



Kvalitetsberättelse
Barn- och familjeenheten
2019

Innehållsförteckning

I	Kvalitetsberättelsen.....	3
1.1	Vad är kvalitet i verksamheten?.....	3
2	Syfte med kvalitetsarbetet.....	5
3	Fokusområde under året	6
3.1	Verksamhet och målgrupper.....	6
3.2	Kvalitetsplan.....	7
3.3	Fokusområde för enhetens kvalitetsarbete.....	7
4	Underlag för analys	9
4.1	Förändrade förutsättningar under året	9
4.2	Målgruppsbeskrivning.....	10
4.3	Kundenkäter	10
4.4	Systematisk uppföljning av insatser.....	11
4.5	Öppna jämförelser.....	13
4.6	Utförare och anordnare - insatsutbud.....	14
4.7	Uppföljning och granskning av utförare.....	15
4.8	Rättsäkerhetsgranskning	16
4.9	Avvikelse	17
	<i>Lex Sarah</i>	17
4.10	Annan tillsyn.....	18
4.11	Personal och kompetensförsörjning.....	18
5	Uppföljning av kvalitet inom Barn- och familjeenheten	20
5.1	Barn och unga med förebyggande insatser	20
5.2	Barn och unga i öppenvård.....	22
5.3	Barn och unga i heldygnsvård	22
5.4	Barn och unga i familjerätt.....	23
6	Slutsatser och utvecklingsområden för enheten	25
7	Uppföljning kvalitetsplan.....	27

I Kvalitetsberättelsen

Barn och familjeenheten svarar för myndighetsutövning, finansiering och utveckling av stöd och insatser för målgruppen barn och unga med psykosocial problematik samt målgruppen våldsutsatta vuxna och våldsutövande vuxna. Enheten bedömer, utreder och fattar beslut om insatser för ovan beskrivna målgrupper. Enhetens uppdrag är att se till att barn och våldsutsatta i Nacka får det skydd och stöd de behöver.

Barn- och familjeenheten kan hjälpa till på olika sätt. Det vanliga är att man kommer överens om vilket stöd som passar bäst. Som exempel kan nämnas att föräldrar kan få stöd i sin föräldraroll, familjer kan få hjälp med konfliktlösning och barn kan träffa andra barn i samma situation i barngrupper. När barnet och dess familj behöver hjälp är barnets delaktighet viktig genom hela processen.

En gemensam **Mottagningsgrupp** som tar emot ansökningar och anmälningar som handlar om oro för barn, men också för vuxna. Mottagningsgruppen kan även ge råd, svara på frågor och hjälpa barn och familjer att komma i kontakt med de serviceinsatser som Nacka kommun erbjuder. Om de behöver mer hjälp än Mottagningsgruppen kan ge, ser mottagningsgruppen till att de kommer i kontakt med rätt grupp. I Mottagningsgruppen ingår även socialjouren. **Socialjouren för Nacka, Tyresö och Värmdö** arbetar med alla akuta situationer som kan uppstå inom socialtjänstens område efter kontorstid.

Utredning och uppföljning barn 0 - 18 år, utreder och följer upp barn som kommer via mottagningsgruppen och har behov av en mer fördjupad utredning och fler typer av insatser.

Samordnad utredning och uppföljning. Uppdraget är framför allt till för familjer och barn i komplexa livssituationer som har omfattande behov över tid och behov av flera kompetenser inom socialtjänsten. De barn som är placerade i familjehem och på Hem för vård och boende (HVB) följs även upp av dem. Insatsen Skolfam finns i gruppen samt rekrytering och uppföljning av familjehem.

Familjerätten. Målgruppen är barn i åldrarna 0-18 år vars föräldrar i samband med separation är oeniga om frågor kring barns vårdnad, boende och umgänge. Arbetet sker på uppdrag av föräldrarna själva eller domstol. Även andra familjerättsliga frågor hanteras här.

Kvalitet och stöd. Uppdraget är att säkerställa att enheten har utförare och anordnare som ger stöd och behandling som svarar upp emot barnens behov av stöd och insatser både nu och i framtiden. I arbetet ligger även att utveckla förebyggande insatser. Övergripande utredningar och översyner, ärenden till nämnd mm hanteras av arbetsgruppen.

I.1 Vad är kvalitet i verksamheten?

I författningen om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete SOSFS 2011:9 framgår att kvalitet inom socialtjänsten kan ses utifrån tre perspektiv. Lagen, verksamhetens och kundens.

God kvalitet har en tydlig koppling till en kunskapsbaserad praktik som består av en sammanvägning av kundens erfarenheter, de professionellas expertis, verksamhetens förutsättningar och bästa tillgängliga vetenskapliga kunskap.

Enligt föreskriften SOSFS 2011:9 definieras kvalitet på följande sätt:

Att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt

- lagar och andra föreskrifter om hälso- och sjukvård, socialtjänst och stöd och service till vissa funktionshindrade och
- beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter.

Kravet på god kvalitet gäller både enskild och offentlig verksamhet inom socialtjänst.

God kvalitet inom sociala omsorgsprocessen styrs även utifrån Nacka kommuns vision, värdering och övergripande mål. Alla beslut och all verksamhet ska genomsyras av visionen "öppenhet och mångfald" samt den grundläggande värderingen "Förtroende och respekt för människors kunskap och egna förmåga samt för deras vilja att ta ansvar".

Tjänsterna som utförs ska utgå ifrån Socialstyrelsen kvalitetskriterier: självbestämmande och integritet, helhetssyn och samordning, trygghet och säkerhet, kunskapsbaserad verksamhet, tillgänglighet, effektivitet.

2 Syfte med kvalitetsarbetet

Kvalitetsarbetet ska säkerställa att medborgarna får service och insatser av god kvalitet. Det ska ge även ge underlag för effektiv resursanvändning och redovisningar till medborgare, politiker och medarbetare.

Syftet med kvalitetsarbetet är att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten. De personer som kommer i kontakt med sociala tjänster har rätt till bemötande och insatser med god kvalitet.

Kvalitetsarbetet ska ha en tydlig struktur och genom allas delaktighet skapa en lärande organisation som ger förutsättningar för förändrings- och utvecklingsarbete.

3 Fokusområde under året

Under 2019 har enheten arbetat för att införa och stärka ett systematiskt kvalitetsarbete främst inom ledningsfunktionerna gruppchefer och gruppledare och i den gemensamma enhetsledningen. Det har skett genom att utforma gemensamma möten där olika kvalitetsfrågor diskuterats och bearbetats. Grunden till en gemensam uppfattning om vad god kvalitet innebär har lagts. Konkreta diskussioner har förts om kvalitetsbrister och hur enheten ska lyckas åtgärda dessa. Exempelvis hur nätverksmöten ska skapa delaktighet, arbetet med att barnsamtal ska öka inom alla delar av handläggningen.

Dessutom har information och diskussion om strategiskt viktiga kvalitetsfrågor skett med all personal vid enhetsmöten som sker varje månad, exempelvis om vad god kvalitet enligt socialtjänstlagen innebär och om föreskriften om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete - SOFS 2011:9 som ett sätt att öka kunskapen.

I enhetens olika grupper har samtal förts både med enskilda socialsekreterare och med gruppen om brister i kvaliteten där barn riskerats att drabbas av olika missförhållanden enligt lex Sarah. En rutin som införts under året är att alla lex Sarah utredningar ska diskuteras på APT.

Under 2019 har vi påbörjat att skapa en lärande organisation där vi lär oss av våra misstag och genomför riskanalyser.

3.1 Verksamhet och målgrupper

Under 2019 har enheten uppmärksammat flera kvalitetsbrister som riskerat att drabba barn och unga. Dessa är:

- Personalomsättning och resursbrist i kombination med antal barn som behöver bedömas och utredas på grund av att de riskerar att fara illa har ökat.
- Skyddsbedömningar gjordes inte tillräckligt snabbt och i alla förhandsbedömningar.
- Utredning inleddes inte i samtliga fall då barn bevittnat eller utsatts för våld.
- Barns delaktighet i utredningsprocessen är fortfarande låg.
- Utredningstider är långa. Utredningsarbetet behöver förbättras.
- Kvalitetsbrister när barn är placerade i jourhem och familjehem.
- Mål med insatser saknas.
- Samverkan internt kring barnen och deras föräldrar behöver förbättras.

Enheten och dess olika grupper har arbetat för att åtgärda de uppmärksammade bristerna och för att de inte ska uppstå igen. För att möta ökat inflöde och genomföra utredningar inom rimlig tid har personal omfördelats inom enheten och socialsekreterare har hyrts in från bemanningsföretag. Ärendetyngdsmätningar har införts kontinuerligt under hösten för att följa hur inflödet av anmälningar och utredningar samt tyngden i dem har fördelats. Inom enhetens olika grupper har fokus på kvalitetsarbete och arbetet med med systematiskt kvalitetsarbete varierat.

Rekrytering av personal fortsätter och för att öka kompetensen har särskilda tjänster inrättats som seniora socialsekreterare. De fyra tjänsterna tillsätts våren 2020.

Mottagningsgruppen. Mottagningsgruppen har under hösten 2019 försäkrat sig om att skyddsbedömningar genomförs systematiskt på alla inkomna anmälningar. De har även under hösten förändrat sitt förhållningssätt till att barn ska vara delaktiga i högre utsträckning i förhandsbedömning. Barnen blir idag alltid inbjudna och arbete med att få föräldrar att förstå vikten av att deras barn är delaktiga i utredningen pågår.

Utredning uppföljning. Det viktigaste kvalitetsarbetet som har planerats och genomförts i gruppen under året har varit genomlysning av samtliga pågående barns handläggning under oktober,

november och december månader. Gruppen har arbetat med att förhandsbedömningar ska ske i rätt tid, att skyddsbedömningar är gjorda och att avsluta utredningar som har överskridit tidsgränsen. Resonemang har förts kring att barn ska vara delaktiga i hela processen och i ökad omfattning.

Samordnad utredning uppföljning. Gruppen har utvecklat teamarbete för att möta skiftande behov hos familjer som behöver stöd från olika kompetenser i verksamheten. Barnen har blivit mer delaktiga i det arbete som sker i team med familjer.

Familjerätt. Familjerättens mål för 2019 var att mäta barns delaktighet i vårdnad, boende och umgänges utredningar (VBU). Detta har skett genom kollegialgranskning. Återkoppling och analys har skett under ett gemensamt lärandeseminarium. Resultaten visade att barn var delaktiga i VBU utredningarna och i de fall de inte var det var skälen till detta dokumenterade. Den vanligaste orsaken till att samtal inte hållits med barnen var låg ålder.

Kvalitet och stöd. Gruppen har genomfört kartläggningar och uppföljningar där kvalitetsbrister uppmärksammas. Kartläggningarna har skett genom akt granskning där resultatet sammanställts på gruppnivå. Detta gällde:

- Barn där utredningstiden var 80 dagar eller mer vid specifikt mätillfälle i oktober
- Barn placerade i jourhem eller hem för vård eller boende (HVB) i november
- Skyddsbedömningar och inledda utredningar i alla anmälningar i november
- Barn med inledd utredning utifrån att det förekom våld

3.2 Kvalitetsplan

Riskanalyserna ska bidra till ett framåtblickande och förebyggande arbete med att identifiera risker för avvikelser och negativa händelser. I riskanalysen uppskattas sannolikheten för att en händelse ska inträffa liksom allvarlighetsgraden av att en händelse inträffar.

I kvalitetsplanen fastställs egenkontroller som avser regelbunden, systematisk uppföljning av den egna verksamheten och en kontroll att den bedrivs enligt de processer och rutiner som ingår i ledningssystemet. Syftet är att identifiera direkta kvalitetsbrister, få kunskap om olika verksamheter och synliggöra förbättrings- och utvecklingsområden. Enheterna har fastställt egenkontroller och förbättringsåtgärder för 2019.

I år var första året som enheten hade stöd genom systemet Stratsys i att utforma och konkretisera ett systematiskt kvalitetsarbete med utgångspunkt i de processer varje gruppchef är ansvarig för. Enhetens arbete med kvalitetsplanen var under utveckling och det innebar att kvaliteten på riskanalyser, egenkontroller och åtgärder varierade. En kvalitetsplan presenterades för socialnämnden i mars 2019.

Syftet med arbetet med kvalitetsplanen uppnåddes inte. Arbetet med kvalitetsplanen blev inte systematiskt under 2019. Uppmärksammande kvalitetsbrister innebar att flera åtgärder behövde vidtas när de uppmärksammades och andra delar fick stå tillbaka. Det enskilt största skälet till detta var en stor volymökning kring orosanmälningar av barn i kombination med en stor personalomsättning.

Enhetsledning har under året arbetat för att skapa en struktur och implementera ett systematiskt kvalitetsarbete som ger lärdomar i hela organisationen.

3.3 Fokusområde för enhetens kvalitetsarbete

Kvalitetsledningssystemet är ledningens verktyg för att leda, planera, kontrollera, följa upp och utvärdera verksamheten. Enligt föreskrifterna ska verksamheterna identifiera, beskriva och fastställa

de processer som behövs för att säkra verksamheternas kvalitet. Detta ska i sin tur ligga till grund för förbättringar av ledningssystemets processer och rutiner.

Rapporter om missförhållanden leder till ökat kvalitetsarbete

Det som genomsyrat enhetens kvalitetsarbete i stor utsträckning och som gett en konkret bild av enhetens kvalitet och de utvecklingsområden som finns är arbetet med att rapportera missförhållanden enligt lex Sarah. Personalen har fått ökad medvetenhet om sina skyldigheter att rapportera missförhållanden enligt lex Sarah. Fler rapporter än tidigare har skrivits. Dessa har utretts och diskuterats med de som varit inblandade på alla nivåer, med socialsekreterare, gruppleddare, gruppchefer, enhetschef, inom olika grupper och i enhetsledning samt gemensamt på enhetsmöten. Det har under året skapats en struktur för att Lex Sarah utredningar och dess åtgärdsplaner ska leda till ett intern lärande och bidra till bättre kvalitet. Alla lex Sarah utredningar ska rapporteras och diskuteras på gruppnivå och på enhetsnivå. Det har bidragit till lärande inom enheten så att missförhållanden i en grupp inte ska uppkomma i en annan grupp. Lex Sarah rapporteras även fortlöpande till socialnämnden.

Hela diskussionen om lex Sarah arbetet och om åtgärder varit effektiva och lett till förbättringar förstärktes av att Inspektionen för vård och omsorg i oktober 2019 följde upp social nämndens Lex Sarah arbete som en del av myndighetens granskningar. Resultatet redovisas under avsnittet 4.10 annan tillsyn.

Enheten har 2019 arbetat för att säkerställa att vi känner till brister och medvetet kan jobba för god kvalitet genom att granska hur det faktiskt ser ut inom flera områden.

Inom följande områden har arbete med brister inletts:

- Öka antalet barnsamtal, öka delaktighet genom hela processen på individnivå men även på verksamhetsnivå
- Säkerställa skyddsbedömningar och individuella bedömningar
- Att vi alltid inleder utredning vid våld
- Att samverkan fungerar internt
- Att personalen är delaktig i kvalitetsarbetet
- Att behålla och utveckla kompetensen hos personalen
- Att ledning och styrning utvecklas

4 Underlag för analys

De källor som främst använts inom hela enheten på både enhetsledningsnivå och i personalgruppen som underlag för kvalitetsanalys och för att identifiera förbättringsområden är

- Lex Sarah utredningar och dess åtgärdsplaner.
- Kartläggningar som genomförts genom granskningar av akter inom områden där kvalitetsbrister framkommit och där enhetsledning bedömt att ett gediget underlag krävs för att bedöma vilka åtgärder som behövs.

I viss mån har även följande material varit underlag för analys av kvalitet:

- Intervjuer med barn och med familjehem
- Ärendetyngdsmätning

Som beskrivits tidigare har ett omfattande arbete skett i samband med lex Sarah och vid flera olika efterföljande tillfällen för att öka och bibehålla kunskap.

En sammanställning av alla lex Sarah utredningar för 2018 och 2019 har diskuterat på enhetsledning utifrån frågorna:

- Är åtgärderna genomförda?
- Har de lett till avsedd effekt?
- Kan liknade uppstå inom andra delar av organisationen?
- Hur förebygger vi nya risker?

De kvalitetsbrister som framkom vid kartläggningarna har blivit en del av den åtgärdsplan som lämnats till socialnämnden. Åtgärdsplanen har redovisats på alla nivåer i organisationen och alla personalkategorier har diskuterat planen och vilka aktiviteter som måste till för att för att kvalitetsbristerna och riskerna som finns med dessa ska minska.

Vid intervjuer med barn har personal medverkat vid intervjuerna och vid sammanställning av dem. Ett seminarierum har genomförts för att ta del av resultatet där gruppchefer, gruppledare och socialsekreterare deltog. Seminariet reflekterade även över hur vår verksamhet kan förbättras för att möta barnens behov. Resultatet av intervjuerna presenterades även för socialnämnden i december 2019.

Ärendetyngdsmätningen har främst varit ett underlag för enhetschef i diskussioner med gruppchefer om fördelningen av resurser.

4.1 Förändrade förutsättningar under året

Barnkonventionen - lag 1 januari 2020

Med fokus på barnkonventionens fyra grundprinciper hade enheten en gemensam workshop i november. Efter en presentation av barnkonventionen diskuterade respektive arbetsgrupp följande frågeställningar:

- Vad görs idag som överensstämmer med barnkonventionen?
- Vad finns det för förbättringsområden?
- Vad är den största utmaningen?

Sammanfattning av diskussionerna visar att mycket arbete redan görs idag som överensstämmer med barnkonventionen, då både socialtjänstlagen och BBIC i många delar utgår från barnkonventionen.

Exempel på utvecklingsområden var att involvera barnet i hela utredningsprocessen, ge information

till barnet och kommunicera beslut.

Planeringen är att arbetet med att göra barnkonventionen mer tillämpbar i arbetet kommer fortgå under år 2020.

4.2 Målgruppsbeskrivning

Under 2019 har förutsättningarna till att beskriva målgrupper och förändringar över tid förbättrats avsevärt och därmed ökat möjligheten att ta fram gruppmaterial som vi kan analysera.

Förbättringarna har skett genom att ett statistik - bearbetningssystem som heter QlikSense har anpassats till enhetens behov. Det hämtar individdata ur verksamhetssystemet Combine. QlikSense ger medarbetare och chefer möjlighet att få överblick över aktualiseringar, utredningar, beslut och insatser samt kundöversikt och fördelning av ärenden. Vi kan även följa dokumentationen av barns delaktighet. Under 2019 skedde följande:

- QlikSense testades och lanserades under första halvåret 2019
- Under våren 2019 togs ett särskilt ark i QlikSense fram för att kunna mäta barnets delaktighet i olika steg i handläggningen
- Arbete påbörjades att se över BBIC-variablerna och prioritera vilka vi vill följa upp på gruppnivå.

Gruppchefer har främst använt statistiken till beskrivning av volymer till exempel antal anmälningar som inkommer samt i några fall beskrivning av köns- och åldersfördelning. Det återstår att utveckla möjlighet att ta fram statistik om orsaker till anmälningarna, vilket inte finns möjlighet till i dagsläget. Några systematiska målgruppsanalyser har inte genomförts under året.

Under året inkom 3105 anmälningar kring oro för att barn far illa. Därtill tillkom ansökan om stöd för 167 barn och 380 begäran om yttranden avseende 242 barn. Könsfördelningen mellan pojkar och flickor är jämn. Förenklade utredningar har genomförts för ca 300 barn, vilket är i samma nivå som föregående år. Förenklad utredning innebär att samtalen sker mer avgränsat i tid och utifrån begränsade frågeställningar. För barn och familjer innebär det en snabbare bedömning och vid behov snabbare beslut om insats. Ungefär 60 av barnen har fått en insats.

4.3 Kundenkäter

Få svar i socialtjänstens kundundersökning

Brukarundersökningar genomförs årligen. I socialtjänsten skapas kvalitet till stor del i möten mellan människor. Det är särskilt viktigt att barn och vuxna är delaktiga i hela processen. Mötet med socialtjänsten ska upplevas som objektivt, korrekt och professionellt samt överensstämja med aktuell lagstiftning. Brukarundersökningar inom socialtjänsten är svåra att genomföra. Antalet svar är liksom tidigare år lågt och är lägre 2019 än 2018. Få svar och låg svarsfrekvens gäller även nationellt.

En förenklad kundundersökning genomfördes digitalt under perioden 23 september till 25 oktober. Utifrån det låga antalet svar måste resultatet tolkas med försiktighet och kan inte generaliseras. Bortfallet har inte analyserats så det går inte att säga något om svarsfrekvensen. En anledning till att antalet svar är färre än 2018 kan vara att undersökningen endast gjordes digitalt 2019, tidigare år har enkäten tryckts upp på papper och flera språk. Frågan som ställdes är "Hur nöjd är du som helhet med den hjälp och det stöd som du fått från socialtjänsten", samt ett antal bakgrundsfrågor om kön och ålder.

38 personer som besökt barn och familjeenheten under perioden besvarade enkäten, 26 vuxna och 12 barn. Av de som svarade på enkäten var tre personer, två vuxna och ett barn, ganska eller mycket missnöjda. 36 personer, 84 procent av de som besvarade enkäten, var mycket eller ganska

nöjda med det sociala stödet.

8 svar kom från vuxna aktuella på familjerätten. Alla som svarat är mycket nöjda

Barn aktuella inom socialtjänsten ger sin syn på verksamheten

Djupintervjuer genomfördes med åtta ungdomar med syftet att ta del av deras kunskaper om och synpunkter på socialtjänsten som ett led att kunna öka kvaliteten i socialtjänsten.

- Ungdomarna upplever att deras socialsekreterare lyssnar på dem och de tycker att de kan prata med sin socialsekreterare om det de vill.
- Ungdomarna tycker inte att de får komma till tals i tillräckligt stor utsträckning.
- Ungdomarna önskar få mer information om sin egen utredning och att de får denna information flera gånger.
- Ungdomarna tycker att det är ett problem att de fått byta handläggare flera gånger då de måste börja om och berätta sin historia varje gång.
- Några tycker det är okej att träffa sin socialsekreterare själv, andra vill ha någon med sig i mötet.

Kunskapen från barnen kommer att användas i kvalitetsarbetet för 2020. Under nästkommande år kommer samtliga socialsekreterare som arbetar med barn att genomföra varsin djupintervju.

Intervjuer med sju familjehem

Under hösten 2019 har ett utvecklingsarbete i tjänstedesign påbörjats. Metoden innebär att hitta nya lösningar genom att undersöka användarens behov och upplevelser. Sju familjehem har hittills intervjuats i syftet att få en bild av skälen till att de valt att bli familjehem, hur de valt kommun samt vad de behöver för att kunna utföra sitt uppdrag.

Sju familjer, är ett litet underlag men av det vi hittills sett, såsom skäl att bli familjehem och behov av stöd, i stora delar överensstämmer med andra studier. Det vi hittills sett är bland annat:

-Att vilja hjälpa till och bidra till samhället kan vara ett skäl att bli familjehem

-Familjehemmen önskar mer information om såväl barnet som uppdraget

-Viktigt för familjehemmen att veta att de får stöd när väljer kommun. Ett exempel på stöd var SkolFam.

Familjerådgivning

Under 2019 har 72 personer besvarat nöjdekundenkäten för familjerådgivning. Det är en ökning från föregående år då 68 stycken besvarade enkäten. 62% av de som besvarat enkäten är kvinnor vilket är en stor ökning i jämfört med föregående år då 50% som besvarade enkäten var kvinnor. Svaren är övervägande positiva. Kunderna upplever i hög grad att de fått bra hjälp, bra bemötande, lätt att få samtalstid precis som föregående år. Hela 94% skulle kunna tänka sig att rekommendera familjerådgivaren till någon annan. Svaren överensstämmer väl med föregående års kundenkät.

4.4 Systematisk uppföljning av insatser

Systematisk uppföljning handlar om att dokumentera arbetet med enskilda individer för att följa upp resultaten och sammanställa informationen på gruppnivå i syfte att utveckla och förbättra verksamheten.

Med reviderade BBIC (Barns Behov I Centrum) ska verksamhetsuppföljning på gruppnivå underlättas och ge möjlighet att systematiskt följa upp insatser. Under 2019 har statistikprogrammet QlikSense till viss del utvecklats för att på ett enkelt sätt ta fram relevant statistik. För att ta del av verksamhetsuppföljning via BBIC behövs ytterligare utveckling.

Det som också behöver utvecklas är individdokumentationen. Ett utvecklingsarbete med ”Smarta Mål” (Specifika, Mätbara, Accepterade, Realistiska, Tidsbestämda) har genomförts inom enheten i syfte att göra målen mätbara för de insatser som beviljas så att det blir enklare att följa upp resultatet. Arbetet har resulterat i en handbok som ger konkret vägledning till socialsekreterarna när de sätter mål för insatsen tillsammans med barn och familjer. För att arbetet ska få genomslag krävs ett kontinuerligt arbete som planeras nästkommande år.

Under 2019 har flera granskningar genomförts av verksamheten inom barn och familjeenheten för att få en genomlysning och kunskap om behov av förbättringar. Ett av skälen är ett stort antal lex Sarah utredningar som handlat om allvarliga kvalitetsbrister. Åtgärder har vidtagits under året och arbetet fortsätter i ännu större omfattning under 2020. Nämnden beslutade om en åtgärdsplan, i samband med internbudgeten, för att åtgärda de risker för brister i kvaliteten som har uppmärksammas. Det handlar bland annat om att skyddsbedömningar inte genomförts på rätt sätt och att utredningar kring barn som har utsatts för eller bevittnat våld inte inletts i samtliga fall. Kommunfullmäktige beslutade i budgeten för 2020 att utöka finansieringen både för insatser och för personal.

Granskning av 70 barnavårdsutredningar där utredningstid passerat 80 dagar

Under hösten 2019 har enheten granskat utredningar där utredningstiden passerat 80 dagar. Det var totalt 70 barn vars utredningar var sena, vid mättillfället. 30 av dessa rörde flickor och 40 pojkar. De flesta av utredningarna hade passerat 120 utredningsdagar, vilket är den lagstadgade maximala utredningstiden. Granskningen syftade till att få syn på om barnen är delaktiga i sin utredning, om barnen kommer till tals och får information samt om barnet skyddsbedöms vid starten av utredningen. Det som framkom var att det är otydligt på vilket sätt barn är delaktiga i utredningsprocessen, framförallt huruvida barnens syn tas in när det gäller skälen till utredningen och beviljade insatser samt om enskilda barnsamtal hållits. Det framkom också att det saknades information till barnen om utredningens gång. Barnet har i de flesta fall skyddsbedöms i början av utredningen. Få enskilda samtal med barn har hållits och därtill bristfällig dokumentation om varför man inte pratat med barn enskilt.

Granskning av insatser jourhem och hem för vård och boende

I granskningen av insatserna har frågeställningarna bland annat handlat om skälen till placering, placerade barns skolgång och hälsa, enskilda samtal med barn, nätverksmöten och uppföljning av insats.

Skälen till placering varierar enligt nedan:

- brister i omsorg (66%)
- psykiskt våld mot barnet (29%), fysiskt våld mot barnet (24%)
- barnet tidigare bevittnat eller upplevt våld/övergrepp (24%)

Barnet kan även ha egna svårigheter och/eller riskbeteenden i samband med placeringen. De svårigheter som beskrivs som mest förekommande är:

- psykisk problematik med neuropsykiatrisk eller kognitiv funktionsnedsättning (39%)
- skolrelaterade problem (27%)
- normbrytande eller kriminellt beteende (19%)
- riskbruk och/eller beroende av alkohol, läkemedel, droger (19%).

Hälsoundersökningar har skett i cirka en tredjedel av de granskade ärendena och när det gäller skolgången så är det cirka en fjärdedel av barnen som inte klarar målen för aktuell årskurs. Uppföljning av om barnets skolgång förbättrats under placeringstiden är svår att utläsa i det granskade materialet, då det i princip helt saknas dokumentation av detta i verksamhetssystemet.

Majoriteten av barnen har haft enskilda samtal med socialsekreterare i samband med beslut om insats. Drygt hälften av uppföljningarna (66%) är gjorda i tid eller delvis uppföljda i tid.

Granskningarna visar att nätverksmöte i samband med placering sker sällan. Om det beror på att det inte ägt rum eller om det inte dokumenterats är svårt att utläsa.

Tillförlitligheten i ovanstående granskningar påverkas av att det i flera utredningar/granskningar saknas tillräcklig dokumentation i verksamhetssystemet Combine. Utvecklingsarbete har påbörjats för att göra data och statistik som lagras i verksamhetssystemet Combine mer tillförlitligt, men det är avhängigt att relevant information dokumenteras på rätt ställe. Samtal förs kontinuerligt för att informera om skyldigheten att relevant information ska vara dokumenterad och var den ska dokumenteras för att vara lättillgänglig och tydlig för de barn som ska kunna ta del av sina akter.

Granskning av skyddsbedömningar samt inledda utredningar i samtliga inkomna anmälningar under november 2019

Under januari 2020 har en granskning av skyddsbedömningar och antal inledda utredningar av barn som varit utsatta för eller bevittnat våld gjorts. Den omfattade samtliga inkomna anmälningar under november 2019. Sammanlagt har 288 aktualiseringar granskats. Granskningen visar att:

- skyddsbedömningar görs i hög grad (96%)
- bedömningarna görs inom lagstadgad tid (98%)
- det finns en motivering till beslutet (97%).

I cirka 40% av barnens ärenden fattas beslut om att inleda utredning och i 87% av dem finns en motivering till beslut att inleda utredning eller ej. Cirka 25% av inkomna aktualiseringar handlar om att barn blivit utsatta för eller bevittnat våld, totalt 68 barn. Utredning har inletts i 85% av dessa orosanmälningar.

Granskningen visar även utvecklingsområden kopplat till kvalitet i utredningsprocessen och handhavandebrister i Combine. Det har handlat om:

- dokumentation om syskon i varandras akter
- motiveringar till beslut att inleda utredning eller ej finns, men de består i hög grad av standardformuleringar
- flertalet dubletter förekommer av både anmälningar och beslut. Dessa handlingar återfinns under två ställen i verksamhetssystemet vilket gör det svårt att få överblick.

4.5 Öppna jämförelser

Öppna jämförelser har inte använts internt till att utveckla enhetens kvalitet under 2019 förutom när det gäller i våld i nära relation. Skälet till detta är att annat grundläggande kvalitetsarbete behövs genomföras och att statistik och underliggande dokumentation inte varit tillförlitlig. De svårigheter och behov som resultatet av öppna jämförelser nationellt beskriver är viktigt att uppmärksamma både på individ och gruppnivå. Nedan följer de nationella slutsatserna.

Våld i nära relationer

Resultaten för 2019 visar att fler kommuner, en femtedel, har en aktuell skriftlig rutin för hur handläggare ska säkra skolgången för barn i skyddat boende. Det är en ökning med sju procentenheter från föregående år. Fler kommuner genomför också fortbildning. Nu uppger drygt nio av tio kommuner att de under det senaste året har genomfört fortbildning om våld i nära relationer riktat till handläggare. Det är fortfarande färre än var tionde kommun som systematiskt följt upp resultat av insatser till enskilda, som de sammanställt på gruppnivå och använt för verksamhetsutveckling. Drygt en av tio kommuner uppger att de använt enskildas uppfattning om kvaliteten i verksamheten för verksamhetsutveckling.

Årets resultat nationellt visar att:

- 22% av kommunerna har en aktuell skriftlig och på ledningsnivå beslutad rutin för hur handläggare ska säkra skolgången för barn i skyddat boende.
- De flesta kommuner uppger att de under det senaste året har genomfört fortbildning inom området våld i nära relationer som riktar sig till handläggare som utreder våldsutsatta vuxna 95% respektive barn som utsatts för eller bevittnat våld 92%.

Placerade barns utbildning och hälsa

Alla barn och unga har rätt att få samma förutsättningar att lyckas i skolan och att få en likvärdig vård och behandling för sina hälsoproblem. Att få stöd i att klara gymnasiet och att få god behandling vid psykisk ohälsa ger möjligheter till ett bra vuxenliv. Förutsättningarna ökar när socialtjänstens, skolans och hälso- och sjukvårdens samverkan fungerar. Årets jämförelser visar på skillnader mellan placerade barn och deras jämnåriga både när det gäller skolgången och psykisk ohälsa.

Årets resultat nationellt visar att:

- 12% av 15–16-åriga flickor och 3% av pojkarna som var placerade under hela åk 9 hade en långvarig samtidig läkemedelsförskrivning av två eller flera olika psykofarmaka under 2018. Detta kan jämföras med jämnåriga som inte var placerade, där andelen var 2 respektive 1 procent.
- 43% av 20-åriga kvinnor och 34% av män som var placerade hela åk 9 hade avslutat treårigt gymnasium vid 20 års ålder 2018. Detta kan jämföras med jämnåriga som inte var placerade, där andelen var 81 respektive 75%.

Social barn- och ungdomsvård

Kommunerna behöver stärka sina förutsättningar att genomföra rättssäkra barnutredningar och uppföljningar av insatser till barn. En fjärdedel av handläggarna har mindre än ett års erfarenhet av barnutredningar och andelen handläggare med mer än fem års erfarenhet har minskat med 14 procentenheter sedan 2014. Även i Nacka behöver vi stärka hela utredningsarbetet och uppföljningar av insatser. Det kräver en stabil personalsituationen och att vara en attraktiva arbetsgivare för erfaren personal.

Årets resultat nationellt visar att:

- 25% av barnhandläggarna har socionomutbildning och mindre än ett års erfarenhet av barnutredningar och andelen med mer än fem års erfarenhet har minskat från 50% 2014 till 36% 2019.

Personalsituationen på barn och familjeenheten har varit bekymmersam 2019. Arbeta med att säkra personalsituationen både i antal anställda och att personal har erfarenhet har förstärkts under 2019. Arbetet ingår i den åtgärdsplan som presenterades för socialnämnden i december 2019.

- Mellan åren 2014 – 2019 har andelen kommuner som lämnar information till alla placerade barn om barnets rättigheter och kontaktuppgifter till ansvariga och tillsynsmyndighetens funktion Barn- och ungdomslinjen ökat från 42 till 48%.
- 37% av de kommuner som genomfört en brukarundersökning inom myndighetsutövningen har använt resultaten för att utveckla verksamheten.

4.6 Utförare och anordnare - insatsutbud

Det finns ett stort antal verksamheter som erbjuder ett varierat utbud av insatser både inom förebyggande och biståndsbedömd öppenvård samt heldygnsvård. Sammanlagt finns 72 unika

utförare inom öppenvård och 70 unika utförare inom heldygn samt 18 utförare inom skyddat boende. Sammanlagt finns 160 utförare som erbjuder biståndsbedömda insatser.

Det finns kundval inom familjerådgivning och familjebehandling och den kommunala produktionen Valfärd samhällsservices, VSS förebyggande och biståndsbedömda insatser. Inom den kommunala produktionen finns följande biståndsbedömda insatser: Familjevårdsmottagningen med alternativ till våld, Mini Maria, Nätverksmöten, Familjestöd under utredning. De erbjuder även flera förebyggande insatser som barn och deras familjer själva kan efterfråga. Det är föräldrastödjande insatser samt stöd och behandling vid måttlig psykisk ohälsa. Se även under avsnitt 5.1.

Inom kundvalet familjerådgivning finns 27 utförare.

Kundvalet familjebehandling har vid årets slut 10 anordnare. Tre har begärt avauktorisering under året. Familjebehandling är en av de vanligaste insatserna för barn och familjer. En risk under 2019 var att vägledning till barn och familjer inför val av familjebehandlare var bristfällig och att det krävs ett lärande inför vägledning i kundvalet som försvåras av en stor personalomsättning.

och att familjernas delaktighet på så sätt begränsas samt att tillgången på anordnare skulle minska. Något fler anordnare har fått kunder under året. Spridningen har ökat. Antal kunder med beviljad insats familjebehandling under 2019 är 224 varav 165 hos den kommunala aktören 74%. Fortfarande hög andel till VSS, men något bättre än tidigare då det låg på 87% och 80% (2018). Antalet anordnare fortsätter dock att minska.

Under 2019 tillkom nya utförare och dess verksamheter genom tre upphandlingar enligt Lagen om offentlig upphandling (LOU). De verksamheter som upphandlades var jourhem, behandlingsfamiljer och skyddat boende.

Jourhem upphandlades enligt följande kategorier: Jourhem; individ, familj och förstärkt jourhem. Denna upphandling genomfördes med Tyresö kommun och Nacka kommun var inköpscentral.

Behandlingsfamilj är en insats som kan användas som alternativ för HVB-placering och upphandlades inte i kategorier. Statens beredning för medicinsk och social utvärdering (SBU) har nyligen utvärderat behandlingsfamiljer som insats för ungdomar med allvarliga beteendeproblem i rapporten "Behandlingsfamiljer för ungdomar med allvarliga beteendeproblem - rapport 279/2018". I rapporten framkommer att behandlingsfamilj som insats i högre utsträckning bidrar till att minska fortsatt kriminalitet och färre placeringar på låst avdelning än för ungdomar som placeras på institution. Rapporten visar också att ungdomen använder mindre narkotika och att den psykiska hälsan är bättre än för ungdomar som placerats på institution. Upphandling leddes av Värmdö kommun som också var inköpscentral.

Skyddat boende upphandlades enligt följande kategorier: våldsutsatt vuxen, våldsutsatt vuxen med barn, hedersvåld, hedersvåld med barn och särskilt sårbar målgrupp. Denna upphandling genomfördes med 6 andra kommuner och Nacka var inköpscentral.

Inom LOV finns familjebehandling och familjerådgivning. Under 2019 har två nya utförare inom familjebehandling tillkommit och tre utförare har på egen begäran avauktoriserats. Inom familjerådgivning har en utförare begärt avauktorisering samt att det tillkommit två nya utförare.

4.7 Uppföljning och granskning av utförare

Kvalitet i verksamheter för barn och unga och deras familjer

Här redovisas resultat från vad som framkommit vid 2019 års verksamhetsuppföljning av utförare. Kvalitetsredogörelsen för de flesta av verksamheterna bygger främst på utförarnas egen bedömning av hur de lever upp till ställda kvalitetskrav. Detta görs genom att en årlig enkät sänds till utförarna. Svarsfrekvensen på den årliga enkäten var genomgående hög, 130 av 189 verksamheter svarade.

Verksamhetsuppföljning baseras även på genomförda kvalitetsgranskningar där tjänstemän på enheten besöker utföraren och självständigt bedömer verksamhetens kvalitet. Under 2019 har sju kvalitetsgranskningar utförts. Alla sju avsåg utförare inom öppenvården.

Verksamhetsuppföljningen visar att verksamheterna överlag har godtagbar kvalitet och lever i hög grad upp till de kompetenskrav som ställs i avtal och lagstiftning. Verksamheterna arbetar med flera av de kvalitetsområden som anges i socialtjänstlagen. Merparten av verksamheterna genomför egna brukarundersökningar som ett led i sitt kvalitetsarbete. De rapporterar att de i hög utsträckning har kompetensutvecklingsplaner. Kompetensutveckling som skett under 2019 har varit extern handledning, utbildningsdagar, kollegial handledning samt längre sammanhållen utbildning. Hälften av de som besvarade enkäten uppger att inga större förändringar har skett i verksamheten. Merparten av utförarna (99%) har ett ledningssystem för kvalitet i enlighet med SOSFS 2011:9 och bedriver ett systematiskt kvalitetsarbete inom verksamheten. Nacka kommun vill öka antalet digitala och resefria möten. 89% tillfrågade anordnare/utförare för barn och unga och deras familjer kan 228 erbjuda digitala möten.

Utvecklingsområden

Verksamhetsuppföljningen visar även att det finns utvecklingsområden. Dessa utvecklingsområden är gemensamma för både den årliga enkäten samt kvalitetsgranskningarna.

Verksamheterna arbetar till viss del med systematisk uppföljning av individer. De följer till exempel kön, ålder och avslutningsorsak. Vidareutveckling av arbetet med systematisk uppföljning behövs, för att i större utsträckning kunna sammanställa individdata på gruppnivå som ett led att utveckla verksamheten.

Verksamheternas kvalitetsarbete kan systematiseras och utvecklas ytterligare. Likt tidigare år behöver de arbeta på att regelbundet använda sig av lex Sarah lagstiftning och synpunkt och klagomålshantering.

Alla utförare uppger att de har skriftliga rutiner för lex Sarah men endast 11 av 130 (8%) uppger att de har gjort lex Sarah utredning under 2019. Situationer som har lett till utredning härrör bland annat från personal som blivit anklagat för att ha nypt ett barn, intrång i personalutrymme med tillgängligt sekretessmaterial, brister i bemötande och suicidförsök.

Utförarna anger att de har skriftliga rutiner för att samla in synpunkter och klagomål från enskilda. 57 av 130 verksamheter (44%) har registrerat totalt 484 synpunkter. Det är en ökning jämfört med tidigare år då 39 % av utförarna hade registrerat 258 synpunkter. Inkomna synpunkter och klagomål har bland annat handlat om bemötande från personal samt praktiska frågor till exempel temperatur i lokal. Uppföljning visar att det är vanligt att synpunkter och klagomål åtgärdas direkt mellan den enskilda och personal under pågående insats och registreras därför sällan i verksamheternas avvikelssystem.

Antal kunder från Nacka

Utförarna uppger att de har haft cirka 293 placeringar/insatser/kunder från Nacka under året. Inom familjerådgivningen har man tagit emot cirka 999 par från Nacka vilket är en ökning från förra året då siffran var 769 par.

4.8 Rättssäkerhetsgranskning

Rättssäkerhetsgranskning har inte genomförts på det sätt som har skett tidigare år. I tidigare rättssäkerhetsgranskningar har socialsekreterare granskat några kollegors bedömningar och utredningar och svarat på frågor kring rättssäkerhet. Svårigheten har varit att ställa de typer av frågor som ger entydiga svar i en verksamhet som är komplex. Det har varit många nya

socialsekreterare inom verksamheten och risken för olika bedömningar är stor, när kunskaper skiljer sig åt. Istället har ett antal större granskningar av kvalitét gjorts som beskrivits ovan.

4.9 Avvikelser

Enheten har under 2019 fokuserat på att personalen ska få större förståelse för vikten av kvalitetsarbete och rapportera när det finns risk för missförhållanden som drabbar barn och familjer - lex Sarah. Se nästa avsnitt. Arbetet med lex Sarah har också lett till en ökad medvetenhet om avvikelser i stort. Det är dock fortfarande ett utvecklingsområde att hantera synpunkter och klagomål.

De klagomål och synpunkter som inkommit kommer främst från föräldrar som är missnöjda med bemötande och handläggning av socialsekreterare. Det har inkommit 37 klagomål som rör myndigheten. Det har inte registrerats några klagomål på utförare eller anordnare. Den statistik som finns tillgänglig bedöms som bristfällig och måste därför tolkas med försiktighet. 2018 inkom nio synpunkter och klagomål på enheten.

Lex Sarah

Inkomna rapporter

Under 2019 har sju lex Sarah-rapporter inkommit och utretts inom barn- och familjeenheten. Detta är i nivå med föregående år då åtta utredningar genomfördes. Utredningarna har berört barn och ungdomar i fem fall och vuxna i två fall.

Missförhållande

Lex Sarah utredare bedömde i tre av utredningarna att det rapporterade utgjorde ett allvarligt missförhållande varför anmälningar gjordes till Inspektionen för vård och omsorg, IVO. Två av utredningarna handlade om ansökningar från vuxna om behandlingshem för beroende, boendestöd, och kontaktperson enligt socialtjänstlagen som inte blivit utredda inom rimlig tid vilket medfört allvarliga konsekvenser för enskilda. En utredning handlade om brister i utredningsförfarandet av ett barn som blivit utsatt för våld. I alla tre fall bedömde IVO att socialnämnden fullgjort sin utrednings- och anmälningsskyldighet och avslutade ärendena utan att vidta vidare åtgärder.

I tre av utredningarna bedömdes det rapporterade utgöra ett missförhållande. Dessa utredningar har berört beslut om vårdnadsöverflytt, avsaknad av handräckningsbegäran och samverkan med etableringsenheten kring ett ärende som rör våld. För enskilda har missförhållandena bland annat inneburit att vård enligt lagen om vård av unga har pågått längre än nödvändigt och att det tagit lång tid innan utredning inleddes i ett ärende där flera barn i en familj misstänkts varit utsatta för våld.

I ett ärende bedömdes det rapporterade inte vara ett missförhållande utan en intern avvikelse. Detta ärende handlade om en ungdom som gjort en ansökan om boende vilket beviljades inom lagstadgad tid. Dock hade ansökan hanterats felaktigt i verksamhetssystemet.

Åtgärder

Inkomna rapporter och utredningar visar på flera utvecklingsområden inom enheten. Orsaker till att missförhållanden har uppstått är likt föregående år att det saknats rutiner samt att rutiner inte har efterföljts. Det har även framkommit att dokumentation i ärenden varit bristfällig och att kvaliteten i utredning och bedömning i vissa fall inte har varit tillräcklig god. Brister kopplade till verksamhetssystemet Combine handlar om att personal saknar tillräcklig kunskap för att använda systemet på rätt sätt. Det har också i flera utredningar framkommit att det varit en hög arbetsbelastning inom enheten. Brister i ledning och styrning har inneburit att den kvalitetssäkring av

det arbete som utförs inte varit tillräcklig.

Under året har flera åtgärder vidtagits utifrån de lex Sarah utredningar som gjorts. Bland annat har en ärendetyngdsmätning genomförts i arbetsgrupperna för att få en bild av antalet barn som handläggs av respektive socialsekreterare och komplexitet kring varje enskild process. Det har också gjorts en genomlysning av barn som utreddes för våld. Vidare har nya rutiner tagits fram och kommunjuristen har genomfört informationsinsatser i arbetsgrupperna. Konsulter har tagits in för att minska arbetsbelastningen i vissa grupper. Systematisk uppföljning och vägledning från gruppledare till socialsekreterare har införts. Under 2019 har personal tagit del av enhetens lex Sarah utredningar på gruppmöten och enhetsledningen har diskuterat lex Sarah tillsammans med gruppledare för ökad kunskap.

De åtgärder som vidtagits bedöms vara tillräckliga i de enskilda fallen. För att säkerställa god kvalitet på enheten krävs att planerade åtgärder genomförs och ett fortsatt arbete med att fortlöpande bedöma risker samt att genomföra egenkontroller.

4.10 Annan tillsyn

Kontroll av tillstånd för boenden

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har begärt uppgifter avseende socialnämndens kontroll av tillstånd för konsulentverksamhet samt stödboende för barn och unga 16 – 20 år för perioden 1 oktober 2018 till och med 30 september 2019. Denna kontroll visade att de barn/unga som varit placerade i ovannämnda form till största del var placerade i företag som hade IVO-tillstånd för att bedriva sin verksamhet. Vid tillfället för kontrollen bodde inga ungdomar kvar i de hem som saknade IVO tillstånd.

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) följer upp socialnämndens lex Sarah arbete

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) besökte Nacka den 16 oktober 2019 för att följa upp fyra Lex Sarah utredningar. Uppföljningen gjordes utifrån följande frågeställningar i samtliga lex Sarah anmälningar: *Har verksamheten genomfört åtgärderna som man redovisade i anmälningarna till IVO? Har verksamheten i så fall följt upp att åtgärderna fick avsedd effekt? Hur sprids kunskapen om händelsen och åtgärderna? Uppföljningen genomfördes genom samtal med ansvariga tjänstemän inom både barn och familjeenheten och omsorgsenheten.*

IVO beslutade 20-01-30: "Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har inte uppmärksammat några brister inom de områden som tillsynen omfattat. IVO avslutar därför ärendet. IVO bedömer att socialnämnden har genomfört de redovisade åtgärderna. Nämnden har även följt upp vidtagna åtgärderna samt säkerställt att åtgärderna fått avsett effekt."

Beslut 19-12-16 från Justitieombudsmannen (JO) i ärende från 2018

Kritik mot en socialsekreterare vid socialtjänsten i Nacka kommun för att ha upprättat ett yttrande på begäran av en enskild samt för utformningen av yttrandet.

4.11 Personal och kompetensförsörjning

Personalsituationen

I nämndens yttrande till kommunfullmäktige i mål och budget 2020–2022 beskrevs den situation som har varit under de senaste åren med stor volymökning inom alla områden av barn och ungdomsvården, hög personalomsättning samtidigt som antalet utredande socialsekreterare varit desamma. Med ökat antal barn att bedöma och utreda ökade pressen på socialsekreterare att hinna utföra sitt uppdrag och många valde att sluta sina anställningar. Under 2019 var personalomsättningen 30%. Personalomsättningen har lett till att andelen erfarna socialsekreterare

har minskat. Socialtjänsten är en verksamhet som måste fungera bra oavsett personalsituation. Bemanningen behöver därför vara tillräckligt stor för att tåla en viss omsättning och för att kunna kompensera för att erfarenheten minskar och att en andel av socialsekreterarna är under introduktion. Arbetet är mycket kvalificerat och kräver en lång upplärning.

Även flera gruppledare och gruppchefer har slutat sina uppdrag under året och minskat stabiliteten på enheten.

Under 2019 uppdagades ett antal kvalitetsbrister, åtgärder har vidtagits under 2019. Förutom bristande kvalitet och kontinuitet för barn och föräldrar har det också inneburit högre kostnader både för inhyrd personal från bemanningsfirma och högre kostnader för insatser. När antalet socialsekreterare inte räcker till eller vid vakanser prioriteras de barn och unga som anmäls eller som ska utredas i första hand, omprövning av insatser som redan pågår får vänta. Det leder till att insatserna blir längre än nödvändigt och att barnen inte har följts upp i den utsträckning som behövs. Socialnämnden godkände en åtgärdsplan för 2020 för barn och ungdomsvården och myndighet och huvudmannaskap för barn och familjeenheten i samband med beslut om internbudget 2020. Det kommer att ta tid innan effekterna av vidtagna åtgärder avseende personalsituationen och kostnader för insatser får fullt utslag eftersom det inte går att avbryta pågående insatser om behovet kvarstår. Målsättningen är att personalsituationen kommer att ha stabiliserats under 2021.

Utbildning i våld i nära relation och hedersrelaterat våld och förtryck

Under 2019 har en kompetensförsörjningsplan vad gäller våld i nära relationer och hedersrelaterat förtryck och våld antagits. Inom ramen för denna har alla inom den sociala omsorgsprocessen erbjudits grundläggande utbildning om våld i nära relationer och hedersrelaterat förtryck och våld. Vidare har alla erbjudits fördjupad utbildning om riskbedömning av våld i nära relationer och hedersrelaterat förtryck och våld. Socialsekreterare som handlägger barnavård har erbjudits tre utbildningstillfällen av iRisk som är ett bedömningsinstrument för att bedöma risk för att utsättas för våld/bevittna våld. Under nästkommande år ska en plan för implementering tas fram och fler utbildningstillfällen erbjudas.

Webbutbildning i förbättrad dokumentation

Utbildningen från Sveriges kommuner och Regioner (SKR) vände sig till alla socialsekreterare, gruppledare och gruppchefer på barn- och familjeenheten. Syftet var att fördjupa kunskaper i dokumentation på myndigheten genom fyra seminarier med inriktning på dokumentation i form av journalanteckningar, beslutsunderlag, målformulering och uppdrag samt uppföljning av insatser. Kvalitetsutvecklare och verksamhetsspecialist höll i samtliga seminarium och utformade manualer för ytterligare stöd i arbetet.

Utbildning om prostitution och människohandel

Barn- och familjeenheten samt Omsorgsenheten har även erbjudits en heldagsutbildning om prostitution och människohandel.

5 Uppföljning av kvalitet inom Barn- och familjeenheten

Barn och familjeenheten svarar för myndighetsutövning, finansiering och utveckling av stöd och insatser för målgruppen barn och unga med psykosocial problematik samt målgruppen våldsutsatta vuxna och våldsutövande vuxna.

5.1 Barn och unga med förebyggande insatser

Förebyggande verksamheter - stöd utan utredning och beslut

I Nacka kan alla familjer med barn som själva upplever psykosociala problem söka hjälp utan utredning och biståndsbeslut av myndigheten inom det som kallas förebyggande insatser. Den kommunala produktionen välfärd samhällsservices (VSS), VSS erbjuder följande förebyggande insatser till barn och familjer:

- MiniMaria- för unga med missbruks och beroendeproblem
- Polarnaverksamheten - en uppsökande verksamhet
- Första linjen för psykisk ohälsa för barn- ett samarbete med hälso- och sjukvården
- Familjemottagning med individuellt föräldrastöd och föräldrastödsgrupper
- Föräldraföreläsningar

900 familjer har besökt Första Linjen-mottagningarna och Familjemottagningen för att söka Råd och Stöd under 2019. Antal familjer fortsätter att öka och insatsen är fortsatt mycket populär. Mottagningarna ger utöver det individuella föräldrastödet även föräldrastödsgrupper. Det har skett en kraftig ökning av denna form av serviceinsats.

575 föräldrar deltog i föräldraföreläsningar som är en samverkan mellan Nacka kommun, Rädda Barnen och Svenska kyrkan.

Antal föräldrar som sökt sig till föräldrastödsgrupper är cirka 211 stycken. Grupperna är ABC, Barn i Föräldrars fokus, Komet, Föräldraskap i Sverige och Tonårsföräldragrupp.

Under 2019 har en satsning även skett på föräldrastödet Ikomet. Det ingår tillsammans med Karolinska Institutet i en forskningsstudie för att nå föräldrar med internetbaserat stöd. Detta som ett komplement till föräldrar som inte kan delta i grupperna.

Ett nytt föräldrastödsprogram - Föräldraskap i Sverige (Fös) som vänder sig till föräldrar som är nya i landet har startat 2019. Första gruppen, som blev full direkt med kö, startade under hösten på familjecentralen i Fisksätra.

Barn som blivit berörda av att deras föräldrar gått i föräldrastödsgrupp är cirka 270 stycken.

Den kundenkät som har besvarats av 271 familjer under 2019 visar på en mycket hög kundnöjdhet med det föräldrastöd som getts. De ställer frågan om kontakten med dem lett till någon förändring. 95 % av föräldrarna anser att det lett till en positiv förändring.

Vid våld i hemmet

Barn och familjeenheten har fortsatt projektet kring Krisstöd, tillsammans med Välfärd Samhällsservice, när barn varit på polisförhör på grund av misstanke om att barnet har varit utsatt för våld i hemmet. Krisstöd erbjuder de familjer där barn genomgått polisförhör med anledning av misstänkt barnmisshandel men kan återvända hem. Två familjebehandlare besöker familjen i hemmet samma dag som förhör skett och möter upp barn respektive föräldrar med krissamtal. 47 familjer har erbjudits hjälp och 30 familjer har tagit emot insatsen. Familjer har upplevt att det har varit till hjälp med ett direkt stöd i samband med förhöret och att de fått en förståelse för den process som sedan sker inom polismyndigheten och socialtjänstens uppdrag. Familjebehandlarna blir en brygga mellan familjen och socialtjänstens myndighetsutövning. Några av familjerna har fått ytterligare stöd

via föräldrastödsinsatser eller familjebehandling.

Enheten har behov av att förbättra utredningar vid våld. Ett projekt - iRISK - som innebär att socialsekreterare i utredningen genom bedömningsinstrument identifierar och bedömer våldets karaktär i syfte att bevilja rätt stöd och insats för familjen som helhet har startat. Utbildning har genomförts men bedömningsinstrumentet används ännu inte.

Den vanligaste insatsen för våldsutsatta vuxna förutom skyddat boende är kvalificerad kontaktperson. 27 personer beviljades kvalificerad kontaktperson under 2019. 32 personer beviljades placering på skyddat boende under 2019. 33 personer flyttade ifrån skyddat boende.

I huvudsak är det kvinnor som är utsatta för våld i nära relation som söker skydd i ett skyddat boende. Ett stort antal barn bevittnar våld i sina familjer. När barn bevittnar våld i sin familj inleds alltid en barnvårdsutredning parallellt med en vuxenutredning. När den vuxna våldsutsatta placeras i skyddat boende är barn ofta medföljande. Antal barn som under året följde med förälder till skyddat boende var 35 stycken. 6 barn beviljades trappansamtal under 2019, detta kan vara barn som inte varit i skyddat boende.

Modell för samverkan mellan skola, socialtjänst, polis och fritid - SSPF

En modell för samverkan mellan skola, socialtjänst, polis och fritid (SSPF) har utvecklats under året och erbjuds samtliga högstadieskolor i Nacka kommun. Samverkan har skett avseende 21 ungdomar. Under året har den rådande tystnadskulturen bland ungdomar varit ett tema som diskuterats i samverkan, som ett led att upptäcka och motverka kriminalitet. Ett behov av att samverka kring barn i mellanstadieåldern har uppmärksammats då barn befinner sig i riskzon för kriminalitet. Framgångsfaktorer i arbetet har varit att när flera verksamheter/aktörer har samma fokus kring ungdomen så blir stödet mer sammanhållet och verksamt.

Ansökningar, anmälningar och förenklade utredningar

Mottagningsgruppen är kundens gemensamma väg in till barn och familjeenheten och omsorgsenhetens verksamheter. Mottagningsgruppens viktigaste uppgift är att ta emot ansökningar, anmälningar och göra bedömningar i nya ärenden samt säkerställa att kunden/familjen hamnar rätt.

Mottagningsgruppen har under 2019 effektiviserat arbetssätt för att säkra att skyddsbedömningar görs för alla barn inom 24 timmar, vilket är lagstadgat. Detsamma gäller att samtliga förhandsbedömningar ska ske inom 14 dagar. När tiden överskrids finns en giltig motivering till anledningen.

Under 2019 har mottagningsgruppen uppmärksammat att få barn kommer till tals under förhandsbedömningen. Ett exempel är att bara 25 av 71 barn kom till tals under förhandsbedömningen i december. Anledningarna till att de inte kommit till tals kan vara olika. Det finns alltid en formulering om varför barnet inte har kommit till tals. Av 11 kap. 10 § SoL framgår att barnet har rätt till relevant information och ska ges möjlighet att framföra sin åsikt om innehållet i anmälan. Ett led i detta är att mottagningsgruppen har sett över kallelsebrevet som skickas till vårdnadshavare, för att föräldrar i större utsträckning ska förstå vikten av att barnen ska följa med till mötet och få komma till tals utifrån sin situation.

I Nacka har 99 barn, 54 flickor och 45 pojkar, under 2019 varit föremål för polisutredning med anledning av misstanke om våld- och eller övergrepp av närstående. 80 barn har blivit förhörda av polisen. Den vanligaste brottsrubriceringen är misshandel. Åldersspannet är barn födda 2016 - 2002 (3år-17år). Vanligaste ålder för flickor är 14 år, vanligaste ålder för pojkar är 11 år. I nio fall har åtal väckts och i nio fall är förundersökning fortfarande pågående.

När brottsanmälan och eller orosanmälan inkommer gällande att ungdom brukar narkotika erbjuds föräldrar stöd via MiniMaria. MiniMaria gör en missbruksbedömning av ungdomen. Ungdomar kan

även bli dömda till ungdomsvård och då kan behandling på MiniMaria ingå. 32 ungdomar, mellan 15-18 år, har blivit dömda till ungdomsvård under året. Vanligaste brottsrubriceringen är narkotikabrott och misshandel. I år har några ungdomar även blivit dömda för sexualbrott. Ett fåtal ungdomar mellan 15 och 18 år har blivit dömda till ungdomstjänst.

Socialjouren Nacka, Värmdö, Tyresö

I Nacka kommun har det varit 1372 ärenden som socialjouren arbetat i, det är en ökning med 3%. Ökningen består framförallt av ärenden som rör ungdomar samt boende. Ärenden som rör barn, våld i nära relation och psykisk ohälsa har minskat. Socialjouren har omedelbart omhändertagit åtta barn från Nacka till skillnad från fyra föregående år.

5.2 Barn och unga i öppenvård

Inom enheten utreds barn och ungdomar 0 - 18 år som är i behov av skydd eller stöd. I och med att förenklade utredningar görs i Mottagningsgruppen är de återstående utredningarna av mer komplicerad art. Barnen har en varierad problematik.

Under året beviljades 396 öppna insatser för 304 barn. Familjebehandling är den vanligast förekommande öppna insatsen och står för ca 1/3.

Utvecklingsområden för Utredning och uppföljning 0-18 år är att göra barn mer delaktiga genom hela utredningsprocessen. Antal barnsamtal i utredningsprocessen måste öka för att enheten ska uppnå kvalitetsmål i utredningarna.

Antal barn som har haft två barnsamtal ligger under 50%. Barn som utreds tillfrågas inte alltid om de upplevt eller bevittnat våld. Barnen behöver förstå skälen till att utredningen bedrivs och att informationen är anpassad och tydlig kring hur en utredning går till och vad den har lett till. Genom utredningsplanen blir frågeställningar som är aktuella för utredningen tydliga, vilket gör barn och föräldrar mer delaktiga och skapar en förståelse för vad som ska utredas och på vilket sätt. Utredningsplaner speglar inte i tillräcklig utsträckning vilka av barnens behov som ska utredas och kopplingen till vad som framkom i förhandsbedömningen. Arbete med att sätta mål med insatsen, som lätt går att följa upp är ett annat utvecklingsområde.

5.3 Barn och unga i heldygnsvård

Socialtjänsten har ett särskilt ansvar för barn som är stadigvarande placerade i annat hem än det egna. Insatsen är ingripande för det enskilda barnet och familjen.

Under året har 146 barn och unga haft heldygninsatser.

I slutet av året var 88 barn 0–17 år placerade inom heldygnsvård utan sina föräldrar, varav 60% enligt socialtjänstlagen. 82 barn vid något tillfälle varit placerade i jourhem, i avvaktan återgång till det egna hemmet eller till annan placeringsform. I december månad var 27 barn placerade i jourhem.

Under året har 29 ungdomar vid något tillfälle varit placerade i HVB.

Vid utgången av året var 44 barn placerade i familjehem, varav 9 barn i nätverkshem. 15 av de familjehemsplacerade barnen var placerade enligt LVU (lagen om särskilda bestämmelser om vård av unga).

Merparten av barn som är placerade har haft en komplex livssituation. Föräldrarna har stora svårigheter där de brister i omsorg av barnet, vilket kan bero på psykiatriska diagnoser, missbruk och ett liv där våld är vanligt förekommande. De placerade barnen kan visa symptom på trauma och socialt avvikande beteende, som utöver placeringen kräver andra insatser och kompetenser. Det kan handla om BUP:s (barn och ungdomspsykiatri) olika specialistverksamheter.

När barn är placerade i familjehem är det av yttersta vikt att vården är av god kvalitet. Barn som klarar skolan har betydligt större möjligheter att leva ett självständigt liv som vuxna, visar forskningen. Verksamheten Skolfam är inriktad på att kartlägga barnens skolsituation och lägga en plan för hur barnen ska nå kunskapsmålen. Skolfam är ett komplement till den ordinarie elevhälsan i skolan och till socialtjänstens familjehemsvård. Biologiska föräldrar blir inbjudna att delta i arbetet.

I Nacka har 17 av 23 barn som varit familjehemsplacerade under läsåret 2018/2019 ingått i Skolfam. Flera av barnen har bytt skola många gånger under sin skolgång. 15 barn har uppnått kunskapsmålen. Vid årets slut omfattade insatsen åtta pojkar och åtta flickor. Skolfam har som ambition att ha ett samarbete med barnens vårdnadshavare. De bjuds in till ett informationsmöte vid uppstart av Skolfam samt en gång per termin till ett möte. Alla vårdnadshavare har uttryckt stor tacksamhet till det arbete som genomförs med deras barn inom Skolfam. 7 vårdnadshavare har deltagit i någon form i Skolfam under hösten. Skolfam innebär ett gott stöd även till familjehem, i samverkan med skolan, för barnets skolgång.

För att möta barnens behov i familjehemmet ställs stora krav i rekryteringen av familjehem. Inga egna familjehem har rekryterats 2019, men jourhem har utretts för att säkerställa kvalitén.

Rutinerna gällande barn placerade i jourhem/familjehem har omarbetats under året i tätt samarbete med kommunjurist för att säkra vården av placerade barn i jourhem.

5.4 Barn och unga i familjerätt

Familjerättens målgrupp är barn i åldrarna 0–18 år vars föräldrar i samband med separation är oeniga om frågor kring barns vårdnad, boende och umgänge. Merparten av de barn som aktualiserades under 2019 är barn under 10 år. Av de vårdnad, boende och umgängesutredningar som gjordes under 2019 var barnens genomsnittsalder 6 år. Fördelningen mellan könen är jämn. För de barn som familjerätten verkställde umgängesstöd för är barnen oftast betydligt yngre. Familjerätten har inte genomfört någon målgruppsanalys under 2019. När det gäller ansökan om samarbetsamtal är det betydligt vanligare att föräldrar ansöker om dessa då barnen är yngre. Det är ovanligt att föräldrar till tonåringar söker det stödet, likaså är det mer sällsynt att de vänder sig till tingsrätten för beslut i vårdnad, boende och umgängesfrågor.

Familjerätten handlägger ärenden på uppdrag av domstol i frågor som rör barns vårdnad, boende och umgänge samt verkställer beslut om umgänge efter beslut från tingsrätten. Familjerätten fastställer fader- och föräldraskap, handlägger adoptionsärenden och ger frivilliga samarbetsamtal till föräldrar i syfte att de ska nå enighet i frågor som rör barns vård, boende, umgänge och försörjning.

Under 2019 ansökte föräldrar till 120 barn om frivilliga samarbetsamtal, vilket är en marginell ökning jämfört med 2018 då det var 99 barn vars föräldrar fick samarbetsamtal. Föräldrar till 29 barn upprättade juridiskt bindande avtal om vårdnad, boende och umgänge. Familjerätten hade som mål att erbjuda samarbetsamtal till föräldrar inom tre veckor från ansökan. Mätningar visar på avvikelser, då föräldrar i perioder inte kunnat erbjudas samtal inom tre veckor. Risker med detta är att konflikten eskalerar och att föräldrar vänder sig till domstolen för beslut. Åtgärder har vidtagits för att korta kötiderna. Trots detta har familjerätten endast under kortare perioder under 2019 kunnat erbjuda samtal inom tre veckor.

I de fall där enighet inte kan nås kan föräldrar stämma i domstol för att få en reglering kring vårdnad, boende och umgänge. Inför ett interimistiskt beslut i domstol begär tingsrätten som regel att familjerätten lämnar upplysningar i ärendet. Antalet barn som var föremål för upplysningar under 2019 var 106 barn vilket är en ökning från 2018 då 89 barn omfattades av upplysningar.

Under 2019 var 35 barn aktuella för vårdnad, boende och umgängesutredningar vilket är nästan identiskt med 2018 då utredningarna omfattade 36 barn. Under de senaste fem åren har antalet

barn som aktualiserats för vårdnad, boende och umgängesutredningar minskat i Nacka. En anledning till detta är att familjerättens upplysningar blivit fylligare och att tingsrätten utifrån dessa som underlag avgett beslut i vårdnad, boende och umgängesfrågan redan vid den muntliga förberedelsen. En annan bidragande orsak kan vara att föräldrar och barn inom ramen för samverkansteamet och i de frivilliga samarbetsamtalen nått samförståndslösning.

Nytt för 2019 är att sedan i januari 2019 har ansvaret för verkställighet av umgängesstöd överförts till familjerätten från utredning och uppföljning 0-18 år. Arbetet sker i samverkan med kontaktverksamheten då det är de som anlitar umgängesstödjarna. Under 2019 lämnade familjerätten yttrande till tingsrätten över möjligheten till umgängesstöd för 17 barn. Umgängesstöd verkställdes för 10 barn.

I april 2019 överfördes ansvaret för handläggningen av så kallade enkla faderskapsfastställanden till Administrativa serviceenheten. Detta är en utökad service till sammanboende föräldrar som på ett smidigt sätt kan få faderskapet fastställt. Tillgängligheten har ökat avsevärt och sammanboende föräldrar kan snabbare få fastställa faderskapet. Under hösten har digital tidsbokning för faderskapsbekräftelse införts. 550 barn har under året varit föremål för fastställande och utredning av fader- och föräldraskap. För majoriteten av dessa barn har det handlat om fastställande av faderskap för barn som fötts inom samboförhållanden, så kallade enkla faderskapsbekräftelser. Under 2019 fastställdes faderskapet genom dom för fyra barn. För sex barn lades faderskapsutredningen ner av socialnämnden.

Som ett led i att underlätta för familjer att få en väg in till barn- och familjeenheten, överfördes telefonrådgivningen från familjerätten till mottagningsgruppen i maj 2019.

Under 2019 fortsatte samverkan mellan familjerätten och Valfärd samhällsservice, VSS med att ge barn och föräldrar i hög konflikt stöd genom samverkansteamet. Stödet gavs inom befintliga resurser. 25 barn till 12 föräldrar fick stödet under 2019.

Ansökningar om medgivande till internationella adoptioner har minskat de senaste 10 åren i hela riket. Denna trend märktes även i Nacka. Under 2019 lämnades nio medgivande till internationella adoptioner, vilket dock är en ökning sedan 2018 då tre medgivanden lämnades. Tingsrätten fastställde under 2019 tre styvbarnsadoptioner efter utredning från familjerätten.

6 Slutsatser och utvecklingsområden för enheten

Enhetens arbete präglades 2019 av ökande antal anmälningar om att barn far illa, stor personalomsättning och ökande budgetunderskott. Det systematiska kvalitetsarbetet blev eftersatt. Kvalitetsarbetet har främst skett genom lex Sarah utredningar. De brister som framkom genom dessa medförde att enhetsledningen vidtog en rad åtgärder och även genomförde flera kartläggningar för att undersöka omfattningen av de framkomna bristerna. Ett åtgärdsprogram togs fram och aktiviteter har igångsatts för att förbättra kvaliteten. I följande text beskrivs kvaliteten inom de områden som socialtjänstlagen anger.

Självbestämmande och integritet

För barn i vårdnadskonflikter dokumenteras tydligt om barnet inte är hörd i utredningen och vad skälet är. För placerade barn är umgänge med föräldrar viktigt, men också begränsningar i umgänge i de fall barnen far illa vid umgänge. Barnet görs delaktigt i största möjliga mån.

Ett strategiskt beslut är fattat på enhetsledningen kring att göra barn delaktiga i verksamhetsutveckling, i linje med barnkonventionens intentioner. Arbetet med att djupintervjua barn testades under 2019 och ska fortsätta i större omfattning och involvera fler barn och fler socialsekreterare 2020.

Barns delaktighet är ett utvecklingsområde där vissa steg tagits under året, men ytterligare arbete krävs för att leva upp till lagens intentioner och utifrån att Barnkonventionen blir lag from 2020. Barn och familjeenheten behöver beskriva vikten av barns delaktighet för föräldrar så att de redan får en möjlighet att vara med i ett inledande skede av bedömningen. Arbetsätt är under utveckling.

När det handlar om barns delaktighet under utredningen har det visat sig att de enbart deltar på möte vid något enstaka tillfälle och även för sent i utredningens gång, något som även visat sig i allvarliga ärenden så som våld.

Barn har beskrivit att de har behov av tydligare information och sammanfattande information. Den låga delaktigheten hos barn påverkar utredningen negativt, som ska leda fram till beslut om rätt insats och omfattning av insats.

Ett arbete med att sätta mål och formulera dem tillsammans med barn och familj är ett utvecklingsområde, likaså att barnet är delaktigt i uppföljning av insats.

Helhetssyn och samordning

En risk har uppmärksammats i form av ineffektiv ledning och styrning där prioriteringar blir otydliga och påverkar kvalitén. Ledare på olika nivåer har påbörjat samverkan i olika forum för att leda i en gemensam riktning.

Kontinuiteten för barn och föräldrar brister när socialsekreterare och chefer slutar sina anställningar. Det leder också till att gemensamma frågor behöver återupptas i olika sammanhang för att inte kontinuiteten i viktiga frågor tappas, t ex enhetlig syn kring att barn får stöd och skydd.

En ökad tydlighet behöver komma tillstånd inom enheten och mellan enheter för en upplevelse av att alla har ansvar för familjer och individer så att de inte hamnar mellan stolarna.

Trygghet och säkerhet

Skyddsbedömningar har varit ett utvecklingsområde under året. I slutet av året framkommer vid granskning att de görs i hög grad på enheten i sin helhet. Utveckling är påbörjad kring individuellt anpassade motiveringar av skyddsbedömningar, som innebär en ökad kvalitét.

När föräldrar döms till umgänge med umgängesstöd sker umgänge med samma person, vilket främja kontinuitet och trygghet för familjen.

Ett aktivt arbete har skett för att tillförsäkra barn placerade i familjehem kontinuitet, trygghet, stabilitet och förutsägbarhet genom vårdnadsöverflyttning i de fall då barnen inte kan återförenas med sina föräldrar.

En röd tråd ska vara tydlig mellan oro i förhandsbedömningen, utredningens frågeställningar och koppling till bedömning och beslut.

I situationer där föräldrar inte tar emot erbjudet stöd finns lagstöd för att följa upp barnets situation, något som sällan åberopas.

Dokumentationen behöver i hög grad utvecklas på enheten och kunskap öka i verksamhetssystemet Combine för att information ska vara tydlig för alla och beslut därmed fattas på rätt grunder.

Behov finns av att säkerställa en ökad kvalitet i utredningsförfarandet för barn i stort, men särskilt för barn som utsatts eller bevittnat våld. Barnet behöver komma tilltals tidigt i processen innan föräldrars syn på situationen påverkar utredningen. I samtliga utredningar bör perspektivet präglas barnets behov nu och framåt för att öka möjligheterna till ett självständigt liv som vuxen, något som inte präglar dagens utredningar.

Kunskapsbaserad verksamhet

Vi har under året fortsatt att skapa bättre förutsättningar för lokal kunskap om barnen som är aktuella. Vi har förbättrat organisationen för att dokumentationen på individnivå ska bli korrekt och har genom att rätta felaktigheter i systemet ett bättre utgångsläge kommande år. Stödet att få fram statistik har blivit bättre genom att QlikSense som anpassats efter enhetens behov.

Tillgänglighet

Tillgängligheten digitalt är god bland de anordnare / utförare som ger insatser till barn och deras familjer. 89% av dem erbjuder digitala möten.

Förhandsbedömningar sker enligt lagstadgad tid. E-tjänst för orosanmälan har ökat tillgängligheten att anmäla oro för barn.

Barnen beskriver att de blir lyssnade på i sin kontakt med socialtjänsten. Men de beskriver också att de önskar mer kontakt med sin socialsekreterare och på olika sätt. Ett utvecklingsområde är att öka barns delaktighet och förståelse för vad som ska hända och vad de kan påverka.

Effektivitet

För att öka socialsekreterares kunskap om utförare och anordnare har möte arrangerats där frågor om utförarnas specifika kunskapsområden har belysts. På enhetsmöte och utvidgad ledning har kundvalet familjebehandling diskuterats för ökad kunskap i vägledning till kund.































Förenklade faderskap har flyttats till administrativa serviceenheten för att möta kundens behov av en snabb och flexibel process för att fastställa enkla faderskap.

Familjerättens upplysningar till tingsrätten har blivit fylligare och inneburit att rätten fattat beslut utan att begära vårdnads, boende eller umgängesutredning.

7 Uppföljning kvalitetsplan

Process	Risk - period 1 & 2	Egenkontroll	Åtgärd
Våld i nära relation	I utredningen framkommer inte om barn utsatts för eller bevittnat våld. <i>Utredning och uppföljning 0-18 år</i>	Uppföljning genom checklista vid avslutad utredning.	Rutin ska införas där socialsekreterare ställer frågor kring våld minst en gång under utredningsperioden.
Förhandsbedömning	Bristande delaktighet hos barn i förhandsbedömningen <i>Mottagning och förenklad utredning</i>	Mätning av antal barnsamtal	Boka barnsamtal under förhandsbedömningen.
	Förhandsbedömning inte görs i tid <i>Mottagning och förenklad utredning</i>	Uppföljning av förhandsbedömningstid.	Gruppledare följer upp att förhandsbedömning görs kontinuerligt på individuella ärendedragningar
	Omedelbar skyddsbedömning görs ej <i>Utredning och uppföljning 0-18 år</i>		Socialsekreterare informerar gruppledare när en ny anmälan inkommer i ett ärende och vilka ställningstaganden som gjorts.
Utredning enligt 11 kap 1,2§§ SoL	Bristande delaktighet hos barn i förenklad utredning <i>Mottagning och förenklad utredning</i>	Mätning av antal barnsamtal	Boka barnsamtal där det är lämpligt i utredningen
	Utredningsplan saknas <i>Mottagning och förenklad utredning</i>	Mätning av andel utredningar där utredningsplaner upprättats	Gruppledare följer upp att utredningsplan är upprättade i samtliga utredningar
	Utredningsplan saknas. <i>Utredning och uppföljning 0-18 år</i>	Mätning av andel utredningar där utredningsplaner upprättats	Socialsekreterare gör en utredningsplan i anslutning till att utredning har inletts. Barnet görs delaktigt i denna process.
			Kontroll av att utredningsplan finns vid ärendegenomgångar
	Bristande delaktighet hos barn <i>Utredning och uppföljning 0-18 år</i>	Mätning av antal samtal med barn per utredning	Öka barns delaktighet genom hela sin ärendeprocess. Workshop för att komma fram åtgärder kring hur öka barnets delaktighet.
			Öka antal direktbesök med barn och familjer
	Nätverket är inte delaktigt i utredning. <i>Utredning och uppföljning 0-18 år</i>		Nätverksmöten i alla ärenden där en placering planeras genomföras och i andra ärenden där nätverkets resurser är behövliga.
Genomföra samordnad utredning	Utredningsplan saknas vid samordnad utredning. <i>Samordnad utredning och uppföljning</i>	Mätning av andel utredningar där utredningsplaner upprättats	Aktivt verka för teamarbete tillsammans med familjer genom tydligare ledning och styrning
	Bristande delaktighet hos barn <i>Samordnad utredning och uppföljning</i>		Arbetsgruppen ska ta fram åtgärder för ökad delaktighet för barn
Omedelbart omhändertagande LVU	Checklista kring omedelbart omhändertagande följs inte		Gruppledare efterfrågar att checklista används vid

Process	Risk - period 1 & 2	Egenkontroll	Åtgärd
	Utredning och uppföljning 0-18 år		omedelbara omhändertaganden
Genomföra och följa upp heldygnsvård	Det saknas genomförandeplaner för placerade barn Utredning och uppföljning 0-18 år	Andel upprättade genomförandeplaner	Checklista vid ärendegenomgång. ✓
	Det saknas genomförandeplaner för placerade barn Samordnad utredning och uppföljning	Andel upprättade genomförandeplaner	Genomförandeplaner vid placering ✓ Socialsekreterare går igenom samtliga ärenden för att säkerställa att det finns genomförandeplan ✓
	Barnet riskerar att inte få rätt omfattning på umgänge Samordnad utredning och uppföljning		Genomgång av omfattning av umgänge med biologisk förälder/föräldrar och vid behov åtgärda omfattning ✓
	Bristande delaktighet hos barn Samordnad utredning och uppföljning		Socialsekreterare ska när de träffar placerade barn gå igenom mål med vård och efterfråga hur barnet vill att vården utformas ✓
Utredning vårdnad, boende, umgänge	Bristande delaktighet hos barn Familjerätten	Kollegiegranskning av Vårdnad, boende och umgangesutredningar.	Kollegialgranskning av VBU utredningar ✓
		Andel barnsamtal i VBU utredningar	Barnsamtal i VBU utredningar ✓
			Informera barn i vbu utredningar om vårt förslag till tingsrätten ✓
	Familjerätten kan behöva begära anstånd hos tingsrätten, vilket medför att föräldrars vårdnadstvist pågår över längre tid och som kan medföra risker för barn. Familjerätten	Antal begärda anstånd i VBU utredningar	Begära anstånd i VBU utredningar ✓
Genomföra och följa upp öppna insatser	Det saknas genomförandeplaner från utförarna/anordnarna Utredning och uppföljning 0-18 år	Andel upprättade genomförandeplaner	Socialsekreterare tillser att utförare skickar in genomförandeplanen i anslutning till att insats påbörjas. ✓
	Bristande delaktighet för barn vid insats/målformulering Utredning och uppföljning 0-18 år	Andel barn som formulerat minst ett mål med insatsen	Att ta fram arbetssätt och rutiner så att barnet görs delaktig vid formulering av mål och insats. ✓
	Tydliga mål med insats finns inte och uppföljning av insats dokumenteras inte i uppföljningsdokument. Utredning och uppföljning 0-18 år		Implementering av kunskap och arbetsredskap kring Mål och uppföljning. ✓
	Det saknas genomförandeplaner Samordnad utredning och uppföljning	Andel upprättade genomförandeplaner.	Genomförandeplaner i alla ärenden ✓
	Bristande delaktighet för barn Samordnad utredning och uppföljning	Mätning av handläggares tid med barn	Ta fram arbetssätt och rutiner så att barn i öppenvård görs delaktig. ✓
Familjehem	Bristande kvalitét i familjehemsutredningar Samordnad utredning och uppföljning		Genomgång i gruppen av alla nya familjehem, inför godkännande så att alla aspekter av familjehemmet ✓

Process	Risk - period 1 & 2	Egenkontroll	Åtgärd
			är genomlysta, utifrån barnets behov
Frivilliga samarbetsamtal	Frivilliga Samarbetsamtal Familjerätten  	Väntetid på över tre veckor för frivilliga samarbetsamtal 	Frivilliga samarbetsamtal 
Synpunkter och klagomål	Bristande rapportering av synpunkter och klagomål Samordnad utredning och uppföljning  		Genomgång av inkomna synpunkter och klagomål 
			Årlig genomgång av rutiner för att rapportera avvikelser 
	De erfarenheter barn och familjer redogör för till myndigheten tas inte tillvara. Socialsekreterarnas erfarenheter av utförare sammanställs inte och blir inte en del i uppföljningsunderlaget. Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj  	Antal inkomna avvikelser som gäller utförare sammanställs och redovisas i kvalitetsberättelsen. 	Implementera avvikelshanteringen genom återkoppling till socialsekreterare, gruppledare och chefer för diskussion och åtgärder. Se över våra rutiner kring rapportering av utförarens avvikelser. KOS gruppchef äldre har fått i uppdrag att se över processen för avvikelse för hela omsorgsprocessen. Sofia och Maja fick uppdraget. Arbetet pågår. Det redovisades på ett gemensamt möte för kvalitetsutvecklarna en sk verkstad 28 november. Alla kos grupper ska gå igenom förslaget och lämna synpunkter till Sofia och Maja. Synpunkter är lämnade från BoF : processen för klagomål och synpunkter motsvarar inte enhetens verklighet. Vi har få klagomål på utförare. De flesta klagomålen avser klagomål på handläggare. 
Barn och familjers synpunkter och klagomål tas inte tillvara för att utveckla utförarens verksamhet. Utförare arbetar inte systematiskt med sin avvikelshantering. Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj  	Årlig enkät genomförs med frågeställning om avvikelshantering och sammanställs i december. Redovisas i kvalitetsberättelse. 	Avvikelsehantering är ett tema vid granskningar, årlig enkät och samverkansmöten. 	
Lex Sarah	Bristande rapportering av Lex Sarah Utredning och uppföljning 0-18 år  		Genomgång av rutiner samt uppföljning på APT 
	Barn och familjer riskerar att drabbas av missförhållanden hos utförare. Utförarens personal känner inte till eller använder inte skyldigheten att rapportera enligt lex Sarah. Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj  	Årlig enkät om kvalitet till alla utförare. Sammanställs och redovisas i kvalitetsberättelsen. 	Alltid ett tema vid våra granskningar, årlig enkät och utgör underlag för bedömning av verksamhetens kvalitet och eventuella utvecklingsområden. 
Direktupphandling	Befintliga avtal används inte. Utredning och uppföljning 0-18 år  		
	Upphandlade insatser inte används Samordnad utredning och uppföljning  		
	Nya upphandlingar svarar inte mot barn och familjers behov. Behovsanalys inför ny  		Utreda hur behovsanalys och marknadsanalysen kan utvecklas, vilka aktörer som 

Process	Risk - period 1 & 2	Egenkontroll	Åtgärd	
Upphandling LOU, LOV, Överenskommelser	upphandling ger inte tillräckligt bra underlag. <i>Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj</i>		kan bidra med bra underlag. Utgå från processen, förbättra rutin, undersöka metoder genom omvärldsbevakning.	
	Barn och familjer riskerar att sakna adekvata förebyggande tidiga insatser. Överenskommelser med den kommunala produktionen går ut vid slutet av 2019. <i>Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj</i>	♦ ♦	Utreda ny första linjemottagning i Ålta är skjuten på framtiden. Innan utredning av detta inleds ska enhetschef tillsammans med ansvarig chef för den kommunala produktionen ta reda på landstingets intentioner vad gäller att eventuellt lägga ner små mottagningar, vilka förutsättningar finns för samverkan med hälso- och sjukvården när det gäller lokala första linjen mottagningar för barn med psykisk ohälsa måste klargöras innan planering av en ny mottagning inleds.	✓
			Nya överenskommelser arbetas fram under året. Ettåriga överenskommelser är framtagna men inte påskrivna. Detta sker enligt plan. Avtalen är klara och gäller för ett år.	✓
	Att barn och familjer inte kan beviljas jourhem och skyddade boenden. Att pågående upphandlingar inte blir slutförda i tid. <i>Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj</i>	♦ ♦	Slutföra upphandlingarna enligt tidplan. Den är slutförd. Tilldelningsbesluten tas av socialnämnd i maj. Börjar gälla 1 oktober. Efter tilldelningen kan det komma överklagningar. Inga överklagningar inkom.	✓
	Brukargruppers erfarenheter saknas i underlaget till upphandlingar. <i>Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj</i>	♦ ♦	Öka vår kunskap om metoder för brukarmedverkan i upphandlingsprocessen. Planerare/utvecklare går grundkurs i tjänstedesign. Tre planerare/utvecklare och gruppchef genomförde grundkurs enligt plan.	✓
			Planera för hur vi ska omsätta tjänstedesign i praktiken. Blir ett tema på planeringsdag 2 oktober. Vid planeringsdag 2 oktober tränade vi oss i att tillämpa tjänstedesign. Vi startade upp ett arbete där familjehem ska tillfrågas om vad som behövs för att det ska fungera att ta emot barn i familjen. 8 familjehem intervjuades per telefon utifrån ett framtaget frågeformulär. Varje kvalitetsutvecklare samt chef intervjuade som minst var sin familj. Materialet har sammanställts och bearbetats vid planeringsdag 20 november. Materialet blir	✓

Process	Risk - period 1 & 2	Egenkontroll	Åtgärd
			en del i utvecklingen av familjehemsvården i Nacka.
	Insatsen behandlingsfamiljer som alternativ till HVB placeringar för unga med komplexa behov saknas i vårt insatsutbud. <i>Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj</i>		Utreda behov av insatsen samt dess volymer för att kunna fatta beslut om hur behovet kan tillgodoses. ✓
			Upphandlingen är slutförd. Värmdö tar fram avtal. Ingen överprövning denna omgång. Första omgången av upphandling av behandlingsfamiljer avbröts och annonsering skedde igen 20/8. ✓
Handlägga kundval	Barn och familjers delaktighet begränsas i kundvalet familjebehandling. Socialsekreterare vägleder inte klienterna i kundvalet familjebehandling. <i>Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj</i>	Följa upp spridningen av vilka anordnare som fått uppdrag. ●	Genomföra dialogmöte i september där alla familjebehandlare får möjlighet att kort presentera sig och socialsekreterare kan ställa frågor om verksamheten. Mötet genomfördes enligt plan. 6 utförare deltog och socialsekreterare från enheten. ✓
	Barn och familjer saknar lätt tillgänglig information om kundvalen <i>Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj</i>		Jämföraren är uppdaterad. ✓
			Information på nacka.se är relevant och lätt tillgänglig för både barn och familjer ✓
	Barn och familjer saknar tillgång till utförare i kundvalet familjebehandling. <i>Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj</i>		Översyn av kundvalet familjebehandling. Efter diskussion med ordförande beslutas att inte genomföra en översyn. Vi får fortsätta att jobba med att implementera kundvalet. ✓
	Barn och familjers erfarenheter av familjebehandling sammanställs inte och används inte för att utveckla verksamheten. <i>Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj</i>		En brukarenkät om familjebehandling lämnas av utförarna till familjen. Det kan ske med nya tillvägagångssätt - utförarna ger en länk till kunden och sätta upp Nackas affisch med QR kod. Vi avvaktar med att införa brukarenkäten eftersom de flesta anordnarna inom kundvalet inte får nya kunder, de flesta går till den kommunala produktionen och de genomför brukarenkäter. Beslut att detta inte genomförs 2019. ✓
Verksamhetsbidrag	Dialog med föreningar behövs för att de bättre ska tillgodose Nackas medborgares intressen. <i>Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj</i>		Föreningar bjuds in till relevanta forum för att sprida information om sina verksamheter, tex Fisksätra och Ormingefestivalen. ✓
Verksamhetsuppföljning	Resultat på grupp nivå för olika målgrupper saknas ofta hos utförare och myndighet. Det behövs för att bedöma om kvaliteten är god i de insatser som verksamheten erbjuder.	Utförarens tillfrågas om systematisk sammanställning av individdata används för att utveckla verksamheten vid årlig enkät och vid granskningar. ●	Tema vid kvalitetsgranskning. ✓

Process	Risk - period 1 & 2	Egenkontroll	Åtgärd
	Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj		
	Barn och familjer riskerar att nya aktörer inte lever upp till kvalitetskrav enligt avtal i sina insatser till dem. Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj	Räkna antal utförare som granskats under året som bedömts leva upp till kvalitetskraven.	Granska nya aktörer inom öppenvård. 7 utförare inom öppenvård har kvalitetsgranskats enligt plan under året
	Barn och familjer framför inte sina erfarenheter av utförarna och insatsen. Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj	Sammanställning av placerade barns erfarenheter.	Vid uppföljning av placerade barn tillfrågas de systematiskt om sina erfarenheter av socialsekreterare. KOS bidrar till systematik och sammanställning på gruppnivå.
			Planera för att enheten genomför intervjuer med barn enligt Västernorrlandsmodellen.
	HVB placeringar riskerar att ge negativa konsekvenser för grupper av barn. Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj	Sammanställa statistik tex bbic uppföljningsvariabler varje tertiäl som redovisas till gruppchefer och enhetschef.	Systematisk uppföljning av alla placerade barn sammanställs avseende målgrupp, problem, mål, insats och förändring och presenteras på enhetsledning. I november 2019 beslöts att vi skulle granska alla barn som i oktober var HVB placerade eller jourhemsplacerad. Det var 44 barn. Granskning inleddes i november genom att vi tog fram en checklista och identifierade barnen. Granskningen sker genom att kvalitetsutvecklare tar del av personakter i combine. Granskningen pågår fram till årsskiftet. Granskningen är genomförd och presenteras i kvalitetsberättelsen.
Nämndprocessen	Brukarperspektivet saknas i utredningar och annat underlag till socialnämnden. Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj	Gå igenom årets alla tjänsteskrivelser till socialnämnden från Barn och familjenheten inför kvalitetsberättelsen och undersöka i hur många brukarperspektivet är beaktat.	Klargöra hur brukarperspektivet ska belysas i rutiner och nämndprocessen genom att lyfta frågan till socialdirektör och ledningsgrupp via KOS samordning.
			Utbildning i tjänstedesign.
	Att beslut som socialnämnden fattar bygger på beslutsunderlag som är bristfälligt. Frågeställningen är inte allsidigt belyst, språket är svårbegripligt exempelvis. Kvalitets- och stödgruppen Barn- och familj		Tjänstemannaberedningen går igenom alla ärenden till nämnd.
			Vidareutveckla analysarbetet bland annat genom omvärldsbevakning av olika analysmodeller.
			Kollegiegranskning av ärenden till nämnd.