



Kvalitetsplan 2020

Barn- och familjeenheten

Innehållsförteckning

I	Kvalitetsplan	3
1.1	Vad är kvalitet i verksamheten?.....	3
2	Syfte med kvalitetsarbete	3
3	Identifierade förbättringsområden	4
4	Barn- och familjeprocess.....	6
4.1	Våld i nära relation	6
4.2	Förebyggande insatser barn och unga.....	6
4.3	Förhandsbedömning.....	6
4.4	Utredning enligt 11 kap 1,2§§ SoL.....	7
4.5	Genomföra samordnad utredning	7
4.6	Genomföra och följa upp heldygnsvård.....	8
4.7	Utredning vårdnad, boende, umgänge	9
4.8	Genomföra och följa upp öppna insatser.....	9
4.9	Familjehem.....	9
4.10	Frivilliga samarbetsamtal.....	9
5	Stödprocesser	11
5.1	Synpunkter och klagomål.....	11
5.2	Interna avvikelser	11
5.3	Lex Sarah	11
5.4	Upphandling LOU, LOV, Överenskommelser	12
5.5	Handlägga kundval	12
5.6	Verksamhetsuppföljning	12

I Kvalitetsplan

I.1 Vad är kvalitet i verksamheten?

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 socialtjänstlagens kvalitet: självbestämmande och integritet, helhetssyn och samordning, trygghet och säkerhet, kunskapsbaserad verksamhet, tillgänglighet, effektivitet.

2 Syfte med kvalitetsarbete

Kvalitetsarbetet ska säkerställa att medborgarna får service och insatser av god kvalitet. Det ska 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 Identifierade förbättringsområden

Enhetens arbete präglades 2019 av ökande antal anmälningar om att barn far illa, stor personalomsättning och ökande budgetunderskott. Det systematiska kvalitetsarbetet blev eftersatt. Kvalitetsarbetet skedde främst genom Lex Sarah rapporter och utredningar. De brister som framkom genom dessa medförde att enhetsledningen vidtog en rad åtgärder och 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. De kvalitetsbrister som beskrivs ligger till grund för kvalitetsplanen för 2020.

Självbestämmande och integritet

Barns delaktighet är ett utvecklingsområde där vissa steg tagits under 2019, men ytterligare arbete krävs för att leva upp till lagens intentioner och utifrån att Barnkonventionen blev lag från 2020. Barn och familjeenheten behöver beskriva vikten av barns delaktighet för föräldrar så att de får en möjlighet att vara med redan i ett inledande skede av bedömningen. Arbetsätt är under utveckling.

Ett strategiskt beslut är fattat av enhetsledningen att göra barn delaktiga i verksamhetsutvecklingen, 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.

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.

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.

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, till exempel enhetlig syn kring att barn får stöd och skydd.

En risk som finns för 2020 är att verksamhetens kvalitet kan påverkas om många i personalen insjuknar i den pågående corona infektionen (covid 19) i stor omfattning.

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 var ett utvecklingsområde 2019. 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 kvalitet.

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

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 till tals tidigt i processen innan föräldrars syn på situationen påverkar utredningen. I samtliga utredningar bör perspektivet präglas av barnets behov nu och framåt för att öka möjligheterna till ett självständigt liv som vuxen, något som inte präglar dagens utredningar.

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

När föräldrar döms till umgänge med umgängesstöd sker umgänge med samma person, vilket främjar 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 föräldra.

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.

Kunskapsbaserad verksamhet


Bristande uppföljning och måluppfyllelse. Risk för bristande uppföljning av insatsers effekter för varje barn. Målarbetet behöver implementeras. Ett evidensbaserat arbetssätt med mål, måluppföljning och måluppfyllelse för varje barn.

Tillgänglighet

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.

4 Barn- och familjeprocess



4.1 Våld i nära relation

Risk
 Helhetssyn och samordning. Risk för ineffektiv ledning och styrning som leder till otydliga prioriteringar som påverkar kvaliteten för barn. Risk att samordning brister så att följderna blir negativa konsekvenser för den enskilde som skulle kunna avhjälpas genom samordning

Egenkontroll
Uppföljning av intern samordning i ett antal utredningar. Det sker i samarbete mellan mottaget och vuxengruppen.




Åtgärd
Vid gruppmöten/ ärendedragningar prata om vikten att samordna oss kring den enskilde så det inte faller mellan stolarna. Åtgärden ska leda till att vi samordnar oss som ett team runt den enskilde.
Mottagningsgruppen säkerställa att det finns handläggare inom enheten.

4.2 Förebyggande insatser barn och unga

Risk
 Självbestämmande och integritet. Risk att barnet inte är delaktigt i planering av sin situation vid SSPF.
 Kunskapsbaserad verksamhet. Risk att riskbedömningar inte leder till adekvata åtgärder inom SSPF.

Åtgärd
Ge barnen (och vårdnadshavare) möjlighet att svara på frågor som för uppföljning av om SSPF varit bra och haft effekt för dem.
I de fall där det uppstår svårigheter att enas om gemensamma åtgärder runt ett barn ska bedömningsinstrument användas









4.3 Förhandsbedömning

Risk
 Självbestämmande och integritet. Barns delaktighet. Risk för att barns delaktighet och självbestämmande inte beaktas i tillräckligt hög grad.
 Trygghet och säkerhet. Stöd och skydd. Risk för att barn inte får det stöd/skydd som de behöver i tillräckligt hög utsträckning. Att barn som har bevittnat eller blivit utsatta för våld inte får det stöd och skydd de behöver.
 Helhetssyn och samordning. Risk att samordning brister så att följderna blir negativa konsekvenser för den enskilde som skulle kunna avhjälpas genom samordning.

Egenkontroll
Andel anmälningar där barn kommit till tals under förhandsbedömning.
Andel inledda utredningar där barn bevittnat eller utsatts för våld.
Antal anmälningar där våld är anmälningsorsak men utredning inte inletts.
Andel skyddsbedömningar av barnets omedelbara skydd vid anmälan.

Åtgärd
Följa upp barns delaktighet i förhandsbedömning.
Säkerställa att barnen kommer till tals under förhandsbedömningen samt att socialsekreterare använder verksamhetsvariablerna i Combine för att kunna följa delaktigheten systematiskt.
Gå igenom aktualiseringar med kommunjurist där beslut fattades att inte inleda utredning Ta reda på grund för beslut och skapa lärandetillfälle för berörda socialsekreterare.
Höja kvalitén på skyddsbedömningar.


4.4 Utredning enligt 11 kap 1,2§§ SoL

Risk
 Trygghet och säkerhet. Stöd och skydd. Risk för att barn inte får det stöd/skydd som de behöver i tillräckligt hög utsträckning.
 Trygghet och säkerhet. Risk att barn som skulle kunna vara aktuella för sociala insatsgrupper SIG inte identifieras och erbjuds adekvat stöd.
 Helhetssyn och samordning. Risk för ineffektiv ledning och styrning som leder till otydliga prioriteringar som påverkar kvalitén för barn. Risk att samordning brister så att följderna blir negativa konsekvenser för den enskilde som skulle kunnat avhjälpas genom samordning.
 Självbestämmande och integritet. Barns delaktighet. Risk för att barns delaktighet och självbestämmande inte beaktas i tillräckligt hög grad under utredning.
 Kunskapsbaserad verksamhet. Risk att utredningsplanen inte speglar problematiken i anmälan/förhandsbedömning.
 Kunskapsbaserad verksamhet. Risk att våld inte utreds på ett bra sätt. Bedömningsinstrument används inte systematiskt.
 Trygghet och säkerhet. Risk för att utredningarna inte bedrivs enligt lagar och föreskrifter.
 Trygghet och säkerhet. I situationer där föräldrar inte tar emot erbjudet stöd finns lagstöd för att följa upp barnets situation, något som sällan åberopas.

Egenkontroll
Återkommande kartläggning av utredningsarbetet genom granskningar och sammanställning av individärenden för att jämföra med tidigare resultat och se om utredningsarbetet sker enligt lagstiftningen i högre utsträckning.
Andel barn som varit delaktiga i enskilt möte under utredningstiden

Åtgärd
Gruppchefer inom barn- och familjeenheten gör ett gemensamt arbete med att skapa samsyn kring handläggares beslutsgrunder och grund för bedömning.
Planera och implementera arbete med sociala insatsgrupper för barn/ungdomar som befinner sig i risk för grov kriminalitet i Nacka.
Säkerställa att barnen kommer till tals under utredningen samt använda verksamhetsvariablerna i Combine för att kunna följa delaktigheten systematiskt
Omvärldsbevakning genom studiebesök till Upplands-Bro kring delaktighet.
Juridisk handledning varje månad med kommunjurist där utredningsprocessen genomlysas i sin helhet.
Informationsmaterial till barn om utredningsprocessens gång arbetas fram och används.
Djupintervjua barn enligt västernorrlandsmodellen.
Utbildning i Risk under vårterminen.
Kollegial aktgranskning.
Gruppledare kontrollerar att utredningsplan speglar grundorden i anmälan och återkopplar till handläggaren. Sker vid ärendedragning samt vid enskild ärendedragning.

4.5 Genomföra samordnad utredning

Risk
 Helhetssyn och samordning. Risk för ineffektiv ledning och styrning som leder till otydliga prioriteringar som påverkar kvaliteten för barn.

Risk
Risk att samordning brister så att följderna blir negativa konsekvenser för den enskilde då en kund utreds och/eller följs upp inom samordnad utredning och uppföljning. Risk för bristande samverkan med vuxengruppen/team när det är nödvändigt utifrån familjer med komplexa behov.
♦ Självbestämmande och integritet. Barns delaktighet. Risk för att barns delaktighet och självbestämmande inte beaktas i tillräckligt hög grad.
♦ Trygghet och säkerhet. Risk att utredning inte inleds på alla barn som har bevitnat eller utsatts för våld.

Egenkontroll
Andel barn som varit delaktiga i enskilt möte under utredningstiden.
Andel skyddsbedömningar av barnets omedelbara skydd vid anmälan som gjorts.
Andel barn där anmälningsorsak omfattat att barnet utsatts för eller bevitnat våld och utredning inte inletts.

Åtgärd
Säkerställa att socialsekreterare träffar barn och registrerar detta i Combine så att detta går att följa upp.
Gruppledare granskar och bedömer de aktualiseringar som följts av beslut att inte inleda utredning.

4.6 Genomföra och följa upp heldygnsvård

Risk
♦ Trygghet och säkerhet. Risk för bristande kvalitet i vård av placerade barn.
♦ Självbestämmande och integritet. Barns delaktighet. Risk för att barns delaktighet och självbestämmande inte beaktas i tillräckligt hög grad.
♦ Trygghet och säkerhet. Placerade barn i jourhem/familjehem. Risk för bristande kvalitet i vård av placerade barn.
♦ Kunskapsbaserad verksamhet. Bristande uppföljning och måluppfyllelse. Risk för bristande uppföljning av insatsers effekter för varje barn. Risk att heldygnplacerade barns skolgång inte är tillfredsställande.
♦ Helhetsyn och samordning. Risk för att nätverksmöte inte genomförts innan familjemspacering. Risk att hälsoundersökningar tandvårdskontroller inte har genomförts. Risk att det tar många dagar från placeringsdag till första besök i familjehemmet av socialsekreterare.
♦ Trygghet och säkerhet. Risk att genomförandeplaner inte finns för familjemspaceringar. Risk för att det saknas umgängesplanering (38%)

Egenkontroll
Andel barn som varit delaktiga i enskilt möte under uppföljning av insats heldygnsvård.
Andel barn placerade i familjehem som fått tala enskilt med en barnsekreterare minst 4 gånger per år.
Andel barn med dokumenterade mål.
Andel skyddsbedömningar av barnets omedelbara skydd som gjorts vid anmälan i pågående utredning.

Åtgärd
Implementera arbetssättet att nätverksmöte alltid sker innan jourhemspacering.
Seniora socialsekreterare ska vara medhandläggare i de långa jourhemspaceringarna för att förändra arbetssättet.
Implementera ett nytt arbetssätt där socialsekreteraren ringer sina egna jourhemspaceringar varje vecka.
Årshjul för att säkerställa att jour- och familjemspacerade barn följs upp minst 4 ggr per år.
Implementera arbetssätt där socialsekreterare skriver in mål utifrån vägledningen "att skriva mål i insatser" för varje barn.
Tag fram och använd informationsmaterial till placerade barn.
Genomför umgängesplanering.
Följ upp barns hälsa och tandstatus.
Genomföra djupintervjuer enligt Västernorrlandsmodellen.
Säkerställa och följa upp att barns skolgång är tillfredsställande.

4.7 Utredning vårdnad, boende, umgänge

Risk
◆ Självbestämmande och integritet. Barns delaktighet. Risk för att barns delaktighet och självbestämmande inte beaktas i tillräckligt hög grad.
◆ Trygghet och säkerhet. Risk att våld inte beaktas i utredningar om vårdnad, boende och umgänge.

Egenkontroll
Mäta antal ärenden där barn kommit till tals i VBU utredningar.

4.8 Genomföra och följa upp öppna insatser

Risk
◆ Självbestämmande och integritet Barns delaktighet. Risk för att barns delaktighet och självbestämmande inte beaktas i tillräckligt hög grad vid uppföljning av insats.
◆ Kunskapsbaserad verksamhet. Bristande uppföljning och måluppfyllelse. Risk för bristande uppföljning av insatsers effekter för varje barn.

Egenkontroll
Andel avslutade uppföljningar där barn kommit till tals genom enskilt möte.
Mäta andel barn med dokumenterade mål.

Åtgärd
Säkerställa att barnen kommer till tals under uppföljning av insats samt använder verksamhetsvariablerna i Combine för att kunna följa delaktigheten systematiskt
Implementeringsarbete med utgångspunkt i handbok om mätbara mål.
Gruppledare läser igenom målen vid beslut om insats.

4.9 Familjehem

Risk
◆ Trygghet och säkerhet. Placerade barn i familjehem. Risk för bristande kvalitet i vård av barn i familjehem.
◆ Kunskapsbaserad verksamhet. Bristande kvalitet i familjehemsutredningar.

Egenkontroll
Antal rekryterade familjehem.

Åtgärd
Säkerställa god kvalitet i jour- och familjehem genom att öka antalet egen rekryterade familjehem.
Gå igenom och kartlägga rekryteringsprocessen under 2020 för att bedöma om den är bra och stötta familjehemssekreterarna i att utveckla de delar som framkommer med utvecklingsbehov.

4.10 Frivilliga samarbetsamtal

Risk
◆ Risk för fördjupad konflikt hos föräldrar för att de inte ges samarbetsamtal i tid.

Åtgärd

Veckovis avstämning över antalet familjer som fått vänta mer än 3 v på första samtalet.

5 Stödprocesser

5.1 Synpunkter och klagomål

Risk
♦ Barn och familjers synpunkter och klagomål tas inte tillvara för att utveckla myndighetens verksamhet. Myndigheten arbetar inte systematiskt med sin avvikelshantering.
♦ Barns delaktighet. Risk för att barns delaktighet och självbestämmande inte beaktas i tillräckligt hög grad för verksamhetsutveckling.

Åtgärd
Stötta enhetens implementering av synpunkter och klagomål.
Säkerställa barns delaktighet i verksamhetsutveckling genom att planera och stötta enhetens djupintervjuer enligt Västernorrlandsmodellen.

5.2 Interna avvikelser

Risk
♦ Kunskapsbaserad verksamhet. Bristande rapportering av interna avvikelser, vilket leder till att brister i verksamheten inte blir kända och åtgärdade.
♦ Helhetssyn och samordning. Risk för ineffektiv ledning och styrning som leder till otydliga prioriteringar som påverkar kvalitén för barn. Intern avvikelshantering används inte systematiskt.
♦ Trygg och säker. Risk för bristande kontinuitet för barnen.
♦ Placerade barn i jourhem/familjehem. Risk för bristande kvalitet i vård av placerade barn.

Åtgärd
Stötta enheten i att implementera en intern avvikelshantering.
Stötta enhetens introduktionsarbete genom att förbättra processen för introduktion i Nacka kommun och introduktion i yrket.
Kartläggning rekryteringsprocess av familjehem 2020. Återkoppling till arbetsgrupp varje månad för diskussion och reflektion kring möjliga förbättringar i processen.

5.3 Lex Sarah

Risk
♦ Stöd och skydd. Risk för att barn inte får det stöd/skydd som de behöver i tillräcklig hög utsträckning. Personal på myndigheten känner inte till eller använder inte skyldigheten att rapportera enligt Lex Sarah.

Egenkontroll
Antalet inkomna Lex Sarah inom myndigheten i jämförelse med tidigare år.

Åtgärd
Bidra och stötta implementering av intentionen med Lex Sarah på enheten.
Kartläggningar genom att granska dokumentation i individakter och sammanställa resultatet på gruppnivå för att få kunskap om utvecklingsområden.

5.4 Upphandling LOU, LOV, Överenskommelser

Risk
◆ Nya upphandlingar svarar inte mot barn och familjers behov. Behovsanalys inför ny upphandling ger inte tillräckligt bra underlag.
◆ Beaktande av barns bästa enligt barnkonventionen saknas i underlaget till upphandlingar.

Åtgärd
Utreda hur behovsanalys och marknadsanalysen kan utvecklas.
Deltagande i konferensen Barnrättsdagarna 21–22 april 2020.

5.5 Handlägga kundval

Risk
◆ Barns delaktighet. Risk för att barns delaktighet och självbestämmande inte beaktas i tillräckligt hög grad. Kundvalsmodellen innebär att barnen och deras familjer har möjlighet att själva välja utförare inom kundvalet familjebehandling.

Åtgärd
Dialogmöte genomförs där socialsekreterare och gruppledare deltar för att öka kunskap om olika anordnare.

5.6 Verksamhetsuppföljning

Risk
◆ Bristande uppföljning och måluppfyllelse. Risk för bristande uppföljning av insatsers effekter för grupper av barn. Gäller både utförare och myndighet.
◆ Placerade barn i jourhem/familjehem. Risk för bristande kvalitet i vård av placerade barn.

Åtgärd
Stötta enhetens arbete med att förankra arbetssättet att sätta mätbara mål vid insatser till enskilda barn.
Kartläggning genom granskning av individakter av alla heldygnsplacerade barn 2019.