

**Förslag till
nationella indikatorer och mått
för god kvalitet inom den sociala
barn- och ungdomsvården**

Remissversion 2009-03-31

Innehåll

<i>Bakgrund</i>	6
Uppdraget	6
Rapportens syfte och innehåll	6
<i>Vad är god kvalitet i socialtjänsten?</i>	8
Fem kvalitetsområden	8
<i>Definitioner av vissa begrepp</i>	9
Vad är en indikator?	9
Olika typer av mått	9
<i>Avgränsningar och prioriteringar</i>	10
Vad menas med myndighetsutövning?	10
Typ av indikatorer	11
Indikatorer på individnivå	12
Utvecklingsindikatorer	12
<i>Insamling och presentation av data</i>	14
<i>Tjänsterna bygger på människors självbestämmanderätt och integritet (kvalitetsområde 1)</i>	15
Indikator 1:1	15
Motiv och förtydliganden	15
Källor	16
Indikator 1:2	16
Motiv och förtydliganden	16
Källor	17
Indikator 1:3	17
Motiv och förtydliganden	17
Källor	18
<i>Tjänsterna utgår från en helhetssyn, är samordnade och präglas av kontinuitet (kvalitetsområde 2)</i>	19
Indikator 2:1	19
Motiv och förtydliganden	19
Källor	19
Indikator 2:2	20
Motiv och förtydliganden	20

Källor	20
Indikator 2:3	21
Motiv och förtydliganden	21
Källor	21
Indikator 2:4	22
Motiv och förtydliganden	22
Källor	22
Indikator 2:5	23
Motiv och förtydliganden	23
Källor	23
<i>Tjänsterna är kunskapsbaserade och effektivt utförda (kvalitetsområde 3)</i>	24
Indikator 3:1	24
Motiv och förtydliganden	24
Källor	24
Indikator 3:2	25
Motiv och förtydliganden	25
Källor	25
Indikator 3:3	26
Motiv och förtydliganden	26
Källor	26
Indikator 3:4	27
Motiv och förtydliganden	27
Källor	28
Indikator 3:5	29
Motiv och förtydliganden	29
Källor	29
<i>Tjänsterna är tillgängliga (kvalitetsområde 4)</i>	30
Indikator 4:1	30
Motiv och förtydliganden	30
Källor	30
Indikator 4:2	31
Motiv och förtydliganden	31
Källor	31
<i>Tjänsterna är trygga, säkra och präglas av rättssäkerhet i myndighets- utövningen (kvalitetsområde 5)</i>	32
Indikator 5:1	32
Motiv och förtydliganden	32
Källor	32
Indikator 5:2	33
Motiv och förtydliganden	33
Källor	33
Indikator 5:3	34
Motiv och förtydliganden	34
Källor	34
Indikator 5:4	35
Motiv och förtydliganden	35

Källor	35
<i>Källor</i>	<i>36</i>
Lagstiftning	36
SOSFS	36
Övriga källor	37

Bakgrund

Uppdraget

Regeringen har uppdragit åt Socialstyrelsen att utveckla nationella kvalitetsindikatorer inom den sociala barn- och ungdomsvården. Uppdraget ska avrapporteras till regeringen vid årsskiftet 2009/10 och genomförs i samråd med Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) samt sex externa referensgrupper.

Vidare har regeringen inrättat en arbetsgrupp för att utforma en nationell strategi för kvalitetsutveckling genom öppna jämförelser inom socialtjänsten och hälso- och sjukvården. Gruppen representerar högsta ledningen för Socialdepartementet, Socialstyrelsen, SKL och Vårdföretagarna.

Strategin ska bidra till ett nationellt system för öppna jämförelser som stärker medborgarnas ställning och stödjer socialtjänstens och hälso- och sjukvårdens kvalitets- och effektivitetsutveckling. Uppdraget omfattar även att påbörja genomförandet av strategin samt att föreslå långsiktiga former rörande ansvar för drift, utveckling samt infrastruktur, organisation och finansiering.

Rapportens syfte och innehåll

I denna rapport presenteras förslag till sammanlagt 19 indikatorer och mått som i huvudsak grundas på juridiska utgångspunkter, dvs. bestämmelser i lagstiftningen och Socialstyrelsens allmänna råd och föreskrifter (SOSFS). Inspiration har också hämtats från utbildningsformulären i det s.k. BBIC-systemet (Barns Behov i Centrum), som syftar till att skapa en bättre struktur och systematik i socialtjänstens arbete med utredning, planering och uppföljning inom den sociala barn- och ungdomsvården.

På sikt bör nationella indikatorer för god kvalitet inom den sociala barn- och ungdomsvården även spegla utvecklingen mot en evidensbaserad praktik, dvs. ”en noggrann, öppet redovisad och omdömesgill användning av den för tillfället bästa evidensen för beslutsfattande om insatser till enskilda individer”.¹ Evidensbaserad praktik kan beskrivas som en process i flera steg och integrerar tre kunskapskällor:

- den för tillfället bästa vetenskapliga kunskapen
- brukarens erfarenhet och önskemål
- den professionelles erfarenhet och förmågor.

Idag saknas i stor utsträckning kunskap om effekter och resultat av socialtjänstens insatser generellt sett. Förslagen ska därför ses som ett första steg mot målet att över tid kunna beskriva, mäta och öppet jämföra vissa aspek-

¹Evidensbaserad praktik i socialt arbete. s. 12 (IMS och Gothia förlag 2008)

ter av god kvalitet inom den sociala barn- och ungdomsvården. Det innebär att föreslagna indikatorer och mått med tiden kommer att vidareutvecklas och förfinas i takt med att ny kunskap växer fram.

Som ett led i arbetet med regeringsuppdraget har Socialstyrelsen beslutat ge alla nämnder med ansvar för myndighetsutövning inom den sociala barn- och ungdomsvården samt vissa andra myndigheter och organisationer tillfälle att lämna synpunkter på förslagen. De förslag som presenteras i denna rapport kommer att överarbetas med ledning av inkomna synpunkter och förslag från remissinstanserna. Avsikten är att Socialstyrelsen tidigt i höst ska genomföra en provinsamling av uppgifter från ett begränsat antal kommuner. Målsättningen är att Socialstyrelsen därefter ska fatta beslut om vilka indikatorer och mått som bör fastställas på nationell nivå för öppna jämförelser av kvaliteten inom den sociala barn- och ungdomsvården.

Vad är god kvalitet i socialtjänsten?

I 3 kap. 3 § socialtjänstlagen (SoL) finns grundläggande bestämmelser om god kvalitet i socialtjänsten:

Insatser inom socialtjänsten skall vara av god kvalitet. För utförande av socialnämndens uppgifter skall det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Kvaliteten i verksamheten skall systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.

Dessa bestämmelser ligger tillsammans med motsvarande bestämmelser om god kvalitet i LSS till grund för Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2006:11), som under våren 2008 kompletterats med en handbok.²

Fem kvalitetsområden

Arbetet med att utveckla förslag till nationella indikatorer och mått inom den sociala barn- och ungdomsvården bedrivs enligt en modell som gäller för utveckling av nationella kvalitetsindikatorer inom hela socialtjänsten. Arbetsmodellen, som presenteras i den s.k. modellrapporten,³ har utarbetats i samarbete med Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) och omfattar fem kvalitetsområden. De fem kvalitetsområdena innebär att god kvalitet i socialtjänstens verksamhet kan beskrivas i termer av att tjänsterna svarar mot de mål (lagar, förordningar, föreskrifter) som beslutats samt att de

- bygger på respekt för människors självbestämmanderätt och integritet
- utgår från en helhetssyn, är samordnade och präglade av kontinuitet
- är kunskapsbaserade och effektivt utförda
- är tillgängliga
- är trygga och säkra och präglas av rättssäkerhet i myndighetsutövningen

I det följande presenteras förslag till indikatorer och mått inom ovanstående fem kvalitetsområden. Men först något om definitioner, avgränsningar och prioriteringar i Socialstyrelsens arbete med regeringsuppdraget.

² God kvalitet i socialtjänsten – om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS. (Artikelnr: 2008-101-2)

³ Modell för utveckling av kvalitetsindikatorer i socialtjänsten (Artikelnr 2007-131-24)

Definitioner av vissa begrepp

Vad är en indikator?

I den s.k. modellrapporten förtydligas bland annat innebörden i begreppet indikator genom nedanstående citat hämtat från en rapport som handlar om indikatorer i ett uppföljningssystem för barnpolitiken.⁴

Ordet indikator kommer av de latinska orden "indicator" och "indico" vilket betyder angivare respektive ange, utvisa eller röja. En möjlig tolkning av begreppet indikator (...) är att se en indikator som en angivare eller röjare av positiva eller negativa förhållanden...

I anslutning till ovanstående citat konstateras att arbetet med att utveckla kvalitetsindikatorer som gäller socialtjänsten inte handlar om att utveckla ett system för att följa upp politiken inom ett avgränsat område utan om att ta fram indikatorer som kan spegla kvaliteten i socialtjänstens olika insatser, dvs. i ett antal specificerade sociala tjänster. I modellrapporten har författarna därför valt att utgå från följande definition:

En kvalitetsindikator visar på kvaliteten i en social tjänst och är avsedd att användas i arbetet med att förbättra verksamheten inom socialtjänsten. Indikatorn ska också användas för att mäta och följa upp kvaliteten i syfte att tydliggöra kvaliteten för olika intressenter.⁵

Olika typer av mått

I modellrapporten beskrivs också skillnaden mellan tre olika typer av mått eller indikatorer, som har sitt ursprung i den s.k. Donabedianmodellen:⁶⁷

- **Strukturmått** som speglar förutsättningarna för socialtjänstens verksamhet
- **Processmått** som speglar vad som faktiskt görs i socialtjänsten, dvs. när, var och hur
- **Resultatmått** som speglar resultatet och effekterna av socialtjänstens verksamhet

⁴ Ds 2005:59. Ett uppföljningssystem för barnpolitiken. Delrapport från arbetsgruppen med uppgift att utveckla indikatorer för barnpolitiken (sid. 17, 19)

⁵ "Modellrapporten" s. 20

⁶ Donabedian, A. 1966. "Evaluating the quality of care", i *Millbank Memorial Fund Quarterly* 44, sid. 166-206

⁷ "Modellrapporten" s. 21

Avgränsningar och prioriteringar

Det övergripande målet för Socialstyrelsens arbete med regeringsuppdraget är att utveckla indikatorer och mått som kan utgöra kärnan i en modell som kan användas för att beskriva, analysera och följa vissa aspekter av kvaliteten inom verksamheten på lokal, regional och nationell nivå. Ambitionen är att utveckla ett begränsat antal indikatorer ("nationellt indikatorset") för behovet av kvalitetsuppföljning på nationell nivå. På lokal och regional nivå kan det finnas behov av många fler indikatorer.

I detta arbete har följande delar av verksamheten prioriterats inledningsvis:

- myndighetsutövningen
- placeringar av barn och unga utanför det egna hemmet, dvs. jourhemsverksamhet, familjehemsvård och HVB-vård.

Vad menas med myndighetsutövning?

Det som kännetecknar myndighetsutövning mot enskild är att det rör sig om beslut eller andra åtgärder som ytterst är ett uttryck för samhällets maktbefogenheter i förhållande till medborgarna. Myndighetsutövning kan förekomma både i form av *missgynnande beslut*, t.ex. avslag på en ansökan, förbud eller föreläggande och *gynnande beslut*, t.ex. bifall på en ansökan eller tillstånd att bedriva en viss verksamhet. Det som är speciellt för myndighetsutövning är att den enskilde befinner sig i ett slags beroendeförhållande till myndigheten.

Myndighetsutövning får inte överlåtas till enskild verksamhet utan lagstöd. Det är därför viktigt att känna till vilka arbetsmoment som innefattas i begreppet myndighetsutövning inom socialtjänsten. Denna fråga har belysts av JO i ett ärende som gällde just socialnämndens möjligheter att anlita privaträttsliga subjekt som utredare inom socialtjänsten.⁸ Beskrivningen är inte uttömmande.

Enligt JO handlar myndighetsutövning exempelvis om åtgärder som att ta emot en ansökan eller en anmälan, i förekommande fall besluta om att en utredning ska inledas, underrätta den enskilde om att en utredning har inletts, utse en handläggare, överlämna eventuella handlingar till den som ska handlägga ärendet, kontakta de enskilda personer som berörs av utredningen, inhämta uppgifter från myndigheter och enskilda personer, dokumentera de uppgifter som inhämtats och andra åtgärder som vidtas under utredningsarbetet, till länsrätten anmäla ett eventuellt behov av offentligt biträde, sammanställa utredningen, underrätta berörda parter om utredningens innehåll, upplysa den enskilde om rätten till företräde inför socialnämnden, företräda ärendet för socialnämnden, fatta beslut i ärendet samt underrätta den enskilde om nämndens beslut.

⁸ JO 2001/02 s. 250 ff.

Som myndighetsutövning inom den sociala barn- och ungdomsvården räknas också socialnämndens skyldighet att följa upp beslut om vård utanför det egna hemmet som ges med stöd av SoL eller LVU. Detta arbete regleras av bestämmelser i 6 kap. 8 § SoL och 13 § LVU. Nämnden är också skyldig att ompröva beslut om förebyggande insatser som beslutas med stöd av 22 § LVU.

Vad gäller öppna insatser som beslutas med stöd av socialtjänstlagen saknas uttryckliga lagbestämmelser om uppföljning. Det ligger dock i sakens natur att den som fattar beslut om en insats också ansvarar för att beslutet verkställs och följs upp. När det gäller uppföljning av beslutade insatser inom den sociala barn- och ungdomsvården rekommenderar Socialstyrelsen att uppföljningen sker med utgångspunkt i de syften och mål som finns beskrivna i bland annat beslutsunderlaget och upprättade planer.⁹

För att åskådliggöra socialtjänstens arbete med myndighetsutövning inom den sociala barn- och ungdomsvården har Socialstyrelsen utarbetat ett flödesschema som beskriver den lagstyrda arbetsprocessen från ax till limpa (se separat bilaga till denna rapport).

Typ av indikatorer

När det gäller typ av indikatorer/mått (struktur, process och resultat) har arbetet i första hand koncentrerats till att utveckla förslag till indikatorer/mått som i vid bemärkelse visar på effekter av socialtjänstens insatser för enskilda barn/unga. Av särskilt intresse i detta sammanhang är indikatorer och mått som speglar både resultaten av socialtjänstens insatser för enskilda individer och kommunernas kostnader för insatserna. Att utveckla sådana indikatorer bör därför vara en prioriterad uppgift i det fortsatta utvecklingsarbetet.

Idag saknas i stor utsträckning tillförlitliga uppgifter i båda dessa avseenden, vilket innebär att ambitionerna har måst begränsas till vad som bedömts vara möjligt att lämna uppgifter om på förhållandevis kort sikt. Strävan har dock varit att så långt möjligt utveckla förslag på indikatorer och mått som speglar effekter för enskilda individer.

I denna rapport kallas förslag till sådana indikatorer för *indikatorer på individnivå*. Dessa indikatorer kan fokusera både på effekter i betydelsen uppnådda resultat för enskilda individer (måluppfyllelse) och/eller på effekter i betydelsen väntetider eller andra konsekvenser av verksamhetens arbetsprocesser. Den gemensamma nämnaren för indikatorer på individnivå är att de förutsätter regelmässig registrering av vissa uppgifter i kommunernas IT-baserade dokumentationssystem (personakter), för att kommunerna ska kunna lämna tillförlitliga mängduppgifter till nationell nivå.

Övriga förslag till indikatorer i denna rapport kallas för *indikatorer på verksamhetsnivå*, vilka utmärks av att de **inte** förutsätter registrering av vissa uppgifter i kommunernas IT-baserade dokumentationssystem. De uppgifter som efterfrågas bör enligt Socialstyrelsens bedömning kunna lämnas genom Ja- och Nej-svar eller mängduppgifter i en årligen återkommande

⁹ Socialstyrelsens allmänna råd om handläggning och dokumentation av ärenden som rör barn och unga (SOSFS 2006:12)

enkät. För vissa indikatorer, t.ex. indikatorer som gäller personalens kompetens och yrkeserfarenhet, kan dock uppgifter behöva hämtas ur kommunens personalregister.

Indikatorer på individnivå

Förslagen till indikatorer på individnivå har ett nära samband med bestämmelserna om socialtjänstens dokumentationsskyldighet i 11 kap. 5 första stycket § SoL, som har följande ordalydelse:

Handläggning av ärenden som rör enskilda samt genomförande av beslut om stödinsatser, vård och behandling skall dokumenteras. Dokumentationen skall utvisa beslut och åtgärder som vidtas i ärendet samt faktiska omständigheter och händelser av betydelse.

Socialtjänstens dokumentation kännetecknas idag av att uppgifter om enskilda individer i stor utsträckning dokumenteras i fritext. Det innebär dels att varje handläggare blir sin egen ”författare” med risk för att dokumentationen blir alltför knapphändig eller alltför omfattande, dels svårigheter att spåra och hämta uppgifter av betydelse för tillsyn, uppföljning och utvärdering både på individ-, grupp- och verksamhetsnivå. Dessa svårigheter sammanhänger också med att det fackspråk som används inom socialtjänsten inte i tillräckligt hög grad bygger på enhetliga termer och begrepp.

I syfte att åstadkomma en mer enhetlig dokumentation inom socialtjänsten har Socialstyrelsen utfärdat generella föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2006:5). I denna författning föreskrivs bland annat att handlingar som rör enskilda ska hållas ordnade på ett sådant sätt att det enkelt och överskådligt går att följa och granska handläggningen av ett ärende och genomförandet av en insats.¹⁰

Det talar för att kommunernas IT-baserade dokumentationssystem behöver vara utformade på ett användarvänligt sätt och strukturerade så att det enkelt går att spåra ”beslut och åtgärder som vidtas i ärendet samt faktiska omständigheter och händelser av betydelse.” Det innebär att systemen bör stödja och underlätta dokumentation vid olika arbetsmoment under myndighetsutövningen (se separat bilaga) genom att fritext så långt möjligt ersätts/kompletteras med fasta svarsrutor.

Utvecklingsindikatorer

Med vetskap om att kommunernas IT-baserade dokumentationssystem varierar i struktur och innehåll kan systemen behöva anpassas innan kommunen på ett enkelt sätt kan lämna tillförlitliga uppgifter till nationella indikatorer och mått. Kostnader för IT-utveckling bör dock ses i ljuset av möjligheterna att effektivisera arbetet med dokumentation inom socialtjänsten samt vinster av förbättrade möjligheter att följa upp och utvärdera verksamheten.

Kommunernas synpunkter får visa i vilken utsträckning de föreslagna indikatorerna på individnivå bör strykas eller kan bibehållas och betraktas

¹⁰ 4 kap. 6 § SOSFS 2006:5

som *utvecklingsindikatorer*, dvs. indikatorer som successivt blir alltmer heltäckande i takt med att kommunernas IT-baserade dokumentationssystem anpassas till den lagstyrda processen för myndighetsutövning.

Insamling och presentation av data

Inom Socialstyrelsen pågår redan arbete med öppna jämförelser av kvaliteten inom äldreomsorgen, som bland annat syftar till att underlätta den enskildes val av insats – i detta fall äldreboende.¹¹

I arbetet med nationella indikatorer och mått inom den sociala barn- och ungdomsvården står den enskildes valfrihet inte på samma sätt i förgrunden. Socialstyrelsen avser ändå att presentera resultat från årligen återkommande enkätundersökningar på ett sätt som möjliggör öppna jämförelser på webben. Syftet är att ansvariga nämnder ska analysera och förbättra sin verksamhet med ledning av de uppgifter som presenteras. Frågan om hur uppgifterna ska presenteras på webben är ännu inte avgjord utan kommer att diskuteras ingående i det fortsatta arbetet.

Som tidigare framgått förutsätts att kommunerna varje år besvarar en enkät från Socialstyrelsen för att lämna de uppgifter som anges under föreslagna indikatorer och mått. För vissa indikatorer föreslås **kalenderår** som mätperiod; för andra indikatorer föreslås den **1 november** respektive kalenderår som mättidpunkt.

Skälet till den föreslagna mättidpunkten 1 november är att den sammanfaller med mättidpunkten för uppgifter som samlas in till den officiella statistiken för barn och unga. För närvarande arbetar Socialstyrelsen även med att utveckla den officiella statistiken inom socialtjänsten. Arbetet bedrivs på uppdrag av regeringen och syftar till att i ökad utsträckning ersätta mängdstatistik med personnummerbaserad statistik. Om så blir fallet kommer Socialstyrelsen i framtiden att förfoga över register som öppnar möjligheter att följa och analysera vissa aspekter av god kvalitet inom den sociala barn- och ungdomsvården utan någon extra insamling av uppgifter från kommunerna. Bland de förslag till indikatorer och mått som presenteras i denna rapport finns också exempel som inte kräver insamling av uppgifter från kommunerna (se förslag till indikatorer 2:2 och 4:1), eftersom uppgifterna (ordinarie licens för BBIC-systemet respektive ej verkställda beslut inom tre månader) kan hämtas från andra register.

¹¹ [http://www.socialstyrelsen.se/Amnesord/aldre/aldreguiden/.](http://www.socialstyrelsen.se/Amnesord/aldre/aldreguiden/))

Tjänsterna bygger på människors självbestämmanderätt och integritet (kvalitetsområde 1)

Indikator 1:1

Förslag till indikator 1:1

Självbestämmanderätt och integritet i betydelsen tillgång till råd och stöd som inte förutsätter individuell behovsbedömning

Förslag till mått för indikator 1:1

Nämnden erbjuder den 1 november familjer med barn 0–18 år råd och stöd individuellt och/eller i grupp utan individuell behovsbedömning, särskilt biståndsbeslut och registrering av personuppgifter i socialtjänstens register

Motiv och förtydliganden

Till socialtjänstens uppgifter hör bland annat att svara för upplysningar, råd och stöd till familjer och enskilda som behöver det. Vidare gäller att socialtjänstens verksamhet ska bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet.

En möjlighet att förverkliga lagstiftarens intentioner i dessa avseenden är att erbjuda familjer med barn råd och stöd utan att behovet först prövas mot bestämmelserna om rätten till bistånd i socialtjänstlagen. Verksamhet som är tillgänglig utan biståndsbeslut omfattas inte av socialtjänstlagens bestämmelser om dokumentationsskyldighet. Det innebär att familjer med barn kan få hjälp utan att personuppgifter registreras i socialtjänstens register.

Med **råd och stöd individuellt och/eller i grupp** menas verksamhet som riktar sig till

- föräldrar/vårdnadshavare (t.ex. föräldrautbildning för familjer med förskolebarn eller gruppverksamhet för tonårsföräldrar)
- förskolebarn och skolbarn (t.ex. gruppverksamhet för barn till föräldrar med missbruksproblem eller psykiskt sjuka föräldrar)
- tonåringar (t.ex. individuella samtal på en ungdomsmottagning eller gruppverksamhet för ungdomar)

– både föräldrar/vårdnadshavare och barn/ungdomar (t.ex. samspelsträning för spädbarnsföräldrar).

Utmärkande för råd och stöd i den betydelse som avses i detta sammanhang är att verksamheten är tillgänglig på lika villkor för alla kommuninvånare och bedrivs enligt principen ”lika för alla”. Likställighetsprincipen i kommunallagen får inte sättas ur spel genom att personal inom verksamheten prövar den enskildes behov av ”plats” inom verksamheten. Det innebär att kötid avgör vem som får ”plats” om efterfrågan är större än tillgången. Verksamhet, som ifråga om frekvens och omfattning anpassas till den enskildes behov i ovan angivna exempel eller i den enskildes hem, räknas inte som råd och stöd i den betydelse som avses i detta sammanhang.

Källor

1 kap. 1 § SoL

3 kap. 1 § SoL

11 kap. 5 § SoL

2 kap. 2 § kommunallagen

Indikator 1:2

Förslag till indikator 1:2

Barns/ungas delaktighet och inflytande över utredningen

Förslag till mått för indikator 1:2

Antalet under kalenderåret x avslutade utredningar där ansvarig handläggare personligen träffat barnet/den unge för utredningssamtal

Antalet under kalenderåret x avslutade utredningar

Motiv och förtydliganden

Socialtjänstens verksamhet ska bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet. Det förutsätter att ansvarig handläggare tar sig tid att träffa barnet/den unge för att lyssna på vad han eller hon har att säga eller ger uttryck för på annat sätt. I socialtjänstlagen (SoL) och lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU) föreskrivs att barnet/den unge ska få relevant information och att hans eller hennes inställning så långt det är möjligt ska klarläggas. Av socialtjänstlagen framgår också att hänsyn ska tas till barnets vilja med beaktande av dess ålder och mognad.

Med **utredning** menas den verksamhet som regleras i 11 kap. 1 och 2 §§ SoL. Allmänt sett syftar alla utredningar inom socialtjänsten till att göra det möjligt för nämnden att fatta ett korrekt beslut i ett ärende. Utredningar som bedrivs med stöd av 11 kap. 1 och 2 §§ SoL syftar till att både reda ut och klargöra barnets/den unges bästa och till att pröva barnets behov av skydd eller stöd mot rätten till insatser enligt 4 kap. 1 § SoL respektive förutsättningarna för omedelbart omhändertagande enligt 6 § LVU eller vård enligt 2 eller 3 §§ LVU.

Med **utredningssamtal** menas samtal som med eller utan tolk förs med barnet/den unge under utredningstiden i syfte att låta barnet/den unge komma till tals, informera barnet/den unge om socialtjänstens roll och uppgifter samt till att ansvarig handläggare ska bilda sig en egen uppfattning om hur barnet/den unge upplever sin situation. Med utredningssamtal jämföras ansvarig handläggares egna iakttagelser av barnets/den unges beteende och samspel med vårdnadshavare/andra vuxna, syskon och/eller kamrater i ärenden där barnet/den unge på grund av ålder eller av andra skäl inte kan kommunicera genom det talade språket.

Källor

1 kap. 1 och 2 §§ SoL

3 kap. 5 § SoL

11 kap. 1 och 2 §§ SoL samt 1–4 och 6 §§ LVU

Indikator 1:3

Förslag till indikator 1:3

Barn/ungas delaktighet och inflytande över vård utanför det egna hemmet

Förslag till mått för indikator 1:3

Antalet barn/unga som under kalenderåret x har varit placerade för vård utanför det egna hemmet under minst sex månader där ansvarig handläggare personligen besökt barnet/den unge för enskilt uppföljningssamtal under den senaste sexmånadersperioden

Antalet barn/unga som under kalenderåret x har varit placerade för vård utanför det egna hemmet under minst sex månader

Motiv och förtydliganden

Se under 1:2.

Med **enskilt uppföljningssamtal** menas samtal som med eller utan tolk förs i enrum med barnet/den unge under placeringstiden. Samtalen syftar till att

låta barnet/den unge komma till tals, informera barnet/den unge om varför insatsen pågår samt till att ansvarig handläggare ska bilda sig en egen uppfattning om hur barnet/den unge upplever sin situation. Vad som kommer fram vid enskilda uppföljningssamtal med barnet/den unge bildar tillsammans med uppgifter som inhämtas från annat håll underlag för nämndens ställningstaganden kring behovet av förändringar i genomförandeplanen och ytterst frågan om vården utanför det egna hemmet bör fortsätta eller upphöra.

Med uppföljningssamtal jämställs ansvarig handläggares egna iakttagelser av barnets beteende och samspel med vårdnadshavare/andra vuxna, syskon och/eller kamrater under placeringstiden där barnet/den unge på grund av låg ålder eller av andra skäl inte kan kommunicera genom det talade språket.

Källor

1 kap. 1 och 2 §§ SoL

3 kap. 5 § SoL

6 kap. 8 § SoL

1 § sjätte stycket LVU

13 § LVU

5 kap. 1 b § SoF

SOSFS 2006:12

Tjänsterna utgår från en helhetssyn, är samordnade och präglas av kontinuitet (kvalitetsområde 2)

Indikator 2:1

Förslag till indikator 2:1

Struktur för samverkan och samordning kring barn- och ungdomsfrågor

Förslag till mått för indikator 2:1

Nämnden har den 1 november en på ledningsnivå beslutad struktur för socialtjänstens samverkan med:

- Mödrahälsovård
- Barnhälsovård (BHV, f.d. BVC)
- Barn- och ungdomspsykiatrisk verksamhet
- Förskole- skolverksamhet
- Polisverksamhet

Motiv och förtydliganden

Socialtjänsten ska i frågor som rör barn som far illa eller riskerar att fara illa samverka med samhällsorgan, organisationer och andra som berörs. Målet med samverkan är att barn och ungdomar som far illa eller riskerar att fara illa ska kunna uppmärksammas tidigt och få rätt stöd. Trots samstämmighet kring detta mål kritiserar ofta verksamheter för bristande samverkan. En framgångsrik samverkan kräver struktur. Det innebär tydlighet när det gäller mål, målgrupp, yrkesroller, arbetsfördelning och rutiner för samverkan. En struktur för samverkan byggs med hjälp av generella verktyg, t.ex. avtal, riktlinjer eller handlingsplaner.

Källor

5 kap. 1 a § SoL

Strategi för samverkan kring barn och unga som far illa eller riskerar att fara illa (Artikelnr: 2007-123-31, sidan 17-18. Rapporten har utarbetats i samarbete mellan Myndigheten för Skolutveckling, Rikspolisstyrelsen och Socialstyrelsen)

Indikator 2:2

Förslag till indikator 2:2

Tillämpning av arbetsmetoder som främjar helhetssyn och kontinuitet i myndighetsutövningen

Förslag till mått för indikator 2:2

Nämnden har den 1 november ordinarie licens för BBIC-systemet

Motiv och förtydliganden

BBIC (Barns Behov i Centrum) är ett handläggnings- och dokumentations-system som ger socialtjänsten en struktur för att utreda, planera och följa upp beslutade insatser. BBIC erbjuder en uppsättning formulär som vilar på en teoretisk kunskapsbas hämtad från utvecklingsekologi och anknytnings-teori. Formulären bygger på ett antal grundprinciper som bland annat handlar om att utveckla ett samarbete med barn, föräldrar och andra professionella och att ha barnet eller den unge i centrum. Helhetssynen på barns och ungas situation betonas och illustreras genom den så kallade BBIC-triangeln.

I en verksamhet som kännetecknas av hög personalomsättning fyller strukturerade arbetsredskap av typ BBIC inte bara en viktig roll för en tillämpad helhetssyn utan också för kontinuitet i myndighetsutövningen.

Källor

http://www.socialstyrelsen.se/Amnesord/barn_ungdom/BBIC/

Indikator 2:3

Förslag till indikator 2:3

Insamling av uppgifter från hälso- och sjukvården i syfte att tillämpa en helhetssyn i utredningsarbetet

Förslag till mått för indikator 2:3

Antalet under kalenderåret x avslutade utredningar i placeringsärenden i vilka ansvarig handläggare inhämtat uppgifter från sakkunniga inom hälso- och sjukvården för utredning och bedömning av barnets/den unges hälsotillstånd

Antalet under kalenderåret x avslutade utredningar i placeringsärenden

Motiv och förtydliganden

Socialtjänstens verksamhet ska enligt lagstiftarens intentioner genomsyras av en helhetssyn. Med helhetssyn menas i detta sammanhang att barnets/den unges hemsituation, relationer, skolsituation, fritid samt fysiska och psykiska hälsa ses i ett sammanhang. Det talar för att socialtjänsten i många fall behöver inhämta uppgifter från andra kompetensområden för att kunna utreda och bedöma det enskilda barnets/den unges behov av skydd eller stöd från samhällets sida. Det gäller särskilt i ärenden där socialtjänstens kännedom om barnets/den unges livssituation väcker frågan om hans eller hennes behov kan tillgodoses genom insatser i hemmet eller om barnet/den unge måste placeras för vård utanför det egna hemmet.

Vetenskapliga studier, som gäller placerade barn/unga, vittnar om att socialtjänsten inte alltid har uppmärksammat barnens hälsa och skolgång på ett tillfredsställande sätt. Det talar för att socialtjänsten i placeringsärenden regelmässigt bör konsultera sakkunniga inom hälso- och sjukvård för utredning och bedömning av barnets/den unges fysiska och psykiska hälsa.

Med **placeringsärenden** menas ärenden som avslutats med ett beslut om placering för vård utanför det egna hemmet.

Med **sakkunniga** menas personer som enligt 3 kap. 3 § patientdatalagen är skyldiga att föra en patientjournal, dvs. all legitimerad personal samt vissa andra personer, t.ex. kuratorer som är verksamma inom den allmänna hälso- och sjukvården.

Med **hälso- och sjukvård** menas såväl landstingskommunal hälso- och sjukvård som privat bedriven hälso- och sjukvård. Som hälso- och sjukvård räknas också skolhälsovård som regleras genom bestämmelser i skollagen.

Källor

3 kap. 5 § SoL, 3 kap. 3 § patientdatalagen

Barn och unga i socialtjänsten. Utredda, planera och följa upp beslutade insatser. (Artikelnr 2006-101-6, sidan 23)

Indikator 2:4

Förslag till indikator 2:4

Insamling av uppgifter från förskola/skola/skolbarnsomsorg i syfte att tillämpa en helhetssyn i utredningsarbetet

Förslag till mått för indikator 2:4

Antalet under kalenderåret x avslutade utredningar i placeringsärenden i vilka ansvarig handläggare inhämtat uppgifter från personal inom förskola/skola/skolbarnsomsorg för utredning och bedömning av barnets/den unges behov av stöd i förskola/skola/skolbarnsomsorg

Antalet under kalenderåret x avslutade utredningar i placeringsärenden

Motiv och förtydliganden

Se ovan under 2:3.

Med **personal** menas personal som har personlig kännedom om barnet/den unge, t.ex. pedagoger eller personal inom elevhälsan, och som bedöms kunna lämna uppgifter av betydelse för socialtjänstens utredning och bedömning av barnets/den unges behov av stöd i förskola/skola/skolbarnsomsorg.

Källor

3 kap. 5 § SoL

6 kap. 7 § SoL

Barn och unga i socialtjänsten. Utredda, planera och följa upp beslutade insatser. (Artikelnr: 2006-101-6, sidan 23)

.

Indikator 2:5

Förslag till indikator 2:5

Kontinuitet vid placeringar utanför det egna hemmet

Förslag till mått för indikator 2:5

Antalet under kalenderåret x beslutade placeringar i familjehem/HVB-hem som föranletts av ett oförutsett avbrott under en pågående placering

Antalet under kalenderåret x beslutade placeringar i familjehem/HVB-hem

Motiv och förtydliganden

Oberoende av vilka motiv som ligger bakom ett oförutsett avbrott under en pågående placering utanför det egna hemmet innebär en omplacering ett brott mot kontinuiteten för det enskilda barnet/den unge.

Skälen till att en placering avslutas genom ett oförutsett avbrott kan se olika ut men beror ytterst på att barnets/den unges behov av skydd eller stöd inte längre kan tillgodoses där han eller hon befinner sig. Ett oförutsett avbrott kan bero på att barnets/den unges behov har missbedömts och/eller på att det aktuella hemmets förmåga att tillgodose barnets/den unges behov har missbedömts från nämndens sida. Det kan också bero på att nämnden inte har fullgjort sin skyldighet att följa upp placeringen på ett tillfredsställande sätt eller på omständigheter som ligger helt utanför nämndens kontroll.

Oberoende av vad som ligger bakom är det viktigt att socialtjänsten ägnar särskild uppmärksamhet åt placeringar som avbryts oförutsett för att vid behov kunna förbättra kvaliteten i socialtjänstens utredningar och rutiner för uppföljning av placerade barn/unga.

Med **familjehem** menas ett enskilt hem som på uppdrag av socialnämnden tar emot barn för stadigvarande vård och fostran eller vuxna för vård och omvårdnad och vars verksamhet inte bedrivs yrkesmässigt.

Med **HVB-hem** menas hem inom socialtjänsten som tar emot enskilda för vård eller behandling i förening med boende och vars verksamhet bedrivs yrkesmässigt.

Källor

6 kap. 1 § SoL

6 kap. 6 § SoL

5 kap. 1 b § SoF

Tjänsterna är kunskapsbaserade och effektivt utförda (kvalitetsområde 3)

Indikator 3:1

Förslag till indikator 3:1

Handläggarnas kompetens

Förslag till mått för indikator 3:1

Antalet tjänstgörande handläggare av barn- och ungdomsärenden den 1 november med socionomexamen och erfarenhet av att handlägga barn- och ungdomsärenden

- kortare tid än ett år
- 1-5 år
- mer än 5 år

Motiv och förtydliganden

För utförande av socialnämndens uppgifter ska det enligt 3 kap. 3 § andra stycket SoL finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Av Socialstyrelsens allmänna råd om personalens kompetens vid handläggning och uppföljning av ärenden som rör barn och unga framgår att personal som arbetar med sådana uppgifter bör ha socionomexamen och minst ett års yrkeserfarenhet inom socialt arbete. Enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet inom socialtjänsten ska ledningssystemet bland annat säkerställa att det finns rutiner för att fortlöpande kontrollera att personalen har den kompetens som krävs för att utföra uppgifterna.

Med **handläggare** menas personer som inom nämndens verksamhet svarar för utredningar enligt bestämmelserna i 11 kap. 1 och 2 §§ SoL, planering och uppföljning av beslutade insatser. Som handläggare räknas också personer som svarar för arbete med förhandsbedömningar inom ramen för en mottagningsfunktion, dock ej enhetschefer/motsvarande med verksamhets-, personal- och budgetansvar.

Källor

3 kap. 3 § andra stycket SoL, SOSFS 2006:11, SOSFS 2006:14

Indikator 3:2

Förslag till indikator 3:2

Kompetensutveckling av familjehem

Förslag till mått för indikator 3:2

Antalet av nämnden anlitade familjehem under kalenderåret x som under kalenderåret deltagit i av nämnden finansierad utbildning och/eller extern handledning individuellt eller i grupp

Antalet av nämnden anlitade familjehem under kalenderåret x

Motiv och förtydliganden

I de fall nämnden har fattat beslut om vård av barn/unga utanför det egna hemmet är nämnden skyldig att noga följa vården av barnet/den unge. Denna skyldighet innefattar bland annat regelbundna personliga besök i det hem där den unge vistas och samtal med den eller dem som har tagit emot den unge i sitt hem. När barn/unga placeras i familjehem ska nämnden dessutom lämna dem som vårdar barnet/den unge råd, stöd och annan hjälp som de behöver. Enligt Socialstyrelsens uppfattning bör utbildning och extern handledning individuellt eller i grupp, som går utöver nämndens skyldighet att noga följa vården, räknas som ”råd, stöd och annan hjälp”. Behovet av sådana insatser har under projektiden påtalats av familjehemmens egna organisationer och bör enligt Socialstyrelsens uppfattning även kunna bidra till ökad säkerhet och trygghet för de placerade barnen.

Med **anlitade familjehem** menas familjehem som under kalenderåret x har uppburit arvode och omkostnadsersättning för barn/unga som placerats i hemmet genom nämndens försorg.

Källor

6 kap.7 § SoL

5 kap. 1 b § SoF

Indikator 3:3

Förslag till indikator 3:3

Kunskapsutveckling genom samverkan med forskarsamhället

Förslag till mått för indikator 3:3

Nämnden har under kalenderåret x samverkat med universitet/högskola eller FoU-verksamhet i syfte att utveckla personalens kompetens och/eller genomföra vetenskapliga studier av verksamhetens resultat, kvalitet eller effektivitet

Motiv och förtydliganden

Enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet inom socialtjänsten ska ledningssystemet bland annat säkerställa att det systematiska kvalitetsarbetet omfattar metoder för uppföljning och utvärdering av verksamhetens planering, genomförande, resultat och utveckling. Uppföljningen och utvärderingen bör bland annat göras utifrån

- hur väl verksamheten uppfyller lagstiftningens krav och de kommunala målen,
- hur väl verksamheten tillgodoser enskilda och grupperns behov, samt
- hur den enskilde och andra intressenter uppfattar verksamhetens kvalitet.

Enligt Socialstyrelsens allmänna råd om personalens kompetens vid handläggning och uppföljning av ärenden som rör barn och unga bör den personal som arbetar med sådana uppgifter få kontinuerligt stöd och kontinuerlig handledning i syfte att upprätthålla och utveckla den kompetensnivå som krävs för att kunna utföra arbetsuppgifterna. Vidare sägs att personalen bör ges möjlighet att följa kunskapsutvecklingen på området samt att personalen genom vidareutbildning på magisternivå successivt och planerat bör fördjupa sina kunskaper inom området, t.ex. samtal med barn, barns och ungas utveckling och systematiska analys- och bedömningsinstrument.

Idag växer intresset för evidensbaserade metoder och evidensbaserad praktik inom socialtjänsten (se sidan 6). Utvecklingen mot en evidensbaserad praktik förutsätter i sin tur ökad samverkan mellan kommunerna och forskarsamhället.

Källor

SOSFS 2006:11, SOSFS 2006:14

Evidensbaserad praktik i socialt arbete (IMS och Gothia förlag 2008)

Indikator 3:4

Förslag till indikator 3:4

Effektivitet i betydelsen professionellt bedömd måluppfyllelse

Förslag till mått för indikator 3:4

Antalet under kalenderåret x avslutade kontakter med barn/unga där ansvarig handläggare bedömt och registrerat måluppfyllelse mätt vid tidpunkten för avslutad kontakt med utgångspunkt från målet i den senast fastställda genomförandeplanen

Antalet under kalenderåret x avslutade kontakter med barn/unga

Motiv och förtydliganden

Som tidigare framgått (se sidan 11) har arbetet i första hand koncentrerats till att utveckla förslag till indikatorer/mått som i vid bemärkelse visar på effekter av socialtjänstens insatser för enskilda barn/unga. Den mest intressanta frågan i detta sammanhang är naturligtvis om socialtjänstens insatser leder till en förbättrad livssituation för berörda barn/unga. Om detta saknas i stor utsträckning dokumenterad kunskap inom den sociala barn- och ungdomsvården.

Det talar för en ökad användning av systematiska bedömningsinstrument som kan användas för att kartlägga och bedöma barnets/den unges situation före respektive efter insats. Det talar också för att ansvariga handläggare i ökad utsträckning bör registrera effekter i betydelsen faktiska omständigheter och/eller bedömningar i kommunernas IT-baserade dokumentationssystem för att underlätta uppföljning och utvärdering inom verksamheten. Det individuella tjänstemannaansvaret medför att det är den enskilde tjänstemannen som är ansvarig för innehållet i de anteckningar som han eller hon gör om varje enskild person. Det talar för att uppgifter som registreras i kommunernas IT-baserade dokumentationssystem också måste kunna betraktas som tillförlitliga och möjliga att använda för resultatuppföljning.

Avsikten är att indikator 3:4 generellt sett ska kunna användas för att spegla effekter av socialtjänstens individuellt behovsprövade insatser för barn/unga. För vård som ges utanför det egna hemmet finns särskilda bestämmelser om vårdplaner och genomförandeplaner. Enligt dessa bestämmelser ska, om det inte möter särskilda hinder, målet för vården beskrivas i vårdplanen och målet för de särskilda insatserna beskrivas i genomförandeplanen. Det faller sig därför mest naturligt att följa upp pågående insatser mot fastställda mål förutsatt att dessa är tydligt angivna, realistiskt utformade, konkret formulerade och mätbara.

Mål som anges i en genomförandeplan är sannolikt mer konkret formulerade och mätbara än mål som anges i en övergripande vårdplan. Det talar för att den kontinuerliga uppföljningen bör ske mot målet i den fastställda genomförandeplanen. Eftersom insatser kan pågå under lång tid är det också sannolikt att målet i genomförandeplanen successivt revideras. Den slutliga bedömningen av måluppfyllelse bör därför ske mot målet i den senast fastställda genomförandeplanen, förslagsvis med utgångspunkt från nedan angiven skala:

Bedömer du att målet med de särskilda insatserna för barnet/den unge i den senast fastställda genomförandeplanen har uppfyllts?

Ja, helt och hållet

Ja, i stort sett

Nej, bara delvis

Nej, inte alls

Vet inte

Oavsett vilket av ovan angivna svarsalternativ som markeras vid tidpunkten för den professionella slutbedömningen förutsätts ansvarig handläggare i underliggande fritext och/eller fasta svarsalternativ precisera i vilka avseenden barnets/den unges livssituation har förändrats vid tidpunkten för avslutad kontakt med socialtjänsten. Valet av svarsalternativ enligt ovanstående förslag kan exempelvis påverkas av i vilken utsträckning målet i genomförandeplanen är nedbrutet i delmål som avser olika livsområden eller behovsområden enligt BBIC-modellen. Om exempelvis bara ett av fyra angivna delmål i den senast fastställda genomförandeplanen har uppnåtts bör alternativet *Nej, bara delvis* väljas.

Med **avslutad kontakt** menas att barnet/den unge inte längre är aktuell för utredning och/eller individuellt beslutad insats inom nämnden.

Källor

11 kap. 3 § första stycket och andra stycket SoL

5 kap. 1 a § SoF

Indikator 3:5

Förslag till indikator 3:5

Effektivitet i betydelsen kvarstående effekter av tidigare genomförda utredningar och/eller individuellt beslutade insatser

Förslag till mått för indikator 3:5

Antalet barn och unga 0-18 år som efter avslutad kontakt med nämnden under kalenderåret x återaktualiserats inom 12 månader

Antalet barn och unga 0-18 år som nämnden under kalenderåret x avslutat kontakten med efter genomförd utredning och/eller individuellt beslutade insatser

Motiv och förtydliganden

Socialtjänsten ska i nära samarbete med hemmen sörja för att barn och ungdom som riskerar att utvecklas ogynnsamt får det skydd och stöd som de behöver och, om hänsynen till den unges bästa motiverar det, vård och fosteran utanför det egna hemmet. Vårdas ett barn med stöd av socialtjänstlagen i annat hem än det egna ska socialnämnden minst en gång var sjätte månad överväga om vården fortfarande behövs. För barn/unga som bereds vård med stöd av LVU finns bestämmelser med samma innebörd.

Underförstått ligger att nämndens individuellt behovsprövade insatser för barn/unga inte ska avslutas förrän barnets behov av skydd eller stöd har tillgodosetts. I praktiken är det emellertid vanligt att barn/unga som aktualiseras för utredning och/eller insatser från nämndens sida under ett kalenderår är tidigare kända hos nämnden. Det kan bero på nya omständigheter i barnens/de ungas livssituation men också på att tidigare vidtagna åtgärder av nämnden inte har varit tillräckligt effektiva för enskilda eller grupper av barn/unga.

Det talar för att återaktualiseringar bör ägnas särskild uppmärksamhet inom socialtjänsten utan att för den skull betraktas som ”återfall i brott”. Genom att analysera orsakerna till att barn/unga återaktualiseras skapas också förutsättningar för att vid behov utveckla och förbättra verksamheten.

Källor

5 kap. 1 § femte stycket SoL

6 kap. 8 § första stycket SoL

13 § och 21 § LVU

Tjänsterna är tillgängliga (kvalitetsområde 4)

Indikator 4:1

Förslag till indikator 4:1

Tillgänglighet i betydelsen verkställda beslut om insatser

Förslag till mått för indikator 4:1

Antalet beslut som under kalenderåret x verkställts inom tre månader

Antalet under kalenderåret x verkställda beslut

Motiv och förtydliganden

En kommun som inte inom skälig tid tillhandahåller bistånd enligt 4 kap. 1 § SoL som någon är berättigad till enligt ett beslut av nämnden eller enligt en domstols avgörande ska enligt socialtjänstlagen åläggas att betala särskild avgift. Nämnden är också skyldig att rapportera alla gynnande biståndsbeslut som inte har verkställts inom tre månader. Rapport i detta avseende ska lämnas till både länsstyrelsen och kommunens revisorer.

Socialtjänstlagens bestämmelser om icke verkställda beslut och domar ger uttryck för att socialtjänstens insatser generellt sett ska vara tillgängliga i betydelsen att den som har rätt till en insats inte ska behöva vänta oskäligt länge på att få hjälp. För barn och unga kan även kort väntan på att få hjälp kännas mycket lång eftersom de har en annan tidsupplevelse än vuxna. Sammantaget talar detta för att väntetider bör ägnas särskild uppmärksamhet inom den sociala barn- och ungdomsvården för att förbättra barns/ungas möjligheter att snabbt få det skydd och stöd som de behöver.

Källor

16 kap. 6 a och 6 f §§ SoL

Indikator 4:2

Förslag till indikator 4:2

Tillgänglighet i betydelsen tillgång till andra vårdformer än jourhem vid behov av vård utanför det egna hemmet

Förslag till mått för indikator 4:2

Antalet under kalenderåret x beslutade placeringar i jourhem som pågått under högst två månader räknat från tidpunkten för avslutad utredning

Antalet under kalenderåret x beslutade placeringar i jourhem

Motiv och förtydliganden

Varje kommun ansvarar för att det finns tillgång till familjehem och HVB-hem för enskilda och familjer som behöver vårdas och bo utanför det egna hemmet. När ett barn placeras ska det i första hand övervägas om barnet kan tas emot av någon anhörig eller annan närstående.

Enskilda hem som vid upprepade tillfällen tar emot barn för tillfällig vård och fostran (jourhem) är inte avsedda för varaktig vård och fostran. Om det inte finns särskilda skäl får ett barn vårdas i ett jourhem i högst två månader efter det att socialnämndens utredning om ingripande till barnets skydd eller stöd har avslutats.

Den officiella statistiken visar att många placeringar i jourhem är långvariga. Skälen till detta kan se olika ut och vara helt adekvata. Men det kan också bero på brister i arbetet med att rekrytera och stödja familjehemmen, som påverkar tillgången till familjehem. Det talar för att långvariga jourhemsplaceringar bör ägnas särskild uppmärksamhet så att barn och unga i behov av varaktig vård och fostran utanför det egna hemmet inte blir kvar i hem som är rekryterade för och inställda på tillfälliga placeringar.

Källor

6 kap. 2, 4 och 6 §§ tredje och fjärde stycket SoL

Tjänsterna är trygga, säkra och präglas av rättssäkerhet i myndighetsutövningen (kvalitetsområde 5)

Indikator 5:1

Förslag till indikator 5:1

Trygghet och säkerhet i betydelsen fastställda rutiner för hantering av inkomna synpunkter och klagomål

Förslag till mått för indikator 5:1

Nämnden har den 1 november fastställt rutiner för att samla in och ta tillvara synpunkter och klagomål i syfte att

1. förebygga fel och brister
2. utveckla verksamheten
3. identifiera nya eller ej tillgodosedda behov

Motiv och förtydliganden

Socialtjänstlagen ger enskilda och grupper rätt till information och insyn men också möjlighet att påverka de insatser och verksamheter som utformas på grupp- och individnivå. Möjligheten att komma med synpunkter på socialtjänstens verksamhet har en bred och demokratisk dimension, nämligen att fånga in medborgarnas åsikter om de kommunala tjänsterna och att förmedla dessa till politikerna. Det är viktigt att nämnden ger uttryck för att synpunkter och klagomål kommer att användas både som kunskap i förbättringsarbetet och i nämndens planering och utformning av socialtjänstens insatser på grupp- och individnivå. För att hanteringen av synpunkter och klagomål ska leda till höjd kvalitet och säkerhet för brukaren ska det finnas rutiner för att samla in och använda denna information.

Källor

SOSFS 2006:11

God kvalitet i socialtjänsten – om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS (Artikelnr: 2008-101-2) sidan 36

Indikator 5:2

Förslag till indikator 5:2

Trygghet och säkerhet i betydelsen bemanning inom verksamheten

Förslag till mått för indikator 5:2

Antalet ej avslutade förhandsbedömningar, ej avslutade utredningar samt antalet pågående individuellt beslutade insatser den 1 november

Antalet tjänstgörande handläggare av barn- och ungdomsärenden (årsarbetare) den 1 november

Motiv och förtydliganden

Socialtjänstens kompetens är ytterst en rättvise- och rättssäkerhetsfråga för de mest utsatta grupperna i vårt samhälle. Enligt Socialstyrelsens föreskrifter om ledningssystem för god kvalitet inom socialtjänsten ska ledningssystemet säkerställa att det finns rutiner för att fortlöpande kontrollera att det finns den bemanning som behövs för att utföra socialtjänstens uppdrag. Rutiner för att regelbundet gå igenom förändringar i personalens arbetsbelastning och i brukarnas behov av stöd, vård och behandling är ett viktigt led i detta arbete.

För att kunna bedöma och säkra behovet av personal behöver nämnden både ha kunskap om och kunna värdera personalens tillgång till stöd av olika slag, arbetstagarnas och arbetslagets kompetens och erfarenhet, personalomsättningen, arbetsuppgifternas variation och komplexitet samt utrymme och tid för reflektion. Alla dessa delar påverkar på ett eller annat sätt personalbehovet.

Källor

SOSFS 2006:11

God kvalitet i socialtjänsten – om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS (Artikelnr: 2008-101-2) sidan 38

Indikator 5:3

Förslag till indikator 5:3

Rättssäkerhet i myndighetsutövningen i betydelsen avslutade förhandsbedömningar

Förslag till mått för indikator 5:3

Antalet under kalenderåret x registrerade anmälningar/aktualiseringar på annat sätt än genom ansökan där förhandsbedömning avslutats med ett ställningstagande/beslut inom högst två veckor

Antalet under kalenderåret x registrerade anmälningar/aktualiseringar på annat sätt än genom ansökan

Motiv och förtydliganden

Att nämnden får kännedom om någonting genom en anmälan eller på annat sätt innebär inte att nämnden alltid ska inleda en utredning enligt 11 kap. 1 § SoL. Frågan om nämnden ska inleda en utredning får avgöras från fall till fall vid en s.k. förhandsbedömning. En utredning bör inte inledas om det redan från början står klart att nämnden inte kommer att vidta några åtgärder. En **förhandsbedömning** är alltså inte en mindre utredning utan bara en bedömning av om nämnden ska inleda en utredning eller inte.

Eftersom en utredning enligt 11 kap. 1 § SoL ska inledas "utan dröjsmål" ligger det i sakens natur att en förhandsbedömning inte får dra ut på tiden. Det är också en rättssäkerhetsfråga för barnet eller familjen. Allvaret i den inkomna anmälan får ytterst avgöra hur snabbt nämnden måste ta ställning till frågan om utredning ska inledas. I akuta fall måste bedömningen göras omedelbart, i andra fall kan den vänta något. Strävan bör dock vara att korta tiden för nämndens ställningstaganden så mycket som möjligt.

Källor

11 kap. 1 § SoL

Barn och unga i socialtjänsten. Utreda, planera och följa upp beslutade insatser (Artikelnr: 2006-101-6) sidan 31

Indikator 5:4

Förslag till indikator 5:4

Rättssäkerhet i myndighetsutövningen i betydelsen avslutade utredningar

Förslag till mått för indikator 5:4

Antalet utredningar som under kalenderåret x avslutats inom fyra månader

Antalet under kalenderåret x avslutade utredningar

Motiv och förtydliganden

Socialnämnden ska utan dröjsmål inleda utredning av vad som genom ansökan eller på annat sätt har kommit till nämndens kännedom och som kan föranleda någon åtgärd av nämnden. Utredningar som görs för att bedöma barns/ungas behov av skydd eller stöd ska bedrivas skyndsamt och vara slutförda senast inom fyra månader. Finns det särskilda skäl får socialnämnden besluta att förlänga utredningen för viss tid.

Socialtjänstlagens regler för att tidsbegränsa sådana utredningar innebär inte att alla sådana utredningar bör ta fyra månader i anspråk. I förvaltningslagen finns grundläggande regler för handläggning av ärenden inom alla myndigheter. Där föreskrivs bland annat att alla ärenden där enskild är part ska handläggas så enkelt, snabbt och billigt som möjligt utan att säkerheten eftersätts. Ur ett rättssäkerhetsperspektiv är det viktigt att förvaltningslagens regler också genomsyrar socialtjänstens utredningar inom den sociala barn- och ungdomsvården.

Källor

11 kap. 1 och 2 §§ SoL

7 § förvaltningslagen

Källor

Lagstiftning

Socialtjänstlagen (2001:453)

<http://www.riksdagen.se/webbnav/index.aspx?nid=3911&bet=2001:453>

Lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga, LVU (1990:52)

<http://www.riksdagen.se/webbnav/index.aspx?nid=3911&bet=1990:52>

Socialtjänstförordningen, SoF (2001:937)

<http://www.riksdagen.se/webbnav/index.aspx?nid=3911&bet=2001:937>

Kommunallagen (1991:900)

<http://www.riksdagen.se/webbnav/index.aspx?nid=3911&bet=1991:900>

Förvaltningslagen (1986:223)

<http://www.riksdagen.se/webbnav/index.aspx?nid=3911&bet=1986:223>

Patientdatalagen (2008:355)

<http://www.riksdagen.se/webbnav/index.aspx?nid=3911&bet=2008:355>

SOSFS

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2006:5)

http://www.sos.se/sosfs/2006_5/2006_5.htm

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS2006:11)

http://www.sos.se/sosfs/2006_11/2006_11.htm

Socialstyrelsens allmänna råd om handläggning och dokumentation av ärenden som rör barn och unga (SOSFS 2006:12)

http://www.sos.se/sosfs/2006_12/2006_12.htm

Socialstyrelsens allmänna råd om personalens kompetens vid handläggning och uppföljning av ärenden som rör barn och unga (SOSFS 2006:14)

http://www.sos.se/sosfs/2006_14/2006_14.htm

Övriga källor

Modell för utveckling av kvalitetsindikatorer i socialtjänsten

(Artikelnr: 2007-131-24)

<http://www.socialstyrelsen.se/Publicerat/2007/9540/2007-131-24.htm>

Barn och unga i socialtjänsten. Utreda, planera och följa upp beslutade insatser (Artikelnr: 2006-101-6)

<http://www.socialstyrelsen.se/Publicerat/2006/9314/Sammanfattning.htm>

Strategi för samverkan – kring barn och unga som far illa eller riskerar att fara illa (Artikelnr: 2007-123-31)

<http://www.socialstyrelsen.se/Publicerat/2007/9738/Sammanfattning.htm>

God kvalitet i socialtjänsten – om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS (Artikelnr: 2008-101-2)

<http://www.socialstyrelsen.se/Publicerat/2008/9975/Sammanfattning.htm>

Evidensbaserad praktik i socialt arbete (IMS och Gothia förlag 2008)

<http://www.socialstyrelsen.se/Publicerat/2008/9975/Sammanfattning.htm>