



Handläggare: Lotta Gillhardt
Telefon: 08-508 14 019

Till
Enskede-Årsta- Vantörs stadsdelsnämnd

Granskning av social barn- och ungdomsvård i Enskede-Årsta-Vantör

Förvaltningens förslag till beslut

Nämnden godkänner rapporten

Leif Sjöholm
Stadsdelsdirektör

Margreth Hollbrant
Avdelningschef

Sammanfattning

Stadens socialtjänstinspektörer har genomfört en granskning av myndighetsutövningen gällande barnavårdsutredningar inom den sociala barn- och ungdomsvården i Enskede-Årsta-Vantör. Granskningen genomfördes under oktober och november 2012. Socialinspektörerna visar på att det finns ett utvecklingsbehov vad gäller kvalitetsarbetet inom verksamheten för barn och ungdom och under 2013 kommer insatser för att kvalitetssäkra arbetet att genomföras.

I sin rapport trycker socialinspektörerna på att fokus ska läggas på att skapa en struktur för verksamhetens ledning och styrning, tydliga rutiner för ärendedragningar samt förbättrad samverkan. Den nya organisationen, som infördes den 1 januari 2013 och som innebär en uppdelning av individ- och familjeomsorgen i en avdelning för barn och unga och en avdelning för vuxna, ger större förutsättningar att fokusera på den sociala barn- och ungdomsvården.

Vidare konstaterar granskarna att personalgruppen är välutbildad och att personalens samlade kunskap och erfarenhet borde kunna användas i ett förändringsarbete och för en kunskapsbaserad socialtjänst.

Bakgrund

Stadens socialtjänstinspektörer har genomfört en granskning av myndighetsutövningen gällande barnavårdsutredningar inom den sociala barn- och ungdomsvården i Enskede-Årsta-Vantör. Granskningen genomfördes under oktober och november 2012.

I det följande kommenteras de specifika områden som socialtjänstinspektörerna särskilt granskat.

Granskningen

Förhandsbedömningar

Av granskningen framgår att det saknas skriftliga rutiner för arbetet inom mottagningssektionen. Det behöver klargöras vad en förhandsbedömning ska innehålla och vilka kontakter som ska/kan tas.

En förhandsbedömning ska vara en bedömning av om socialtjänsten ska inleda utredning eller inte. Från och med 2013-01-01 har en tidsgräns för förhandsbedömningar införts. Enligt 11 kap 1a§ SoL ska beslut om att inleda eller inte inleda utredning fattas inom 14 dagar. I normalfallet bör det ta kortare tid än 14 dagar att fatta beslut.

Enligt ytterligare en ny regel i socialtjänstlagen ska socialnämnden göra en bedömning av om barnet eller den unge är i behov av omedelbart skydd vid anmälningar. En sådan bedömning ska göras samma dag eller senast dagen efter om anmälan inkommit sent på dagen. Skyddsbedömningen ska dokumenteras.

Inspektörerna kommenterar att föräldraperspektivet många gånger framstod starkare i de granskade förhandsbedömningarna än vad barnperspektivet gjorde. Eventuella konsekvenser och behov för barnet framgick inte tydligt. Enligt inspektörernas uppfattning borde beslut om att inleda utredning ha fattats i nästan dubbelt så många av de granskade förhandsbedömningarna.

Socialtjänstinspektörerna påvisar också att enligt stadens riktlinjer ska beslut om att inleda utredning enligt 11 kap 1 och 2 §§ SoL fattas om socialtjänsten får kännedom om att ett barn upplevt våld i nära relation. Enligt ändringar i främst socialtjänstlagen ska skyddet och stödet för barn och ungdomar som far illa eller riskerar att fara illa stärkas. Barnperspektivet ska förstärkas genom att barnets

bästa ska vara avgörande vid beslut och andra åtgärder som rör vård- och behandlingsinsatser.

Genomgång av personakter

En genomgång av 30 personakter ingick i granskningen. Sammanfattningsvis konstaterades att det saknas **utredningsplaner** i merparten av de granskade akterna. En utredningsplan bidrar till att strukturera arbetet för både handläggare och familj. Planen bidrar till att relevant och lämplig mängd information samlas in. Utredningsplanen bör tas fram tillsammans med barn och föräldrar. Socialinspektörerna trycker på att barns och föräldrars deltagande i utredningen är en förutsättning för att utredningen ska kunna resultera i ett nyanserat och allsidigt beslutsunderlag och ett adekvat stöd. Barnens delaktighet i utredningsarbetet behöver dokumenteras på ett bättre sätt.

Granskarna påpekar att **analys och bedömning** av barnets eller den unges behov av insatser är en komplex process som kräver såväl kunskap om forskning som praktiskt erfarenhet. I utredningarna fann man att analys och bedömning ofta var sammanförda till en rubrik och man rekommenderar att skilja på dessa rubriker för att uppnå en större tydlighet. Analysen ska spegla hur risk- och skyddsfaktorer i familjen och i övrig miljö påverkar barnets/den unges situation och hur barnets behov ser ut. Bedömningen ska ske med utgångspunkt från analysen, vilka insatser kan behövas och vad tycker familjen om dessa insatser. Bedömningen ska sedan utmynna i ett förslag till beslut som kan innefatta många olika typer av insatser.

Personalens kompetens

Socialinspektörerna konstaterar att personalgruppen är välutbildad, all personal har grundutbildning och många i personalgruppen har olika typer av vidareutbildningar. En tredjedel av personalen har arbetat mindre än två år och drygt en tredjedel mindre än sex år inom Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning. Knappt en tredjedel har arbetat längre tid än sex år på nuvarande arbetsplats. Många av medarbetarna har också erfarenhet från socialt arbete inom andra områden.

Ärendediskussioner

Socialsekreterare som arbetar inom den sociala barn- och ungdomsvården har ett komplicerat och ansvarsfullt arbete. Arbetet med att säkerställa att barn och ungdom inte far illa är ett grannlaga arbete. Av granskningen framkom att gemensamma ärendediskussioner inte är obligatoriska. En strukturerad ärendediskussion ger möjlighet till kunskaps- och erfarenhetsutbyte vilket är betydelsefull i en kunskapsbaserad socialtjänst.

Systematiskt kvalitetsarbetet

Socialinspektörerna konstaterar att individ- och familjeomsorgen inte har tagit fram ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet enligt Socialstyrelsens föreskrift, SOFS 2011:9.

Inspektörerna har granskat verksamheten utifrån sex olika definitioner av god vård och omsorg i socialtjänsten som Socialstyrelsen och Sveriges Kommuner och landsting (KSL) har arbetat fram;

- ✓ Självbestämmande och integritet
- ✓ Helhetssyn och samordning
- ✓ Trygghet och säkerhet
- ✓ Kunskapsbaserad verksamhet
- ✓ Tillgänglighet
- ✓ Effektivitet

Åtgärder

Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Verksamheten för barn och ungdom saknar ett ledningssystem för ett systematiskt kvalitetsarbete. Socialstyrelsens nya föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete trädde i kraft 2012-01-01. Ett ledningssystem är ledningens verktyg för att planera, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten. Enligt föreskrifterna ska verksamheten bland annat identifiera, beskriva och fastställa de **processer** som behövs för att säkra verksamhetens kvalitet.

I Stockholms stad är det Socialnämnden som ansvarar för riktlinjer för handläggning inom stadens socialtjänst. Riktlinjerna är ett komplement till de regelverk som styr socialtjänsten och ska ge vägledning för utarbetandet av lokala regler och rutiner inom respektive stadsdelsnämnd och verksamhet.

Förvaltningen ska utveckla ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet på avdelningen för barn och unga. För att systemet ska fungera krävs att alla sektioner/funktioner kompletterar systemet med sina egna processer, aktiviteter, rutiner, uppföljningsmetoder och ansvarsnivåer.

Processer

Inledningsvis ska samtliga sektioner beskriva sina processer genom ett flödesschema där varje aktivitet i processen ska beskrivas;

- ✓ Mottagningssektionen ska beskriva vilka rutiner, regler och förhållningssätt som gäller för när en anmälan/ansökan inkommer, förhandsbedömningen samt själva beslutsfattandet
- ✓ Utredningssektionerna ska beskriva processen från inledande av utredning, utredningsgången samt beslutsfattande
- ✓ Familjevården ska beskriva sina olika processer – barnet i familjehemmet, umgänge, överväganden och omprövningar, omplaceringar samt upphörande av vård
- ✓ Familjerätten ska beskriva sina olika processer rörande vårdnad, boende, umgänge, adoptioner samt samarbetssamtal såväl på initiativ från föräldrar som på uppdrag av domstol
- ✓ Öppenvården beskriver sina olika processer – uppdrag, dokumentation och förebyggande arbete

Samverkan

Planer för den interna samverkan ska upprättas där det saknas. En systematisk genomgång av befintliga samverkansdokument kommer att ske för att kartlägga vilka rutiner/dokument som saknas.

Egenkontroll

Under 2013 kommer staben inom avdelningen att ha fokus på uppföljning. Staben kommer dels att stödja enheterna att följa upp sina åtaganden dels kontrollera att handläggningen är korrekt vad gäller rättsäkerhet, delaktighet och likställighet.

Under ett kalenderår kontrolleras 10 procent av det totala antalet aktuella ärenden inom barn- och ungdomsverksamheten genom stickprov, vilket innebär att 10 barn- och ungdomsutredningar kontrolleras varje månad. Utredningar som aktualiserats under den sista tolv månadersperioden utgör urval. Utredningarna kontrolleras med en särskild s.k. granskningsnyckel. Se bilaga.

Resultatet kommer att sammanställas i ett särskilt enkäthanteringsprogram och sammanfattning av genomförda stickprovskontroller ges till avdelningschef och respektive sektionschef. Resultatet av stickprovskontrollerna avser att indikera vilka områden som fungerar bra samt påvisa utvecklingsområden.

Riskanalys – ROV och avvikelshantering

Avdelningen har i samband med verksamhetsplanen utarbetat en risk- och väsentlighetsanalys (ROV) där eventuella risker definieras utifrån en sannolik- och väsentlighetsbedömning. Vidare beskrivs åtgärder och när uppföljning ska ske.

Flera av de beskrivna riskerna i ROV följs upp av avdelningens egenkontroll genom den så kallade granskningsnyckeln.

Synpunkter och klagomål

Förvaltningen har en rutin för hur synpunkter och klagomål ska hanteras. Brukare, närstående och invånare kan lämna synpunkter/klagomål både skriftligt och muntligt. Dessa sammanställs sedan för uppföljning och analys i nämndens tertialrapporter och verksamhetsberättelse. Det är viktigt att följa upp synpunkterna/klagomålen på aggregerad nivå för att kunna upptäcka eventuella systemfel. Även domar från förvaltningsrätt och beslut från Socialstyrelsen kan utgöra underlag för förbättringsåtgärder.

Avdelningen kommer att införa en systematik för att tillvarata synpunkter och klagomål.

Under september månad 2012 genomfördes en brukarundersökning vid avdelningen för individ- och familjeomsorg i form av en enkätstudie. Ambitionen är att en brukarundersökning ska genomföras varje höst för att fånga upp barnens och familjernas synpunkter. Synpunkterna ska i sin tur kunna användas för förändringar/förbättringar i kommande års verksamhetsplan.

Ledning och styrning

I sin rapport trycker socialinspektörerna på att fokus ska läggas på att skapa en struktur för verksamhetens ledning och styrning. Den rapport som lämnades av extern konsult i november 2012, efter genomförda interjuver med såväl medarbetare som chefer, landar också i denna slutsats. Den interna samverkan mellan cheferna bör stärkas och avdelningen ledas med en större tydlighet och utifrån ett helhetsperspektiv. Medarbetarnas engagemang och delaktighet bör beaktas i högre utsträckning. Ett sådant arbetssätt leder också till ett kontinuerligt förbättringsarbete.

Chefsstödet för medarbetarna bör stärkas genom att sektionscheferna har regelbundna uppföljningar av enskilda ärenden med varje handläggare. De gemensamma ärendediskussionerna ska vara obligatoriska liksom den regelbundet återkommande handledningen med extern konsult. Detta kan komma att bidra till en högre grad av samsyn i arbetet t.ex. om vad som är barnets bästa.

Alla medarbetare deltar i obligatoriska avdelningsmöten och avdelningens chefer har regelbundna möten kring rutiner, regler och information och har påbörjat en process kring samsyn och helhetssyn inom avdelningen.

I syfte att förbättra rutiner kommer det administrativa stödet på avdelningen att utökas med en tjänst. Under året kommer även en översyn av ledningsorganisationen inom avdelningen att göras.

Personalomsättningen

Inom utredningsenheten för barn och ungdom -del av nuvarande IoF- avdelning för barn och unga - har det under en tid varit viss personalomsättning. För att råda bot på personalomsättningen kommer ett antal åtgärder under året att vidtas. En närvarande och stödjande arbetsledare kan inte överskattas, särskilt för nyanställd personal som behöver en god introduktion i såväl arbetsplatsen som arbetsuppgifterna. En av huvuduppgifterna för sektionscheferna måste anses vara en hög tillgänglighet samt regelbunden genomgång och därigenom god kunskap om respektive handläggares ärendestock. En förstärkt administration kommer att bidra till en förbättring i detta avseende.

Den nya organisationen, som infördes den 1 januari 2013, ger större förutsättningar att enbart fokusera på den sociala barn- och ungdomsvården. Under 2013 kommer insatser för att kvalitetssäkra arbetet att införas, vilket avser att ge bättre arbetsförhållanden, genom att t.ex. se till att rutiner blir kända och inövade, att en samsyn om arbetets innehåll skapas och att det är en hög kompetens i bedömningarna. En sammansvetsad och kompetent ledningsgrupp är en förutsättning för detta arbete. Förvaltningen kommer vidare att se över bemanningen på hela avdelningen under året med hänsyn till bland annat ökade krav på grund av ny lagstiftning.

En översyn av avdelningens övergripande och mer strategiska arbete kommer att ske t.ex. samverkan med externa aktörer såsom skola, BUP och psykiatri.

En god introduktion av nya medarbetare är nödvändig och det är optimalt om den handläggare som ska sluta kan gå parallellt med den som kommer. Det ska finnas ett introduktionsprogram på avdelningen, förutom det som förvaltningen erbjuder, där det tydligt framgår hur alla nya medarbetare ska introduceras dels på själva arbetsplatsen dels i sina kommande arbetsuppgifter.

Handläggare som har arbetat få år i yrket behöver också skolas in i arbetet vilket kräver en långvarig kontakt med yrkets vardag. Genom adekvat kompetensutveckling och ett mentorssystem, där mer erfarna kollegor tar ett större ansvar för sina nya arbetskamrater, kommer att införas under året.

I början av år 2012 beviljades socialförvaltningen medel från Europeiska Socialfonden (ESF) till ett kompetensutvecklingsprojekt för socialsekreterare som

arbetar med barn- och ungdomsärenden i Stockholms stad. Utgångsläget är att det i vissa delar av socialtjänsten har varit svårt att rekrytera och behålla erfarna socialsekreterare. Ett praktik- och traineeprogram är tänkt att minska steget mellan skola och arbetsliv samt förenkla rekryteringen av personal. Staden arbetar också med att utforma en samlad strategi för införandet av en evidensbaserad praktik och resultatbaserad styrning. Som ett led i detta har förvaltningen fått möjlighet att anställa en metodutvecklare.

Det finns vidare planer på att införa en s.k. kompetenstrappa inom avdelningen. Utbildningsbehoven ser olika ut under ett yrkesliv och handläggare som arbetat kortare tid inom yrket behöver annan typ av utbildning och kompetensutveckling än vad en mer erfaren kollega behöver. Varje medarbetare ska ha en kompetensutvecklingsplan men det är också viktigt att ha ett helhetstänkande för avdelningen, vilka kunskaper och vilken kompetens krävs för att kunna garantera en barn- och ungdomsvård av god kvalitet.

Bilaga

1. Åtgärdsplan
2. Blankett för internkontroll
3. Socialinspektörernas rapport