

Kvalitet i skyddade boenden Oktober 2015

stockholm.se

Kvalitet i skyddade boenden

Oktober 2015

Publikationsnummer: [Fyll i här]

Dnr: 3.1.1-143/2015

ISBN: [Fyll i här]

Utgivningsdatum: [Fyll i här]

Utgivare: Socialförvaltningen, Stockholms stad

Kontaktperson: Linn Ljunglöf Ahlenius och Malin Torberger

Produktion: [Fyll i här]

Distributör: [Fyll i här]

Omslagsfoto: [Fyll i här]

Konsult:

[Fyll i här]

Sammanfattning

Socialförvaltningen har haft i uppdrag att göra en uppföljning av kvinnojourer, vilket har gjorts med fokus på kvaliteten i insatsen skyddat boende. Åtta skyddade boenden ingår i uppföljningen, som har gjorts utifrån både ett professionellt och ett klientperspektiv, det vill säga de skyddade boendenas, socialnämndens och klientens perspektiv på kvalitet. Uppföljningen vilar på lagstiftning om god kvalitet inom socialtjänsten och Socialstyrelsens föreskrifter, allmänna råd, kvalitetsindikatorer och vägledning inom området. Inför uppföljningen har även en omvärldsbevakning gjorts där andra relevanta utredningar och granskningar avseende kvalitet i skyddat boende har studerats.

Förvaltningen har i uppföljningen valt att fokusera på i huvudsak åtta kvalitetsområden: ledning och personal, insatsen skyddat boende, dokumentation, barnperspektiv, särskild sårbarhet, samverkan, finansiering och lokaler.

Av uppföljningen framkommer att kvaliteten i flera avseenden är bra men att det finns utvecklingsområden. För att säkra kvaliteten i insatsen skyddat boende anser förvaltningen att en betydande förbättring gällande dokumentationen är nödvändig, att samverkan behöver stärkas genom kompetenshöjning och stärkta rutiner, att kompetensen behöver öka kring vissa sårbarhetsfaktorer samt att möjligheten till långsiktiga finansiella förutsättningar för ideellt drivna verksamheter ses över. Barns situation när de följer med en förälder till skyddat boende diskuteras också.

De intervjuade klienternas upplevelse av kvalitet i insatsen är genomgående positiv.

Innehåll

Sammanfattning	3
Inledning	5
Uppdraget	6
Syfte och frågeställningar	6
Definitioner	6
Avgränsningar	7
Disposition	7
Metod	7
Urval	8
Datainsamling	9
Kunskapsläge	10
Lagar, föreskrifter och styrdokument	12
HVB	13
Kvalitet och ledningssystem	14
Resultat	15
Klientperspektiv på kvaliteten i skyddat boende	15
Kvaliteten ur det professionella perspektivet	16
Ledning och personal	16
Insatsen Skyddat boende	19
Dokumentation	22
Barnperspektiv	25
Särskild sårbarhet	27
Samverkan	29
Finansiering	32
Lokaler	34
Ledningssystem och kvalitetssäkring	35
Avslutande diskussion	36
Referenser	43
Bilagor	44

Inledning

Våld i nära relationer är ett stort samhällsproblem och en folkhälsofråga i hela världen och förekommer mellan närstående i såväl heterosexuella som samkönade relationer samt inom syskon- och andra familje- och släktrelationer. Men den vanligaste formen av våld i nära relationer utövas av en man mot en kvinna som han har eller har haft ett förhållande med.

Enligt Brottsförebyggande rådets statistik från 2014 anmäldes omkring 17 100 misshandelsbrott i Sverige där gärningspersonen var i nära relation med offret. En stor andel våldsutsatta anmäler dock aldrig de övergrepp som de utsatts för i den nära relationen, vilket innebär att mörkertalet är stort. Omkring 80 procent av våldet i nära relationer uppskattas aldrig komma till polisens kännedom.

Den kartläggning som gjordes av våld i nära relation i Stockholm stad år 2013¹ visade att 41 % av kvinnorna och 28 % av männen någon gång utsatts för någon form av övergrepp (psykiskt eller fysiskt) av en närstående vilket i absoluta tal motsvarade omkring 134 000 kvinnor och 87 000 män.

Enligt socialtjänstlagen har kommunerna en skyldighet att ge skydd, stöd och hjälp till personer utsatta för våld i nära relation. Många kommuner saknar dock egenfinansierad kvinnojourverksamhet och använder sig av ideellt drivna jourer. Enligt Socialstyrelsen drivs 78 procent av landets skyddade boenden av ideella organisationer, 15 procent av kommuner och 7 procent av privata aktörer. De ideella kvinnojournerna gör därför ett betydelsefullt arbete för att skydda, stödja och hjälpa våldsutsatta kvinnor och deras barn, till exempel genom att erbjuda skyddat boende, stödsamtal och olika gruppverksamheter. I Sverige finns det i dagsläget cirka 180 kvinno- och tjejjourer som ger stöd åt och skyddar utsatta kvinnor och barn.

Alla skyddade boenden som tar emot uppdrag från socialtjänsten är utförare av socialtjänst. Insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet (3 kap. 3 § SoL). Av socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete framgår att verksamheter som bedriver socialtjänst ska utarbeta och fastställa rutiner för att säkra verksamhetens kvalitet. Socialstyrelsens kvalitetsmätning av skyddade boenden², som omfattade 130 skyddade boenden i Sverige, visade att fanns en hög säkerhetsmedvetenhet, hög grad av självbestämmande och integritet samt att verksamheterna till viss del var baserade på kunskap. Mätningen visade också att tillgängligheten för olika målgrupper varierade och att utveckling behövs

¹ *Kartläggning av våld i nära relation*, Stockholms stad, 2013

² *Kvalitet i skyddade boenden*, Socialstyrelsen 2015

avseende helhetssyn, samordning och kontinuitet. I rapporten påpekar Socialstyrelsen att det i nästa kvalitetsmätning är angeläget att inkludera ett klientperspektiv.

Uppdraget

Socialförvaltningen fick 2015 i uppdrag att göra en fördjupad uppföljning av kvinnojourer. Förvaltningen beslutade att göra en uppföljning med fokus på kvalitet i verksamheterna. Uppdraget har formulerats utifrån socialnämndens budgetmål för 2015 (Dnr 1.1.1- 459/2014).

Syfte och frågeställningar

Syftet med den fördjupade uppföljningen är att granska kvalitet, ur olika perspektiv, i insatsen skyddat boende som kan ges till personer utsatta för våld i nära relation. Utförare av insatsen är huvudsakligen benämnda som ”skyddade boenden” eller ”verksamheter” i den här rapporten.

Följande frågeställningar formulerats:

- Uppfyller de skyddade boendena de kvalitetskrav som ställs upp i lagar, föreskrifter och allmänna råd vad avser drift av skyddat boende?
- Hur upplevs kvalitet i insatsen för den enskilde?
- Hur bedömer stadsdelsnämnderna kvalitet i insatser utförda av skyddade boenden?

Definitioner

I detta kapitel definieras några centrala begrepp.

Våld: Här används Per Isdal, grundare av Alternativ till vålds, definition: Våld är varje handling riktad mot en annan person, som genom att denna handling skadar, smärftar, skrämmar eller kränker, får denna person att göra något mot sin vilja eller avstå från att göra något som den vill

Nära relationer: Begreppet ”närstående” är könsneutralt och syftar på varje person som den våldsutsatta bedöms ha en nära och förtroendefull relation till. Det kan handla om såväl makar, sambor, pojk- eller flickvänner, som föräldrar, syskon, barn eller andra släktingar. Det kan även gälla andra personer som den våldsutsatta har eller har haft en nära och förtroendefull relation till. Bedömningen om vem som kan betraktas som närstående ska göras utifrån familje- och levnadsförhållanden i det enskilda fallet.³

Skyddat boende: boendeinrättning som tillhandahåller platser för heldygnsvistelse avsedda för personer som behöver insatser i form av skydd mot hot, våld eller andra övergrepp tillsammans med andra relevanta insatser.⁴

³ Våld, Socialstyrelsen, 2015

⁴ Fristad från våld –en vägledning om skyddat boende, Socialstyrelsen, 2013

Avgränsningar

Kvinnojourer kan erbjuda flera olika tjänster så som exempelvis skyddat boende, öppna mottagningar, utslussningslägenheter och eller kontaktmanskap. Förvaltningen valde att begränsa uppdraget till att endast omfatta skyddat boende eftersom det är en reglerad insats.

Uppföljningen har begränsats till att omfatta totalt åtta verksamheter varav två i kommunal regi, fem ideella föreningar, en stiftelse och en i privat regi. I rapporten omfattar begreppet ideell förening även ideell stiftelse.

Uppföljningen omfattar fyra stadsdelsnämnder: Enskede-Årsta- Vantör, Rinkeby-Kista, Skärholmen, Södermalm.

Tre kvinnor som beviljats insatsen skyddat boende ingår även i underlaget för uppföljningen.

Avgränsningarna i uppföljningen har gjorts utifrån bedömd rimlighet med tanke på uppföljningens omfattning.

Disposition

Efter en sammanfattning och ett inledande kapitel där bakgrunden till uppföljningen redogörs för, följer ett kapitel om metod. Här beskrivs hur uppföljningen har genomförts, framförallt hur urval och datainsamling har gjorts. I det efterföljande kapitlet fokuseras på omvärldsbevakning, dvs. de huvudsakliga resultaten i liknande utredningar. Därefter följer ett kapitel om vilka huvudsakliga lagar, föreskrifter och andra styrdokument som reglerar insatsen skyddat boende. I det nästföljande kapitlet ”Resultat” redogörs för resultaten av de intervjuer och enkäter samt besök i verksamheterna som uppföljningen bygger på. Kapitlet är indelat utifrån de olika kvalitetsområden som utgör strukturen i uppföljningen. Det avslutande kapitlet består av en diskussion av resultaten och hur de förhåller sig till resultaten i liknande utredningar, samt vilka utvecklingsområden som förvaltningen har identifierat i arbetet med att ge våldsutsatta vuxna och deras barn skydd och stöd i form av skyddat boende.

Metod

Både kvalitativa och kvantitativa metoder har använts i informationsinhämtningen. Målet har varit att granska kvaliteten ur flera perspektiv: utförarnas, socialtjänstens och klienternas. Följande datainsamlingsmetoder har använts:

- Skyddade boenden: intervju med verksamhetschef och en personal (separata intervjuer), enkät för bakgrundsinformation samt en kompletterande kortare enkät när intervjuerna var slutförda, besök i det skyddade boendet, granskning av skriftliga rutiner och en journal
- Stadsdelsnämnder: enkät till handläggare som handlägger ärenden som rör våld

- Kvinnor som har bott i skyddat boende: intervju
- Se intervjuguider och enkäter i bilaga 3-6.

Urval

Skyddade boenden

Åtta olika skyddade boenden har följts upp. Efter att ha bedömt att åtta var ett rimligt antal verksamheter att följa upp, valdes de medverkande utifrån tre kriterier: de som får ekonomiskt stöd från Stockholms stad (4 boenden), stadens två egna boenden samt två boenden utöver dessa som tillhör de verksamheter där flest placeringar görs av Stockholms stad (det finns inte statistik på exakt hur antalet placeringar fördelas på olika boenden, varför valet gjordes utifrån vilka boenden som är vanligast förekommande enligt handläggare på ett par av de stadsdelsnämnder som gör flest placeringar). I urvalet finns verksamheter i kommunal, privat och ideell regi.

De skyddade boenden som har följts upp är Kriscentrum för kvinnor och barn, Kruton, Kristina, Stiftelsen Unga kvinnors värn, Somaya kvinno- och tjejjour, Föreningen mot våld i nära relation i Nacka/Värmdö och Qjouren. En närmare presentation av verksamheterna finns i bilaga 1.

Stadsdelsnämnder

Berörda handläggare i fyra stadsdelsnämnder har fått svara på en enkät till uppföljningen: Enskede-Årsta-Vantör, Rinkeby-Kista, Skärholmen och Södermalm. De tre förstnämnda nämnderna valdes utifrån att de gjorde flest placeringar i skyddat boende under 2014. Södermalm är den innerstadsnämnd som gjorde flest placeringar och valdes, trots att den inte tillhör de fyra sett till hela staden som gör flest placeringar, med syfte att få spridning med avseende på geografiskt läge och befolkningssammansättning.

Klienter – kvinnor som har bott i skyddat boende

Att rekrytera kvinnor som kunde intervjuas utifrån klientperspektivet till utredningen var en stor utmaning. Från början fick samtliga stadsdelsnämnder frågan om de kunde hjälpa förvaltningen att komma i kontakt med kvinnor att intervjua. Kriterierna som sattes upp var att kvinnan skulle ha bott i skyddat boende under minst en månad i sträck, under det senaste halvåret, men inte bo kvar vid intervjutillfället. Det bedömdes rimligt att kunna intervjua fyra kvinnor totalt. Önskemål var att två av kvinnorna skulle ha haft barn med sig i boendet och att två inte skulle ha haft barn. Det visade sig dock inte möjligt att få tag på respondenter på detta sätt, inte ens när tidsspannet utökades till det senaste året. Eftersom klientperspektivet ändå bedömdes som mycket viktigt att få med, gick en förfrågan ut till de verksamheter som intervjuats om de kunde hjälpa till med rekryteringen. På detta sätt rekryterades tre kvinnor, som alla hade bott på samma skyddade boende.

Att be de skyddade boendena själva om hjälp med rekrytering av respondenter är problematiskt utifrån att det naturligtvis finns en risk att de väljer kvinnor som de vet har varit nöjda med insatsen skyddat boende. Vidare blir det omöjligt att dra några generella slutsatser om kvaliteten i insatsen ur klientperspektiv när alla respondenter har bott på samma boende.

En av de intervjuade kvinnorna hade ett litet barn och en hade en vuxen dotter. Vid två av intervjuerna användes tolk.

Datainsamling

Datainsamlingen har som nämnts ovan skett genom intervjuer, enkäter, besök på de skyddade boendena samt granskning av ett urval av skriftliga rutiner och en journal som begärts in från verksamheterna.

De intervjuer som genomfördes med företrädare för skyddade boenden och kvinnor som bott i skyddat boende var standardiserade i den meningen att alla fick samma frågor, men frågorna hade öppna svar. De ställdes inte heller i samma ordning vid alla intervjuer. Frågorna var tematiserade utifrån olika områden, exempelvis ”ledning och personal”, ”dokumentation” och ”kompetens”.

Samtliga intervjuer utom två (med företrädare för ett skyddat boende) genomfördes av båda utredarna ihop. Samtalen spelades in. De tre respondenterna som bott i skyddat boende garanterades konfidentialitet.

Enkäterna som ställdes till handläggare på stadsdelsnämnderna respektive företrädarna för skyddade boenden var standardiserade med en blandning av öppna och slutna frågor. Enkäten till handläggarna innehöll frågor bland annat om vad som fungerade bra respektive mindre bra i samverkan med de skyddade boendena, vad man ansåg om kvaliteten i den insats som levererades och om denna skiljde sig mycket mellan olika boenden.

Den enkät som företrädarna för boendena fick besvara innan intervjuerna innehöll basfakta om verksamheten, såsom antal heltidsanställda, vilken utbildning personalen har, om verksamheten har någon särskild inriktning med mera. Intervjuerna med företrädarna för boendena kompletterades när alla intervjuer var genomförda med en kortare enkät med mer detaljerade frågor kring tillgänglighet för personer med funktionsnedsättningar, då förvaltningen bedömde att detta inte följts upp tillräckligt ingående i den föregående informationsinhämtningen. Information om enkäterna och förfrågan om deltagande gick ut via e-post där handläggaren/företrädaren för det skyddade boendet fick en länk till enkäten. De skyddade boendena fick också en lista på ett antal policydokument och skriftliga rutiner, som förvaltningen önskade få en kopia på vid intervjutillfället i den mån boendet hade sådana dokument.

Samtliga skyddade boenden svarade på båda enkäterna som ställdes till dem. Från de fyra utvalda stadsdelsnämnderna med totalt 16 handläggare inkom sammanlagt nio svar. Alla fyra stadsdelsnämnderna fanns representerade bland de svarande. Majoriteten av handläggarna som svarade, fem av nio, har arbetat inom socialtjänsten minst sju år. Två har arbetat kortare än två år. Fyra handläggare har arbetat med ärenden som rör våld i nära relationer ett till tre år, och tre handläggare har gjort det i fyra till sex år. Sex av handläggarna handlägger endast ärenden inom våld i nära relationer. Av de återstående tre arbetar två med ärenden inom missbruk medan den tredje inte angett vad han eller hon arbetar med utöver våld i nära relationer.

Verksamheterna fick innan intervjuerna en lista med skriftliga rutiner som förvaltningen ville ta del av i den mån verksamheten hade dem. Förvaltningen begärde också att få en avidentifierad journal i ett ärende samt att få besöka det skyddade boendet i samband med intervjuerna. I vissa fall har verksamheterna fått skicka in rutinerna via e-post efter intervjun om de exempelvis inte hade skrivit ut dem till intervjun. När det gäller granskning av journalföring som gjorts genom att förvaltningen fått ta del av en avidentifierad journal i ett ärende finns givetvis vissa begränsningar. För det första har verksamheten själva fått välja ut vilken journal som de har gett förvaltningen. Det innebär att de t ex kunnat välja den ”bästa” journalen och att förvaltningen ofta endast fått se hur en personal journalför, eftersom det på många ställen är främst kontaktpersonen som skriver i journalen. Om kvaliteten i journalföring skiljer sig mycket beroende på vem som skriver framgår det alltså inte. För det andra borde begäran tydligt ha formulerats som ”en journal för ett nyligen avslutat ärende”, så att det hade varit möjligt att följa ärendet från början till slut.

Vid besöken på boendena har personal visat förvaltningen runt. Förvaltningen har fått ett allmänt intryck av lokalernas utformning, standard, storlek etc., men inte gjort någon djupgående granskning av lokalerna, exempelvis avseende brandsäkerhet, då det ligger utanför förvaltningens kompetens.

Kunskapsläge

Inför uppföljningen av skyddade boenden studerades olika rapporter om skyddade boenden. Stockholms stads revisionskontor gjorde under 2014 en revision med fokus på stadens styrning och uppföljning av insatser som utförs av ideella föreningar rörande våld i nära relationer. Det är alltså främst fokus på kommunens arbete och inte de ideella föreningarnas. Tre stadsdelsnämnder och fem skyddade boenden har granskats. I revisionen framkommer att uppdrag till det skyddade boendet i många fall saknas från stadsdelsnämnderna. Likaså saknas genomförandeplaner från boendena. Vidare framkommer att ingen av de granskade nämnderna kontrollerar och följer upp kvaliteten i berörda verksamheter och att avtal med verksamheten saknas i flertalet ärenden från två av nämnderna.

Inspektionen för vård och omsorg, IVO, genomförde en nationell tillsyn av kommuners, landstings och kvinnojourers arbete med våldsutsatta kvinnor och barn som bevittnat våld under 2012-2013. 30 jourer och 60 kommuner och stadsdelsnämnder ingick i tillsynen. När det gäller kvinnojournerna konstaterades att de behöver utveckla sitt kvalitetsarbete i enlighet med ansvaret som utförare av socialtjänst, rutiner för rapportering av Lex Sarah, anmälningsskyldighet och dokumentation av ärenden. Samtidigt framhålls att många jourer har lång erfarenhet och kunskap om att ge stöd till våldsutsatta kvinnor och barn, att de har kontinuerlig kompetensutveckling inom området och att statistik förs kontinuerligt.

En del av de granskade jourerna hade personal dygnet runt men de flesta hade det endast under kontorstid. Samtliga granskade jourer uppgav att de inte kunde ta emot kvinnor i aktivt missbruk eller med psykiatrisk problematik. En del kunde inte heller ta emot kvinnor med fysiska funktionsnedsättningar på grund av brister i lokalernas utformning. Kvinnor med söner i tonåren kunde inte ta med dem till boendet i vissa fall. Kompetens och utbildning hos personalen varierade, dock fanns endast högskoleutbildad personal (t ex socionom) på en tredjedel av jourerna. Övriga anställda hade oftast flerårig erfarenhet av verksamheten och hade gått interna utbildningar. Nästan hälften av de granskade jourerna fick i tillsynen beslut med krav på åtgärder avseende sin skyldighet att dokumentera i individuella ärenden.

Flera jourer uppgav att de hade en god samverkan med kommunerna, medan andra beskrev den som dålig eller obefintlig. I vissa fall framhölls att det var avgörande vilken handläggare de hade kontakt med om samverkan fungerade bra eller ej.

Avseende anmälningsskyldighet enligt socialtjänstlagens 14 kap. 1§ saknade vissa jourer rutiner för detta men flertalet av dem visste ändå att de omfattas av denna skyldighet och hade erfarenhet av att göra anmälningar. Ett fåtal jourer ansåg inte i tillsynen att de hade skyldighet enligt lagen eftersom de inte ansåg sig vara yrkesmässigt bedriven verksamhet.

I projektet "En jour för alla" (EJA) som genomförts av Unizon med medel från Allmänna arvsfonden under två år har tillgängligheten på Unizons samtliga kvinnojourer i landet studerats. Antalet jourer var 58 och syftet var att kartlägga tillgängligheten och inspirera jourerna att förbättra den. Resultatet av kartläggningen visar att 27 procent av Unizons jourer har möjlighet att ta emot en kvinna beroende av rullstol i sitt skyddade boende. 68 procent av jourerna kan ta emot en kvinna med ledarhund, 70 procent av jourerna ger kvinnan möjlighet att få personlig assistans i boendet (dvs. ta med sig en personlig assistent). EJA har endast studerat jourer tillhörande den ena av de två stora riksorganisationerna för kvinno- och tjejjourer (den andra är ROKS). Utöver dessa jourer finns det ett flertal kommunala och privata skyddade boenden som inte heller finns representerade i EJA. Totalt

fanns 130 skyddade boenden i Sverige i november 2014.⁵ Såvitt känt finns dock ingen mer heltäckande granskning av tillgängligheten i skyddade boenden. Frågan om jouren kan ta emot kvinnor med funktionsnedsättning ingår i exempelvis IVO:s tillsynsrapport, men man redovisar inte resonemang kring dessa frågor närmare (t ex olika typer av funktionsnedsättning, om det endast handlar om fysisk tillgänglighet för rullstol eller även kompetens att möta psykiska eller neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, möjlighet att ta med ledarhund och personlig assistans eller hemtjänst). Rapporten från EJA fungerade även som underlag vid konstruktion av intervjuguide och kompletterande enkät till de skyddade boendena i stadens uppföljning.

Socialstyrelsen publicerade i juni rapporten ”Kvalitet i skyddade boenden” där man har mätt kvaliteten i landets alla skyddade boenden utifrån sina indikatorer. Eftersom rapporten publicerades efter informationsinsamlingen till denna uppföljning har den inte legat till grund för upplägget av uppföljningen, men vissa paralleller dras till rapportens resultat i uppföljningens analys.

Lagar, föreskrifter och styrdokument

I detta avsnitt redogörs för lagstiftning, föreskrifter och andra relevanta styrdokument som rör våld i nära relationer och särskilt insatsen skyddat boende, när den utförs på uppdrag av socialtjänsten. Våldsutsatta personer kan uppsöka kvinnojouren med skyddat boende utan att ha kontakt med socialtjänsten, då ges insatsen ideellt och är inte reglerad i lagar eller föreskrifter. Fokus i detta avsnitt ligger på bestämmelser för skyddade boenden, men även delar som rör socialnämndens ansvar i förhållande till utförare av skyddat boende kommer att beröras. Utöver socialtjänstlagen regleras arbetet främst i följande dokument:

- SOSFS 2014:4, Våld i nära relationer
- SOSFS 2014:5, Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS
- Handboken Våld (Socialstyrelsen)
- Socialstyrelsens kvalitetsindikatorer för skyddat boende
- Fristad från våld, en vägledning om skyddat boende (Socialstyrelsen)

När socialtjänsten uppdrar åt en verksamhet att utföra insatsen skyddat boende och verksamheten accepterar uppdraget, ses verksamheten oavsett driftsform som ”utförare av socialtjänst” vilket innebär att socialtjänstlagen, SoL, i tillämpliga delar gäller för verksamheten. Likaså står verksamheten under Inspektionen för vård och omsorgs (IVO) tillsyn, enligt SoL 13 kap. 1 § andra stycket. När verksamheten utför socialtjänst enligt socialtjänstlagen på uppdrag av socialnämnden

- har den ett ansvar för att insatsen håller god kvalitet (3 kap. 3 § SoL)

⁵ *Kvalitet i skyddade boenden*, Socialstyrelsen, 2015

- ska den dokumentera genomförandet av insatsen (7 kap. 3§ SoL)
- har den ansvar för att bedriva ett systematiskt kvalitetsarbete (3 kap. 3§ SoL)
- har den ansvar för att fullgöra sina skyldigheter enligt lex Sarah (14 kap. 3§ SoL)
- gäller bestämmelserna om anmälningsskyldighet om barns behov av skydd (14 kap. 1§ SoL)
- gäller bestämmelserna om tystnadsplikt (15 kap. 1§ SoL)⁶

Kommunen har dock alltid det yttersta ansvaret för att kvaliteten är god i insatserna.

Nämnden ska enligt SOSFS 2014:5, 5 kap. 22§, dokumentera uppdraget som utföraren får. Av uppdraget ska bland annat framgå nämndens bedömning av den enskildes behov, mål för insatsen och vad som ingår i uppdraget. Även former för uppföljning och vilken information som utföraren ska återföra till nämnden i samband med att insatsen avslutas ska ingå.

Enligt SOSFS 2014:4 2 kap. 1§ ska utförare ha ett ledningssystem som innehåller processer och rutiner för att säkerställa att verksamheten uppfyller kraven som ställs i lagstiftning och föreskrifter. Vidare sägs i ett allmänt råd i 4 kap. att personal som genomför insatser enligt SoL bör ha kunskap om våld och andra övergrepp i nära relationer och ha förmåga att omsätta kunskapen i praktiken. I det allmänna rådet till 7 kap. 2§ anges att om en våldsutsatt behöver bo i skyddat boende bör boendet ha tillräcklig bemanning och tillräckliga skyddsanordningar för att kunna ge skydd mot hot, våld och andra övergrepp, liksom att boendet bör vara lämpligt för eventuellt medföljande barn oavsett ålder och kön. Personal i boenden som tar emot barn bör ha kunskaper om barns behov.

I det allmänna rådet till 6 kap. 2§ i SOSFS 2014:5 anges att en genomförandeplan bör upprättas och exempel på vad den bör innehålla.

HVB

Ett par av de boenden som har följts upp har HVB-tillstånd (Hem för vård eller boende). I dessa boenden görs ibland placeringar enligt Lag med särskilda bestämmelser om vård av unga, LVU, av socialtjänsten. Det gäller främst ärenden med minderåriga ungdomar som utsätts för hedersrelaterat våld och förtryck. Ett HVB har särskilda bestämmelser som måste vara uppfyllda, vilka regleras i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om hem för vård eller boende, SOSFS 2003:20 samt i socialtjänstlagen. I SOSFS 2003:20 anges bland annat att (här anges det som går utöver det som gäller för skyddade boenden i allmänhet)

- verksamheten organiseras så att skolplikt kan uppfyllas, samt att icke skolpliktig persons behov av och önskemål om utbildning kan beaktas

⁶ Våld, Socialstyrelsen, 2015

- hemmets behandlingsmetod följs upp och utvärderas (2 kap. 1§)
- personal ska finnas tillgänglig dygnet runt i verksamhetens lokaler (2 kap. 3§)

Även bestämmelser om bland annat dokumentation är striktare för ärenden som rör ungdomar placerade på HVB än för skyddade boenden i allmänhet. De viktigaste skillnaderna tas upp i respektive avsnitt nedan.

Kvalitet och ledningssystem

Kvalitet

Vad kvalitet är kan vara svårt att definiera och svaret beror också av vilket perspektiv man har när man gör det. I denna uppföljning har verksamheternas kvalitet följts upp både ur ett professionellt perspektiv, det vill säga utförarens och socialtjänstens, och ur ett klientperspektiv. De hänger delvis samman, då klientens bästa hela tiden ska vara vägledande för verksamheten. Den definition av kvalitet som används är hämtad i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9, för det professionella perspektivet. I 2 kap. 1§ 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”

Verksamheten måste därmed själv kartlägga vilka krav som ställs på just dem och utifrån det fastställa vad som är kvalitet för just deras verksamhet. I uppföljningen har lagar, föreskrifter och allmänna råd samt andra relevanta styrdokument legat till grund för definitionen av kvalitet.

Ambitionen i uppföljningen har även varit att belysa klientperspektivet, men då finns ingen fastställd definition av kvalitet att utgå från. I intervjuerna med klienterna har fokus varit på deras upplevelse av att vistas på skyddat boende. Det handlar bland annat om upplevelsen av trygghet, att få det stöd man behöver, få tillgång till tolk vid behov, hur man har upplevt kontakten med personal i boendet och med socialtjänsten med mera.

Ledningssystem

När verksamheten har kartlagt vilka krav som finns på dem, och därmed fastställt vad som är kvalitet för deras verksamhet, ska de upprätta ett ledningssystem.

Ledningssystemet består av de rutiner och processer som krävs för att säkra kvaliteten i verksamheten. Föreskrifter och allmänna råd för ledningssystem finns i SOSFS 2011:9. Utifrån de lagar, föreskrifter och allmänna råd som finns för utförandet av insatsen skyddat boende har förvaltningen definierat vilka rutiner och processer som bör finnas i en verksamhet för att säkra dess kvalitet. Det är på denna grund uppföljningen vilar.

Kvalitetsområden

Med utgångspunkt i ovanstående krav kring kvalitet och ledningssystem har förvaltningen valt att fokusera på i huvudsak åtta kvalitetsområden: ledning och personal, insatsen skyddat boende, dokumentation, särskild sårbarhet, barnperspektiv, samverkan, finansiering och lokaler. Grundläggande bestämmelser inom de olika kvalitetsområdena har kortfattat beskrivits i början av respektive avsnitt i resultatdelen.

Resultat

Klientperspektiv på kvaliteten i skyddat boende

Hur en våldsutsatt person upplever en insats är individuellt utifrån egna upplevelser och erfarenheter. Det finns här inga lagar, föreskrifter eller allmänna råd som kan anges utan det är den enskildes berättelse som utgör grunden för detta avsnitt.

Alla som intervjuades var våldsutsatta kvinnor, och benämns kvinnor i texten nedan. De har bott på det skyddade boendet i sex till nio månader. Ingen av kvinnorna bodde i det skyddade boendet vid intervjutillfället.

Gemensamt för alla kvinnorna är att de endast en gång fått insatsen skyddat boende och att det var en akut placering, även om en kvinna beskriver det som att placeringen blev akut men att hon planerat för det länge. De bodde alla största delen i kollektivt boende, där de delade en lägenhet med en eller flera andra kvinnor och deras barn. Alla beskriver tiden på det skyddade boende som positiv. En kvinna menar att hon blev gladare, kände sig fri och att hon nu kunde bestämma själv. En annan kvinna beskriver det som att hennes liv totalt förändrades och att hon blev pånyttfödd.

Kvinnorna hade alla en kontaktperson på boendet. Kontaktpersonen beskriver de som ett ovärderligt stöd så väl känslomässigt som praktiskt. Två av kvinnorna hade i princip samma kontaktperson under hela vistelsetiden i det skyddade boendet. En kvinna hade två kontaktpersoner, där en av dem pratade hennes modersmål vilket gjorde att hon upplevde att hon kunde berätta allt för henne. Den andra kontaktpersonen var mer behjälplig med praktiskt stöd. Två av kvinnorna har vid intervjutillfället fortfarande en kontaktperson. En av dem enligt beslut från socialtjänsten, på ett visst antal timmar per månad, under tiden hon bor i en utslussningslägenhet. Dock upplever hon att det är för få timmar eftersom hon behöver mycket språkligt- och känslomässigt stöd fortfarande. Kvinnorna beskriver emellertid den övergripande relationen med socialtjänsten och socialsekreterarna som positiv. Det är endast två situationer som nämns där de upplevt att socialsekreterarna agerande inte motsvarat deras förväntningar. För en kvinna var det att hon flyttades från det skyddade boende till hotell i väntan på en annan lägenhet. Den andra kvinnan hade hoppats på att socialtjänsten skulle ordna en förskoleplats för hennes barn när hon skulle studera på SFI.

Kvinnorna upplever att de har varit trygga på det skyddade boendet, de har fått information om säkerhet, regler och vad som skulle hända härnäst. För alla gjordes det en genomförandeplan som de var delaktiga i. De tycker också att de fick hjälp med sin ekonomiska situation. Två av kvinnorna har även fått hjälp med att polisanmäla våldsutövaren.

En av kvinnorna hade två barn med sig på det skyddade boendet, som i början av placeringen upplevde det kollektiva boendet som lite jobbigt. Barnen erbjöds, första tiden, vara med i en barnverksamhet kopplat till det skyddade boendet men efter ett tag fick de förskoleplatser.

På frågan om kvinnorna tycker att socialtjänsten eller personalen i det skyddade boendet kunde ha gjort någonting annorlunda för att förbättra tiden på det skyddade boendet så svarar de alla att de har fått mer hjälp och stöd än vad de trodde. En kvinna beskriver det på följande sätt: *”de har alltid varit vänligt bemötande, tröstat mig, försökt lösa mina problem, lyft mig och hela tiden sagt att jag kan, att jag är bra. Jag kände verkligen stor förändring inom mig. Förändringen är både känslomässig, psykisk, i mina nerver och fysisk”*.

Vid tiden för intervjun hade alla kvinnorna fortfarande skyddad identitet, en kvinna bodde i en egen lägenhet, en kvinna bodde i en utslussningslägenhet men försökte genom bostadsförmedlingen få en egen bostad och en kvinna bodde hos sin dotter som fått en egen lägenhet genom stadsdelsnämnden, hon letade också efter en egen bostad.

Kvaliteten ur det professionella perspektivet

Ledning och personal

För utförande av uppgifter inom socialtjänsten ska det finnas anställd⁷ personal med lämplig utbildning och erfarenhet (3 kap. 3 § SoL). Personalen bör även ha teoretiska kunskaper om området våld i nära relation och förmåga att omsätta kunskapen i praktiken (SOSFS 2014:4). Verksamhetschefen/ledaren bör ha dokumenterad högskoleutbildning och arbetsledar erfarenheter inom verksamhetsområdet våld i nära relation.

All personal som genomför insatser enligt socialtjänstlagen bör regelbundet få kompetensutveckling inom området våld eller andra övergrepp mot närstående (SOSFS 2014:4).

⁷ Med anställd avses personal som har ett anställningsavtal med huvudmannen för det skyddade boendet, inte ideellt arbetande.

Det skyddade boendet behöver ha tillräcklig bemanning utifrån de enskildes behov av stöd och hjälp (Fristad från våld, Socialstyrelsen). För HVB som tar emot barn ska det finnas personal tillgänglig dygnet runt i verksamhetens lokaler (SOSFS 2003:20 2 kap 3§).

Lex Sarah gäller för den som genomför insatser enligt socialtjänstlagen. Bestämmelserna om rapporteringsskyldighet, informationsplikt och anmälan enligt 14 kap. 3-6 §§ SoL är således tillämpliga på exempelvis skyddade boenden. Det ska finnas rutiner för hur skyldigheten att rapportera, utreda, avhjälpa och undanröja missförhållanden och risker för missförhållanden ska fullgöras och dokumenteras (SOSFS 2011:5).

Personal som utför socialtjänst är skyldig att medverka i verksamhetens kvalitetsarbete (6 kap. 3 § SoL).

Bemanning

Sammanlagt finns 70 heltidsanställningar inom verksamheterna som tillsammans erbjuder 91 platser i skyddat boende. Av dessa är 5 boenden (50 platser med 46 anställda) bemannade dygnet runt och 3 boenden (41 platser med 24 anställda) bemannade på dagtid med jour kväll- och nattetid.

Majoriteten av personalen på boendena anser att bemanningen är precis, och därför väldigt sårbar. Vid sjukdom eller större behov hos målgruppen blir belastningen ofta för hög. Inom ett par verksamheter anser man att minst en ytterligare person skulle behöva anställas för att höja kvalitet och förbättra personalens arbetsförhållanden i verksamheten.

Kompetens

Sammantaget uppger boendena att 94 % av den anställda personalen har adekvat högskoleutbildning med inriktning på verksamhetsområdet, resterande 6 % har mer än två års dokumenterad yrkeserfarenhet. Majoriteten av personalen på boendena är socionomer där några även är steg 1 och 2 utbildade. Flera av boendena kräver socionomexamen för anställning. Andra yrkesområden är behandlingsassistent/pedagog, barnpedagog och psykologutbildning. Ett fåtal av personalen har anställningar baserat endast på lång erfarenhet av arbete i denna typ av verksamhet.

Alla operativa verksamhetschefer/ledare uppger att de har dokumenterade arbetsledarerfarenheter och högskoleutbildning med inriktning mot verksamhetsområdet. Inom ett par verksamheter har man två befattningar som delar på verksamhetsledaransvaret.

Personalen på boendena upplever genomgående kompetensen som hög i arbetsgruppen.

Kompetensutveckling

I alla boenden erbjuds personalen någon form av kompetensutveckling. Men endast ett fåtal skriver individuella kompetensplaner. De flesta ger gruppen möjlighet till gemensamma utbildningssatsningar. Inom främst de ideella boendena är resurserna avgörande för vilken kompetensutveckling som kan erbjudas. Flera av verksamheterna har de senaste åren gått MI-utbildningar, Trappan-utbildningar eller andra metodutvecklande utbildningar. Flera ideellt drivna verksamheter använder också riksorganisationernas kostnadsfria utbildningar.

Omsättning

Personalomsättningen på boendena är över tid tämligen låg med en naturlig rörelse utifrån exempelvis karriärförflyttning, föräldraledighet eller omorganisering. Inom alla boenden finns det personal som arbetat fler än fem år i verksamheten.

Personalen beskriver omsättningen i arbetsgrupperna som låg samt att arbetsgrupperna känns stabila.

Introduktion

Alla verksamheter utom en har rutiner gällande introduktion av nyanställda. De flesta använder sig av checklistor eller pärmar där all information finns samlad. Flera rutiner är dock bristfälliga då de saknar väsentliga delar så som information gällande Lex Sarah och sekretess. Inom alla verksamheter har man även en utsedd person ur personalgruppen som nyanställda följer i arbetet från ett par dagar upp till en vecka. Flera verksamheter kräver att personalen skriver under ett tystnadslöfte och eller att de delgivits information gällande boendets regler.

Arbetsmiljö

Inom alla boenden utom två anser personalen att den fysiska arbetsmiljön är god. Inom ett boende upplevs den fysiska arbetsytan som alldeles för liten vilket påverkar möjligheterna att exempelvis tala ostört i telefon eller med en klient.

Den psykiska arbetsmiljön beskriver personen genomgående som god utifrån att den arbetsgrupp man arbetar med är bra. Arbetsgruppen, kollegorna och ledarna lyftas fram som helt avgörande för den psykiska arbetsmiljön. Arbetsbelastningen beskrivs som periodvis tuff med höga stressnivåer och svåra situationer. Att känna sig trygg, ha ett nära samarbete och ständiga samtal med kollegorna beskrivs som viktiga faktorer för att upprätthålla en sund arbetsmiljö.

Handledning

Alla boenden har extern handledning för hela arbetsgruppen, varannan vecka ca två timmar per tillfälle. Utöver det har alla även möjlighet att få enskild handledning vid behov. Något boende har även så kallad kristerapi inrymt i försäkringen.

Majoriteten av personalen tycker att den handledning som ges är tillräcklig. Ett fåtal anser att mer handledning utifrån arbetsförhållandena skulle behövas.

Volontärer

Inget av boendena har volontärer i direkt stödjande arbete utan endast anställd personal. Inom de ideella verksamheterna har man volontärer som utför bisysslor, så som att medverka vid exempelvis måltider, utflykter eller svara på journalsamtal.

Lex Sarah

Alla boenden har rutiner för hantering av Lex Sarah-ärenden. Majoriteten av rutinerna omfattar alla väsentliga delar, dock är det en rutin som inte kan anses vara fullständig. Personalen på boendena uppger alla att de har kunskap om Lex Sarah. Flera uppger att de har haft kunskapen sedan tidigare men att de även fått information om Lex Sarah vid anställningen. Flera nämner även att rutinen gällande Lex Sarah finns på ett visst ställe, oftast i en specifik pärm. Ett boende har gjort en utredning gällande Lex Sarah men den föranledde ingen anmälan till IVO.

Insatsen Skyddat boende

Socialnämnden ska erbjuda våldsutsatta vuxna, den som är under 18 år och har utsatts för våld eller andra övergrepp av sin partner eller har utsatts för hedersrelaterat våld, insatser akut och på kort och lång sikt med utgångspunkt i behovet av skydd, stöd och hjälp. Utredningen, inklusive riskbedömningen ska ligga till grund för bedömningen av vilka insatser som ska erjudas (5 kap § 11 SoL).

Socialnämnden ska vid behov erbjuda stöd och hjälp i form av lämpligt, tillfälligt boende som motsvarar den våldsutsattas behov av skydd med utgångspunkt i utredningen och riskbedömningen (4 kap. 1 § SoL).

Om en våldsutsatt person är i behov av stöd och hjälp, på kort eller lång sikt, bör socialnämnden bland annat kunna erbjuda råd och stöd (SOSFS 2014:4). En sådan insats kan vara samtalsstöd eller råd och stöd i form av information (Våld, Socialstyrelsen, 2015).

Det skyddade boendet bör systematiskt följa upp och dokumentera den boendes uppfattning om boendet, inklusive bemötande och insatserna. En kunskapsbaserad socialtjänst följer upp och tillgodoser enskildas behov som ett led i det systematiska kvalitetsarbetet (SOSFS 2011:9, 5 kap 3§).

Skydd

Gemensamt för alla boenden är att skyddet lyfts fram som det primära i insatsen. Med skydd inkluderas alla både det inre⁸ och det yttre skyddet. Inom alla boenden utgår man ifrån en hot- och riskbedömning när man gör en säkerhetsplanering⁹. Majoriteten använder sig av ett stadandardiserat riskbedömningsinstrument, det varierar vilket man använder mellan SARA, FREDa eller Patriark och ett boende har en egen utvecklad modell som är av mer utredande karaktär. En säkerhetsplanering görs i alla boenden i samband med inskrivning. De flesta boenden har också skriftliga rutiner för att det ska göras och när. Ofta ingår det som en del i handbok, ledningssystem eller checklista. Två boenden har inte en tydlig rutin avseende riskbedömning. De flesta boenden uppger att de själva alltid gör en parallell hot- och riskbedömning även om socialtjänsten och eller polisen har gjort en, ett boende gör däremot aldrig en egen riskbedömning utan anser att polisen eller socialtjänsten alltid ska göra det.

Alla boenden utom två har rutiner för in- och utskrivning. Innehållet i rutinerna varierar men alla inkluderar säkerhetsaspekten på något sätt. De flesta har en beskrivning om hur den placerade kvinnan ska informeras om sin egen säkerhet men också hur personalen ska agera vid hot och risksituationer riktat mot de boende. Även regler för vistelsetiden och boendekontrakt ingår som en del i inskrivning hos de flesta boendena.

Utskrivningsrutinerna omfattar överlag avslutande samtal, kontakt med handläggaren, journal- och dokumentgenomgång samt praktiska delar som återlämning av nyckel mm.

Stadsdelsnämnderna nämner alla skyddet vid frågan om vad de anser ingår i insatsen skyddat boende. Ett par stadsdelsnämnder lyfter personaltillgången som en viktig aspekt av skyddet och skyddsnivån på insatsen. Ett par stadsdelsnämnder anser även att riskbedömning och säkerhetsplanering är en del av uppdraget.

Stöd

Individuellt samtalsstöd erbjuds hos alla verksamheter. Samtalen kan vara krisbearbetande, våldsbearbetande samt av motiverande och beteendeförändringskaraktär. Samtalen hålls inom de flesta verksamheter en eller flera gånger per vecka, i början av placeringen är behovet av tätare samtal oftast störst. Inom ett boende sker samtalen mer spontant efter de boendes behov. De flesta boenden har också möjlighet att vara flexibla när det gäller stödjande samtal utöver de inplanerade. Majoriteten av boendena har MI (Motiverande samtal) utbildad personal och använder sig av metoden i stödsamtalen. Endast ett par boenden erbjuder gruppsamtal, men uppger att ofta är svårt att få ihop grupperna.

⁸ Uppbyggnaden av ett, för den våldsutsatta, eget säkerhetstänkande.

⁹ Med säkerhetsplanering menas en genomgång tillsammans med den skyddsökande om dennes situation när det gäller risk för fortsatt våld och eventuella behov av skydd, under tiden på det skyddade boendet.

Gemensamt för alla boenden är också att de erbjuder ett omfattande praktiskt och omsorgsstöd till de placerade kvinnorna. Det praktiska stödet är likt samtalsstödet oftast som störst i början av en placering. Inom verksamheterna innefattar det praktiska stödet ofta hjälp vid kontakter med myndigheter, sjukvård och rättsväsendet. Ofta handlar det om att följa med, fylla i blanketter och intyg eller att ”medla” d.v.s. förtydliga beslut, processer eller liknade. Stödet innefattar även hjälp med ekonomiska ärenden, bostad och sekretessmarkeringar. Flera boenden uppger även att man hjälper till med att skapa en vardagsstruktur samt att fylla vardagen med meningsfulla och stärkande sysslor genom att exempelvis erbjuda olika typer av kreativa aktiviteter.

Likt skyddet nämner alla stadsdelsnämnder även stöd till den placerade kvinnan, både genom samtal och praktiskt, som en del av insatsen skyddat boende. Ett par stadsdelsnämnder tar även upp samhällsinformation och ett par enstaka anser att sekretessmarkeringar, förtursansökningar till bostadsförmedlingen och planering inför framtiden är en del av uppdraget.

Kontaktperson/stödperson

Alla boenden arbetar med kontaktmanskap, vilket innebär att varje placerad kvinna blir tilldelad en kontaktperson ur personalgruppen. Kontaktpersonen har en helhetsbild och ett övergripande ansvar för kvinnan, håller i stödsamtalen och planeringen av den praktiska hjälpen. Hos de flesta boenden görs även det mesta av dokumentationen av kontaktpersonen. Flera boenden har också en ”andra” kontaktperson som täcker upp när den ordinarie inte är på plats. En verksamhet har även delat upp ansvaret mellan två kontaktpersoner, där en ansvarar för stödsamtalen och den andra för den praktiska hjälpen.

Personalen på boendena är kontaktperson för ungefär tre till sex kvinnor vardera samtidigt. Ett par boenden erbjuder även insatsen kvalificerat kontaktmanskap, där uppdragsgivaren betalar en särskild avgift för detta. Insatsen används oftast vid exempelvis utflytt och fortsatt stöd i nytt boende.

Ett par stadsdelsnämnder nämnder specifikt kontaktperson som en del i insatsen skyddat boende.

Tolk

Alla boenden tar in en tolk när det behövs. Ingen upplever att det är några problem med att komma överens med placerande nämnd avseende betalning för detta när det handlar om möten med dem eller eventuellt andra möten. Ofta är det också placeraren som beställer tolken via upphandlade förmedlingar. Ett par boenden använder även telefontolk regelbundet. Ett boende påpekar att det är viktigt att tolken pratar rätt språk och dialekt, om inte kan det lätt bli missförstånd och feltolkat. Vilket boendet erfarit vid flera tillfällen. Inom samma boende har man alltid, oavsett om extern tolk finns, volontärer

som pratar samma språk som kvinnan närvarande vid det första mötet. Detta för att man anser det vara av stor betydelse att kvinnan i sitt inskrivningssamtal får möjlighet att ge en så rättvisande bild som möjligt av sin situation.

Synpunkter- och klagomålshantering

Alla verksamheter tar emot synpunkter och klagomål från de boende. De flesta har en rutin för hur det ska hanteras, rutinernas formulering varierar dock. Två boenden saknar rutin för hantering av synpunkter och klagomål. Ett av dessa boenden har heller ingen blankett för ändamålet utan anser att synpunkter ska framföras muntligen till personalen. Hos alla verksamheter informeras den boende vid inskrivning, muntligen eller via informationsblad, om hur de framför synpunkter och klagomål gällande verksamheten.

Dokumentation

Inom socialtjänsten gäller sekretess för uppgift om en enskilds personliga förhållanden (26 kap. 1 § OSL). Personer som är eller har varit verksamma inom yrkesmässigt bedriven enskild verksamhet som avser insatser enligt SoL får inte obehörigen röja vad han eller hon därvid fått veta om enskildas personliga förhållanden (15 kap. 1 § SoL).

För överlämnande och utbyte av information om den enskilde krävs samtycke enligt (1 kap. 1 § tredje stycket SoL). Bestämmelserna gäller även för verksamhet i privat regi, det vill säga för privata vårdgivare och enskilda verksamheter. Undantag gäller för placerade barn.

När en verksamhet utför socialtjänst enligt socialtjänstlagen på uppdrag av socialnämnden ska den dokumentera genomförandet av insatsen (7 kap. 3 § SoL). Dokumentationen är nödvändig för den enskildes rättssäkerhet, för kontinuitet och uppföljning. Hur en beslutad insats praktiskt ska genomföras bör dokumenteras i en genomförandeplan där det tydliggörs för den skyddssökande, socialnämnden och det skyddade boendet vad som ska göras, av vem, när och hur. Genomförandeplanen bör i regel upprättas inom den verksamhet som ansvarar för det praktiska genomförandet och med utgångspunkt i ett beslut om en insats och målet för insatsen beskriva hur den praktiskt ska genomföras. Planen bör höra till den enskildes personakt (SOSFS 2014:5 6 kap. 1 § AR). De skyddade boendena bör formulera skriftliga rutiner för dokumentation av genomförandet av insatser.

Åtgärder som vidtas vid genomförande eller uppföljning av en insats ska fortlöpande och utan oskäligt dröjsmål dokumenteras i journalen (4 kap. 9 § SoL, första stycket SOSFS 2014:5). De krav som ställs i paragrafen understryker betydelsen av att det finns fastställda rutiner för hur man ska handskas med arbetsanteckningar i verksamheter. Anteckningar som förts på ett sätt som är att jämställa med journalföring är att se som journalanteckningar.

Vilka uppgifter som ska antecknas i journalen under genomförandet av en insats gäller i korthet: åtgärder som vidtas av utföraren vid olika tidpunkter under genomförandet, faktiska omständigheter och händelser av betydelse som inträffar under genomförande av insatsen samt inkommande handlingar och handlingar som upprättas av utföraren under genomförandet (4 kap. 9-11 §§ SOSFS 2014:5). Huvudregeln är att journalanteckningar bör vara kortfattade och innehålla tydliga hänvisningar till handlingar i personakten som ger ytterligare information.

Dokumentation i enskild verksamhet som står under tillsyn av IVO ska gallras två år efter att sista anteckningen gjorts i akten (för HVB i offentlig regi gäller 5 år). Nämnden som beslutat om insatsen som genomförs i enskild verksamhet får träffa avtal med den som bedriver verksamheten om att handlingar ska överlämnas till nämnden när gallringsskyldigheten inträder (7 kap. 3 § SoL). Undantag gäller för personakter som avser placerade barn. Sådana akter ska enligt 7 kap. 3 a första stycket SoL överlämnas för bevarande till den socialnämnden som beslutat om insatsen när gallringsskyldigheten inträder.

Sekretess

Information gällande sekretess ges i de flesta boenden enligt rutin vid en anställningsintroduktion. Alla utom tre har även särskilda rutiner för sekretess, det är dock endast tre rutiner som innefattar korrekt information om att samtycke krävs vid överlämning av information. Undantag gäller för placeringar enligt LVU där inget samtycke krävs. Inom flera ideella verksamheter får den anställda skriva under ett tystnadslöfte. Flera boenden lyfter även fram vikten av att ständigt arbeta med sekretess även utifrån en skyddsaspekt för klienterna.

All personal inom verksamheterna anser sig ha god kunskap om sekretessbestämmelser.

Flera boenden använder sig av alias, kodord, förkortningar, initialer eller likande för att i samtal, anteckningar och i den digitala dokumentationen avidentifiera klienterna.

Journalföring

Inom alla boenden dokumenteras insatsen systematiskt utifrån ett eget system. En verksamhet uppger att de för anteckningar snarare än journal. Det man uppger dokumenteras är löpande händelser av vikt för klienten, möten, hälsa, samtal, mm. Inom de flesta verksamheter dokumenterar alla i personalen men huvudansvaret ligger hos den utsedda kontaktpersonen för klienten. Inom ett par verksamheter är det endast dagpersonalen eller kontaktpersonen som dokumenterar och övrig personal rapporterar till den ansvarige. Inom de flesta verksamheter dokumenterar man utan dröjsmål, oftast samma dag. En verksamhet dokumenterar däremot endast en gång per vecka. Innehållsmässigt är det varierande kvalitet på journalföringen (en verksamhet har ej

inkommit med en avidentifierad journal). En del skriver kortfattat och andra mycket omfattande. En verksamhet hade en väl avvägd journalföring. I några journaler går det inte att följa ärendet innehållsmässigt via journalen då det enbart står att exempelvis ett möte hållits men inte vad som avhandlats eller vilka som medverkat. Inom dessa journaler saknas också flera väsentliga delar så som information om exempelvis beslut och externa kontakter. Flera journaler förs i ett worddokument utan automatisk registrering av skribent, klient, datum eller tid.

Personal och ledning anser att dokumentationen överlag fungerar bra. Inom en del verksamheter arbetar man för att personalen ska dokumentera oftare samt att rapporteringen och överlämnandet ska vara mer rutinbaserat.

De flesta boenden har en mall för upprättande av genomförandeplan, hos två boenden saknas en mall. Alla inkluderar klienten i arbetet med planen. Däremot är det inte alla som alltid upprättar en plan för varje klient. En del boenden gör endast en genomförandeplan om det fått ett tydligt uppdrag/handlingsplan från socialtjänsten att utgå ifrån. Genomförandeplan och uppdrag diskuteras närmare i avsnittet Samverkan.

Avtal och uppföljning av insatsen

Majoriteten av de ideella och privata verksamheterna uppger att de alltid tecknar ett avtal med placerande kommun. Flera av dessa verksamheter uppger att de har en egen utformad avtallsmall som de använder om inte uppdragsgivaren har någon eller till dess att uppdragsgivaren skickat ett annat avtal. De uppger även att det är vanligt förekommande att två parallella avtal tecknas. Ett boende delger att de vid något tillfälle inte ansett sig kunna underteckna ett avtal som kommunen tagit fram, då de gjorde bedömningen att de inte kunde leva upp till alla delar av avtalet.

Stadsdelsnämnderna uppger genomgående att de i regel skriver ett avtal med utföraren samt att de använder sig av en avtalsmall.

Förvaring, arkivering och gallring

Alla boenden dokumenterar digitalt i olika system men hanterar även pappersdokument. De flesta boenden förvarar sina dokument i låsta skåp, endast ett boende gör inte det. Några boenden har även brandsäkra skåp men inte alla. De digitala systemen är i alla boenden utom ett säkrade genom individuella eller övergripande lösenord. Säkerhetsgraden i systemen varierar dock från att enbart omfatta ett lösenord till att omfatta flera led av säkerhetsrutiner. Några boenden har även servrar inlåsta i säkra utrymmen.

Vad gäller gallring så upplever de flesta ideella boenden att de möjligen sparar dokument för länge. Endast ett fåtal har upparbetade rutiner för gallring. Generellt råder en kunskapsbrist hos verksamheterna gällande gallringsregler.

Det är endast ett fåtal av verksamheterna som har rutiner för överlämning av dokumentation vid avslutat ärende. Flertalet av verksamheterna lämnar i princip aldrig över dokumentation eller avslutade ärenden till ansvarig kommun.

Barnperspektiv

Barn kan befinna sig på skyddat boende utifrån två olika situationer: dels som medföljande till sin förälder som är den som då får insatsen, dels utifrån att de själva utsätts för våld men är under 18 år och därmed får insatsen själva. I det sistnämnda fallet handlar det oftast om hedersrelaterat våld och förtryck. När det gäller fallet att barnet är medföljande till sin förälder finns det få bestämmelser som reglerar insatsen utifrån ett barnperspektiv. I SOSFS 2014:4 anges i det allmänna rådet till 7 kap. 2§ att skyddade boenden som tar emot barn bör ha personal med kunskaper om barns behov. Personal i skyddat boende omfattas av 14 kap. 1§ SoL och har anmälningsskyldighet om de får kännedom om något som kan innebära att socialnämnden behöver ingripa till ett barns skydd. Enligt Socialstyrelsens vägledning ”Fristad från våld” bör barn i skyddat boende få samtalsstöd, en egen stödperson och möjlighet att upprätthålla vardagliga rutiner med bland annat skolgång eller förskola. Även aktiviteter är viktigt, även om fokus bör vara på omvårdnad utifrån sin kris samt att barnen blir sedda.¹⁰

Enligt SoL 5 kap. 11§ har socialnämnden ett ansvar för att ett barn, som utsatts för brott, och dennes närstående får det stöd och den hjälp som de behöver. Vidare ska socialnämnden särskilt beakta att ett barn som bevittnat våld eller andra övergrepp av eller mot närstående är offer för brott och ansvara för att barnet får det stöd och den hjälp som barnet behöver.

Ungdomar som bor i skyddat boende för att de själva är utsatta för våld i nära relation har insatsen antingen med stöd av SoL (frivilligt) eller med stöd av Lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga, LVU (tvång). Minderåriga kan endast placeras i boende som har HVB-tillstånd. Barn och unga har enligt SoL 11 kap. 10§ och LVU 36§ rätt att få relevant information om åtgärder som rör dem, möjlighet att framföra sina åsikter och åsikterna ska tillmätas betydelse i förhållande till barnets ålder och mognad. Enligt SOSFS 2003:20, 2 kap. 1§, ska verksamheten i HVB organiseras så att skolplikten kan uppfyllas och att en icke skolpliktig persons behov av och önskemål om utbildning kan beaktas.

Stöd för barn

Alla skyddade boenden som tar emot barn anser sig ha ett barnperspektiv. Flera har särskilda verksamheter som riktar sig till barn, i större eller mindre utsträckning. De som

¹⁰ *Fristad från våld – en vägledning om skyddat boende*, Socialstyrelsen, 2013

har mest utbyggd verksamhet har en egen förskola eller förskoleliknande verksamhet, alternativt har aktiviteter med barnen ute nästan varje vardagsförmiddag. Alla erbjuder barnen samtal enligt Trappan-metoden. Fem av verksamheterna som tar emot barn har rutiner för samtal med barn.

De verksamheter som har mest utbredd barnverksamhet har exempelvis egen förskola eller förskoleliknande verksamhet, en särskild barnsamordnare, informerar barnen om säkerhet, håller inskrivningssamtal med barnen och har egna klagomålsblanketter för barn. Man betonar att man ser barnen som egna individer som man följer upp och planerar för. I något fall finns det möjlighet för barnen att ha fortsatt kontakt med barnpedagogen även efter flytt från boendet. Ett skyddat boende anser att man har ett barnperspektiv men att det kunde bli bättre. Där anges att det inte alltid finns tid att ta med de mindre barnen ut två gånger i veckan, vilket är tanken, ibland blir det bara en gång på grund av att personalen inte har tid. Man anger även att lekrummet och leksakerna behöver ses över och fräschas upp. Flera boenden anger att man arbetar med mamma-barnrollen explicit, för att stärka föräldrarollen, vilket framhålls som viktigt. Det görs bland annat i form av samtal med mamman om hur man kan prata med barn om jobbiga saker på ett enkelt sätt, att stärka mammans auktoritet som förälder med mera. Placerande handläggare i stadsdelsnämnderna instämmer överlag i att skyddade boenden har ett barnperspektiv i sin verksamhet. Vissa menar att det varierar mellan olika boenden. Vid intervju tillfället hade endast två boenden skriftliga rutiner för orosanmälan enligt SoL 14 kap. 1§, de flesta angav dock att de gör sådana anmälningar mer eller mindre frekvent.

Skola och förskola

Huruvida boendena arbetar med att hjälpa förälder och barn att ordna skolgång och förskola för barnen varierar. För HVB är detta reglerat medan det kravet inte finns i lagstiftningen för andra skyddade boenden. Ungdomar som placeras på HVB är oftast över 15 år och därmed inte längre skolpliktiga medan barn som följer med en förälder till skyddat boende är i alla åldrar. Hälften av de boenden som tar emot minderåriga barn, antingen som medföljande eller placerade i HVB, har en rutin för skolgång/förskola för barnen. Två har inte en specifik rutin men att hjälpa till med skolgång nämns i introduktionsmaterial respektive metodhandbok som boendet har. Det ena boendet med HVB-tillstånd tar endast emot unga vuxna över 18 år som därmed inte är skolpliktiga och det andra, som tar emot även minderåriga ungdomar har en rutin för detta. En del boenden uttrycker att det fungerar bra att lösa skolfrågan medan andra säger att det kan vara svårt dels rent praktiskt men också utifrån att man vet att det handlar om en kort period för barnet, sedan ska barnet flytta igen och behöva bryta upp. Det framhålls att det inte är en enkel fråga i alla lägen. Några boenden har som nämnts ovan egna förskoleliknande verksamheter, och i ett fall en riktig förskola. Ett boende nämner att det är betydligt svårare att hitta en förskola till barnet än en skolplats. Utbildningsförvaltningen har ett arbetslag med pedagoger som undervisar barn i grundskoleåldern som inte kan gå i skolan utanför boendet på grund av säkerhetsskäl.

Detta framhålls som mycket värdefullt, även om det inte ger en fullgod utbildning då det dels handlar om några timmar i veckan, dels endast omfattar matematik, svenska och engelska.

Lokaler för barn

Lokalernas utformning utifrån ett barnperspektiv varierar. De flesta boenden som tar emot yngre barn anser att deras lokaler är väl anpassade. En del boenden har olika rum anpassade efter dels yngre barn, med leksaker, dels tonåringar, med tv-spel, soffor och liknande. Ett boende har en egen innergård där man har fått bidrag för att bygga en lekplats. Förvaltningen konstaterar att utformningen av framförallt utrymmen för yngre barn varierar relativt mycket, från ett mindre lektrum utan fönster och med relativt slitna leksaker, till större rum med många olika, mindre slitna och i vissa fall pedagogiska leksaker. Ett boende framhåller att man ser det som problematiskt med trappor i lokalerna, som inte går att sätta grindar vid på grund av att branddörrar måste kunna slå igen. För äldre barn och tonåringar är utrymmenas utformning ungefär lika på de flesta ställena.

Särskild sårbarhet

Vissa personer påverkas av faktorer som gör dem extra sårbara som våldsutsatta. Faktorer som innebär en särskild sårbarhet kan vara

funktionsnedsättning(ar)

missbruk

utländsk bakgrund

att leva i en hederskontext

att vara äldre¹

Dessa faktorer påverkar dock människor olika och i olika utsträckning, varför ett individperspektiv alltid måste finnas i bedömningen av konsekvenserna för våldsutsattheten.

Att vara utsatt för våld innebär att man är ett brottsoffer och att man har rätt till stöd, oavsett andra faktorer såsom ålder, funktionsförmåga eller om man lever i missbruk. I socialtjänstlagens femte kapitel nämns dock kommunens ansvar för ”särskilda grupper”, och dessa bestämmelser redogörs kort för här för att belysa det explicita ansvar kommunen har när en våldsutsatt person också tillhör en av dessa ”grupper”. Enligt SoL 5 kap. 7§ ska kommunen verka för att personer med funktionsnedsättning får möjlighet att delta i samhällets gemenskap och att leva som andra. Kommunen ska även enligt SoL 5 kap. 8§ planera för sina insatser för personer med fysiska och psykiska funktionsnedsättningar. För äldre människor gäller enligt SoL 5 kap. 4§ bland annat att kommunen ska verka för att de får möjlighet att leva och bo självständigt under trygga

förhållanden. I SoL 5 kap. 4§ anges att kommunen ska planera sina insatser för äldre och i detta arbete samverka med andra samhällsorgan och organisationer. När det gäller barn och ungas särskilda utsatthet nämns i SoL 5 kap. 1§ bland annat att kommunen ska verka för att barn ska växa upp under trygga och goda förhållanden, bedriva uppsökande och förebyggande verksamhet för att förhindra att barn och ungdomar far illa och, 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 den unges bästa motiverar det, vård och fostran utanför det egna hemmet.

Fysisk tillgänglighet

Den fysiska tillgängligheten på boendena varierar. Hälften kan ta emot en kvinna, eller ett medföljande barn, i rullstol. Ett par av de andra skulle kunna göra det om det inte var för ett enda hinder, vilket i det ena fallet består av en trappa i entrén och i det andra i att de har duschkabiner i badrummen. Tre boenden har brandlarm som är anpassade för personer med hörselnedsättning, larm som blinkar och i två av tre fall också vibrerar. Att ta med en ledarhund fungerar i fem av boendena, varav fyra dock bara i någon eller några rum/lägenheter. Om kvinnan eller ett medföljande barn är i behov av hemtjänst eller personlig assistans kan fem boenden ta emot henne, varav fyra dock under förutsättning att hemtjänstpersonalen eller assistenterna är kvinnor. Ytterligare två boenden kan ta emot en kvinna i behov av personlig assistans men ej med hemtjänst. Anledningen till detta är att hemtjänsten ofta består av flera olika personer och det anser man inte fungerar ur säkerhetssynpunkt. Ett boende kan inte ta emot en kvinna eller medföljande barn i behov av varken hemtjänst eller personlig assistans. De flesta boenden som kan ta emot en rullstolsburen person eller någon som är beroende av hemtjänst eller personlig assistans har inte haft några sådana förfrågningar.

Endast ett boende har någon form av bildmaterial (t ex Pictogram) som kan behövas i kommunikationen med en kvinna som inte kan uttrycka sig verbalt och två har tillgänglighetsanpassat något av sitt informationsmaterial och/eller klagomålsrutin. Tre boenden har policys om allergifria produkter i gemensamma utrymmen.

Kompetens om funktionsnedsättningar

De flesta boenden uppger att de inte har någon formell kompetens om funktionsnedsättningar, utöver att någon i personalen ibland har sådan utbildning sedan tidigare. De flesta anger dock att de har stor eller ganska stor erfarenhet av framförallt ADHD och till viss del vissa psykiska diagnoser. Ett boende vände sig till ADHD-center för stöd när de hade en kvinna med grav ADHD boende hos sig och betonar vikten av att ”tänka utanför väggarna” och att ta hjälp av annan kompetens vid behov. Flera boenden uppger att de endast kan ta emot kvinnor med psykiatrisk problematik om de är ”någorlunda stabila”, dels eftersom man på många ställen inte har personal nattetid, dels eftersom kvinnorna lever relativt tätt ihop och det måste fungera.

Missbruk

Qjourens verksamhet riktar sig till kvinnor i aktivt missbruk. Inget av de andra boendena som har följts upp tar emot kvinnor i aktivt missbruk. Orsaken som anges till att man inte tar emot denna målgrupp är att man inte har kompetensen och att det vistas barn i boendet.

HBTQ

Två av boendena är utbildade i HBTQ varav ett också är certifierat. Övriga boenden anger att de inte har formell hbtq-kompetens men tar emot denna målgrupp. Ett boende tar även emot män som är utsatta på grund av sin HBTQ-tillhörighet.

Hedersrelaterat våld och förtryck

Några av boendena är specialiserade på hedersrelaterat våld och förtryck, där har personalen både erfarenhet och i de flesta fall formell kompetens. Alla tar emot denna målgrupp. I vissa fall har man inte formell kompetens om målgruppen men erfarenhet från nuvarande eller tidigare arbetsplatser.

Äldre

Inget boende anger att man har specifik formell kompetens om äldre våldsutsatta, men alla tar emot denna målgrupp (utom dem som är inriktade på ungdomar och unga vuxna specifikt).

Kvinnor med utländsk bakgrund

Att ha utländsk bakgrund kan vara en sårbarhetsfaktor utifrån flera aspekter, exempelvis språk, att man kan sakna kunskaper om sina rättigheter och hur det svenska samhället fungerar och att det privata nätverket kan vara begränsat. Alla boenden anger att man anlitar tolk vid behov och många av dem har också personal med språkkunskaper, i vissa fall ett stort antal olika språk. De flesta boenden ger kvinnor samhällsinformation då det behövs.

Samverkan

Avseende samverkan kommer ett visst fokus även vara på socialtjänstens ansvar gällande detta, eftersom samverkan förutsätter att både socialtjänsten och det skyddade boendet är involverade.

I 3 kap. 5 § SoL anges att socialnämndens insatser för den enskilde ska utformas och genomföras tillsammans med honom eller henne och vid behov i samverkan med andra samhällsorgan och med organisationer och andra föreningar.

Socialnämnden ska samverka för att samordna sina insatser till den enskilde och i förekommande fall till alla familjemedlemmar som får stöd, så att de inte motverkar

varandra. Samordningen ska ske med beaktande av behoven av trygghet och säkerhet hos barn som upplevt våld. (SOSFS 2014:4, 3 kap. 9§) Detsamma gäller för samverkan med externa aktörer. (SOSFS 2014:4, 3 kap. 10§) I SOSFS 2014:5, 5 kap. 22§, anges att nämnden ska dokumentera ett uppdrag till utföraren och vad som ska framgå av uppdraget samt när uppdraget har lämnats till utföraren. Av det allmänna rådet till 6 kap. 2§ i SOSFS 2014:5 framgår att en genomförandeplan bör upprättas av utföraren, utifrån uppdraget, samt vad den bör innehålla. Bland annat bör den ange hur utföraren ska samverka med nämnden och ev. andra aktörer vid behov.

Den som bedriver socialtjänst ska enligt SOSFS 2011:9, 4 kap. 5§, bland annat ha rutiner och processer där det framgår hur samverkan ska bedrivas i den egna verksamheten samt att samverkan möjliggörs med andra verksamheter.

Alla verksamheter som har följts upp tar emot klienter från flera kommuner, oftast från hela landet. Bilden av samverkan bygger därför på erfarenheter av ärenden från många olika kommuner och stadsdelsnämnder, inte bara Stockholms stad. För enkelhetens skull använder vi dock ”stadsdel” och ”stadsdelsnämnd” som begrepp här.

Samverkan i stort

De flesta verksamheter tycker att det varierar mycket mellan olika stadsdelsnämnder hur väl samverkan fungerar, en del tycker dock att det överlag fungerar bra. Många menar att det är personberoende. Någon verksamhet säger att om det fungerar dåligt, så gäller det ofta för hela den stadsdelen, inte bara enstaka handläggare. Alla anger att det är stor skillnad beroende på om det finns ett kvinnofridsteam eller kvinnofridssamordnare (el. motsv.) i stadsdelsnämnden eller ej. Att det finns gör oftast samverkan betydligt lättare och bättre. Ett flertal nämner också att de ofta upplever problem när ärendet ligger hos försörjningsstöd, eftersom man inte upplever att kompetensen finns där och att handläggaren då ofta fokuserar för ensidigt på ekonomin och inte på att kvinnan och eventuella barn är brottsoffer. Det är också många verksamheter som anser att den interna samverkan i stadsdelsnämnderna ofta brister, det kan vara försörjningsstöd, enheterna för barn och ungdom respektive vuxen som alla är inblandade i ett ärende och de kommunicerar inte internt enligt verksamhetens upplevelse. Ibland kommer handläggarna från de olika enheterna på varsitt möte med kvinnan och barnet, istället för att samordna dem. Att det är olika organiserat i stadsdelsnämnderna nämner någon också är problematiskt för det skyddade boendet då man inte vet vem man ska vända sig till och ofta blir kopplad mellan olika personer.

Flera verksamheter nämner att när samverkan inte fungerar är det ofta delvis beroende på att verksamheten och stadsdelsnämnden gör olika bedömningar av kvinnans situation. Det framstår som att det ofta handlar om tidpunkt för avslut av insatsen, där verksamheten upplever att stadsdelsnämnden vill avsluta innan grundläggande saker i kvinnans nya tillvaro är ordnade. Att man inte är överens om när en boendeinsats ska avslutas och hur detta hanteras nämns även av ett par handläggare inom socialtjänsten

som ett exempel på när samverkan inte fungerar väl. Ett par verksamheter nämner att de någon gång har anmält en stadsdelsnämnd till Inspektionen för vård och omsorg, IVO, när man har befarat risk för kvinnans liv när stadsdelsnämnden har avslutat insatsen. Samtidigt nämner många verksamheter vikten av en god relation till socialtjänsten och att de värnar om den. Någon påpekar att relationen med socialtjänsten kommer vara längre för kvinnan än den med boendet, varför det är viktigt att hon har förtroende för dem och att den kontakten fungerar väl. Därför arbetar den verksamheten medvetet med att stötta den relationen. Andra aspekter som nämns av socialtjänsten som exempel på när samverkan riskerar att brista är när kontaktpersonen inte är på plats på boendet under kontorstid på flera dagar (när de jobbar skift), när handläggaren uppfattar att det bildas en allians mellan utförare och klient ”mot” socialtjänsten och att det finns en bristande förståelse för myndighetsperspektivet hos utföraren.

Uppföljning av ärenden

Det varierar hur ofta handläggaren har möte med verksamheten och kvinnan. Flera verksamheter nämner att de anser generellt att det är lämpligt med möten en gång per månad. Det sker i vissa ärenden medan det i andra kan gå längre tid mellan mötena med socialtjänsten. Däremot är de flesta verksamheter överens om att kontakten med socialtjänsten via telefon och fax är mer frekvent och flera uttrycker att handläggarna alltid är intresserade av sina ärenden. Flera menar att handläggarna ofta verkar ha en stressig arbetssituation och att det då är svårt att hinna allt. Ett par verksamheter faxar varje måndag journaler till ansvarig handläggare vilket bidrar till en god dialog med socialtjänsten. Från socialtjänstens sida är det flera handläggare som lyfter fram att samverkan fungerar bra just avseende uppföljning av ärenden.

Uppdrag, genomförandeplaner och avtal

Samtliga tillfrågade stadsdelsnämnder anger att de i regel ger utföraren ett tydligt uppdrag kring insatsen. Majoriteten av boendena uppger att det varierar om de får tydliga uppdrag från den placerande kommunen. Ett par verksamheter uppger att de alltid måste vara drivande för att få ett uppdrag och ett boende beskriver det som att de nästan aldrig får det. En del uppger också att uppdraget ibland kan bestå av en muntlig överenskommelse via telefon. Hur man ser på det faktum att placerarna inte alltid ger tydliga uppdrag skiljer sig åt mellan boendena. En del ser det inte som ett problem utan tycker att insatsen är tydlig i sig och att de utifrån sin kompetens ändå vet vad som behöver göras. En handläggare uppger också att ”på de bästa boendena” börjar personalen arbeta omedelbart utan att nödvändigtvis ha fått ett skriftligt uppdrag, vilket enligt handläggaren är bra då personalen i boendena har mer kontakt med klienten än socialsekreteraren har.

Alla verksamheter har en mall för genomförandeplan, vissa mer omfattande än andra. Hälften av verksamheterna anger att de upprättar en genomförandeplan med kvinnan oavsett om de har fått ett tydligt uppdrag från socialtjänsten eller ej. Har man inte fått det uppger man att planen upprättas utifrån vad personal och kvinnan själv anser vara hennes

behov av stöd. Den andra hälften gör en genomförandeplan bara om man får ett tydligt uppdrag från socialtjänsten. Bland handläggarna varierar uppfattningen om huruvida man som regel får en adekvat genomförandeplan av utföraren. Två av nio anser att så är fallet medan fyra har den motsatta uppfattningen. Tre anger att man ibland får det. På frågan vad som brister när man inte får en adekvat plan svarar sju av nio handläggare att bristen består i att man inte får någon plan alls. I de fall man får en genomförandeplan verkar man alltså överlag tycka att den är adekvat.

De flesta handläggare anger att någon form av avtalsmall används i uppdragen till boendena, det varierar dock om det är stadens centralt framtagna, stadsdelsnämndens egna eller utförarens avtalsmall som används. Denna bild är samstämmig med de skyddade boendenas. Ibland upprättas två avtal, ett från det skyddade boendet och ett från placerande stadsdelsnämnd.

Extern samverkan

Ett par verksamheter har nämnt att man har upparbetade kontakter med en viss vårdcentral, barnavårdscentral och liknande i närområdet (detta är dock inget som alla har fått frågor om). Flera verksamheter nämner också att de har kontakt med en eller flera skolor i närområdet, där större barn kan gå om det är möjligt utifrån hotbilden mot dem.

Finansiering

En kommun kan, med beaktande av de kommunalrättsliga begränsningarna, lämna bidrag till privatpersoner, företag och föreningar som bedriver egen verksamhet, s.k. verksamhetsbidrag eller föreningsbidrag. Bidrag kan lämnas när den enskilda verksamheten kompletterar kommunens verksamhet och med den förutsättningen att kommunen inte ställer krav på hur den utförs.

Verksamhetsbidrag som en ideell förening får av en kommun innebär inte att det råder ett uppdragsförhållande mellan kommunen och föreningen. Kommunen ansvarar inte heller gentemot den enskilde för den verksamhet som bedrivs i föreningen. Vill kommunen att insatser enligt SoL till enskilda ska utföras i en förening måste kommunen avtala särskilt med föreningen om ett sådant uppdrag.

Det kan förekomma att en ideell förening som genomför insatser enligt SoL på uppdrag av kommunen samtidigt också får föreningsbidrag från kommunen. Då råder ett uppdragsförhållande om utförande av insatser enligt SoL mellan kommunen och föreningen i den del uppdraget avser. Kommunen har då det yttersta ansvaret gentemot den enskilde för den del av föreningens verksamhet som genomför insatser enligt SoL (Socialstyrelsen, meddelandeblad 2/2012).

Driftsform

Skyddade boenden kan drivas i kommunal regi eller av enskilda aktörer, till exempel frivilligorganisationer eller privata företag. En verksamhet som bedriver skyddat boende benämns oftast som en kvinnojour. 78 % av hela landets skyddade boenden drivs av frivilligorganisationer. I underlaget till rapporten medverkar 5 ideella organisationer och en privat aktör vilket tillsammans utgör 75 % av det totala underlaget.

Ekonomiska bidrag

Alla boenden med driftsformen ideell förening uppger sig vara beroende av olika ekonomiska bidrag. Samtliga erhåller ett bidrag från den kommun där verksamheten är belägen. Nivån på bidraget varierar och inkluderar även annan bidragsfinansierad verksamhet inom föreningen så som exempelvis en öppen verksamhet. Samtliga föreningar uppger också att de erhåller projektbidrag från olika instanser för olika delar av verksamheten, ofta för utveckling av verksamheten. Gemensamma övriga finansiärer som nämns hos alla föreningar är Socialstyrelsen och landstingets Hälso- och sjukvårdsnämnd. Ett par föreningar uppger även att riksorganisationen bidrar med medel till olika satsningar. Vissa privata gåvor förekommer också men i relativt liten utsträckning.

Ett par föreningar lyfter fram att de upplever bidragssökandet som resurskrävande samt problemet med att många bidragskriterier riktas mot utveckling av verksamhet snarare än löpande verksamhet.

Placeringsavgifter

Alla boenden tar ut en dygnsavgift, benämnd placeringsavgift, vid beslut om placering av en våldsutsatt i deras skyddade boende. Man tar även ut en separat avgift för antal medföljande barn. Storleken på avgiften varierar, se bilaga 1. Gemensamt för alla boenden är att man subventionerar placeringsavgiften för placeringar från den ansvarige kommunen (kommunala verksamheter) eller bidragsgivande kommunen.

Majoriteten av de skyddade boendenas placeringsavgifter motsvarar inte den reella omkostnaden för placeringen, med undantag för ett par verksamheter som tar ut den faktiska kostnaden för placeringen för icke ansvarig eller bidragsgivande kommun.

Boendena anser sig inte ha förhandlingsbara placeringsavgifter. Hos vissa boenden kan dock avgiften diskuteras när extra resurser krävs för en individ, då kan priset justeras uppåt. De boenden som erbjuder insatsen kvalificerad kontaktperson tar även ut en särskild avgift, ofta per timme, för insatsen. I övrigt ingår allt i placeringsavgifterna för våldsutsatta vuxna och medföljande barn.

Lokaler

I enskild verksamhet bör lokalerna vara avskilda från den privata bostadsdelen. Det gäller t.ex. för rum för samvaro, rum med inredning och utrustning för personlig hygien, och rum eller delar av rum för matlagning (SOSFS 2003:20).

I Socialstyrelsens kvalitetsindikatorer för skyddade boenden (dnr: 5.4- 366680/2011) anges nedanstående kriterier som viktiga för den enskildes självbestämmande och integritet:

Tillgång till ett eget rum (medföljande barn kan dock bo med föräldern).

Tillgång till låsbara toaletter och hygienutrymmen.

Tillgång till kök, för att kunna laga sin egen mat.

Tillgång till gemensamhetsutrymmen, för samvaro och vila.

I ett hem för vård och boende (HVB) bör den enskilde i regel ha ett eget rum (SOSFS 2003:20).

Den yttre säkerheten vid det skyddade boendet behöver anpassas efter vad som är lämpligt med tanke på läge och målgrupp. De tekniska möjligheterna är många, dörrar och fönster kan säkras på olika sätt, entrén till det skyddade boendet kan kameraövervakas, larm kan installeras och kopplas till polisen eller vaktbolag. Hög andel boenden som har skyddsanordningar tyder på välfungerande rutiner som bidrar till att göra tjänsterna trygga och säkra (SOSFS 2009:22, allmänna råd (AR), Fristad från våld – en vägledning om skyddat boende, Socialstyrelsen).

När det gäller lokaler för boende finns regler för systematiskt brandskyddsarbete (SBA) enligt lag 2003:778 om skydd mot olyckor 2 kap.§ 2.

Kollektivt boende/lägenheter

Majoriteten av boenden är kollektiva boende med egna rum men gemensamt kök, toaletter och hygienutrymmen samt sällskapsytor. Ett boende är utrustat med separata lägenheter i samma korridor och våningsplan med sällskapsytor samt även ett gemensamt kök. Ett annat boende är kollektivt men uppdelat på flera separata lägenheter. Flera kollektiva boenden har även externa lägenheter för placering av en våldsutsatt och eventuellt medföljande barn.

Standarden på boendena är generellt sett bra. Några lägenheter är aningen slitna. Alla rum är utrustade med sängar, bord med stol eller stolar samt utrymme för förvaring.

Personalen på boendena tycker övergripande att lokalerna är ändamålsenliga. Endast ett par boenden anser att lokalerna är för trånga eller på väg att bli för trånga.

Säkerhet

Alla boenden uppger att deras lokaler är tillräckligt säkra vad avser skalskydd. För inpassering i boendena finns hos alla någon typ av speciellt utformad säkerhet.

Säkerhetsnivån varierar från dörrtelefon med eller utan sluss, larmad dörr och säkerhetsdörr till enbart titthål och eller inget namn på dörren. Några boenden har även direktlarm till polis eller vaktbolag. Alla boenden har hemlig adress. Flera boenden uppger att deras adress vid något tillfälle blivit röjd men att det aldrig direkt uppkommit någon allvarigt situation kring det. Ett boende uppger att deras säkerhet försämrats till följd av röjd adress, och där har det också uppstått allvarliga situationer i samband med röjningarna. Man letar nu nya lokaler för boendet.

Boenden som ligger på marknivå, ut mot en gata, är utrustade med säkerhetsglas, d.v.s. okrossbara glas. Några boenden har även alla fönster och dörrar larmade.

Brand

Alla boenden uppger att de har en tydlig och fastställd brandskyddsorganisation i vilken det framgår vem i verksamheten som är ansvarig. Det finns även en handlingsplan/utrymningsplan för brand hos alla boenden. Hos alla, utom ett, boende anger man också att det finns en plan för egenkontroll av lokalerna och brandutrustning.

Tre boenden uppger att de en gång årligen övar utrymning av lokalerna. De uppger även när den senaste övningen genomfördes. Ytterligare två boenden uppger att de gör utrymningsövningar men inte hur ofta eller när en senast genomfördes. Två boenden har enbart en teoretisk genomgång av utrymning och övar inte i praktiken. Endast ett av boendena har skriftlig information gällande brand på de mest förekommande språken förutom svenska.

Ledningssystem och kvalitetssäkring

De rutiner och dokument som har efterfrågats från de skyddade boendena är

- Rutin för introduktion av ny personal
- Information om gällande sekretesslagstiftning
- Lex-Sarah-rutin
- Synpunkts- och klagomålsrutin
- Rutin för anmälan av oro för barn enligt SoL 14 kap. 1§
- Rutin för att säkra barns skolgång
- Mall för genomförandeplan
- Rutin för riskbedömning
- In- och utskrivningsrutin

Dessa rutiner och andra dokument bedöms av förvaltningen vara ett minimum för vad som måste ingå i ett ledningssystem för att kunna kvalitetssäkra och utveckla verksamheten. De rutiner som flest boenden hade var lex Sarah, synpunkts- och klagomålsrutin, in- och utskrivningsrutin och mall för genomförandeplan. Dessa rutiner hade sex eller sju verksamheter. Rutin för att anmäla oro för barn enligt SoL 14 kap. 1§ saknades hos flest boenden, endast två hade en skriftlig rutin för detta vid

intervjutillfället. Övriga rutiner hade ungefär hälften av verksamheterna. Tre verksamheter har i det närmaste alla rutiner och dokument och utan brister. Saknade rutiner eller brister i rutiner är spridda relativt jämt över verksamheterna, det vill säga att de flesta har många av rutinerna och brister i vissa av dem. Att ha en rutin, men inte helt adekvat, innebär att man har identifierat det aktuella området som ett kvalitetskrav som bör ingå i ens ledningssystem, vilket är positivt. Av totalt åtta verksamheter och tio efterfrågade rutiner per verksamhet, totalt 80 rutindokument, har konstaterats på 15 ställen att en rutin saknas helt. Det innebär att verksamheterna har en rutin – mer eller mindre fullständig – i 82 % av fallen. Sammanfattningsvis kan sägas att det några verksamheter har adekvata ledningssystem medan majoriteten behöver utveckla sina ytterligare i större eller mindre utsträckning.

Förvaltningens uppfattning är att personalen som intervjuats i stor utsträckning var medvetna om vikten av rutiner. På några ställen där man inte tar emot barn, men där antingen den våldsutsatta vuxna kan ha barn, men inte med sig, eller där de våldsutsatta är tonåringar eller unga vuxna förklarades avsaknaden av rutin för orosanmälan för barn med att man inte har barn i verksamheten. Förvaltningen anser dock att det är viktigt att tänka på att det kan finnas barn till klienterna eller syskon som fortfarande bor hemma hos familjen och som kan fara illa.

Avslutande diskussion

Resultaten i denna uppföljning stämmer i många avseenden med det som framkommit i tidigare granskningar och utredningar av skyddade boenden, så som den senaste, ”Kvalitet i skyddade boenden” som Socialstyrelsen gav ut i juni 2015, Stockholms stads revisionsrapport från 2014 och IVO:s tillsynsrapport från 2012-2013.

Uppföljningen visar att kvaliteten i många avseenden får anses vara god i de verksamheter som följts upp. Personalen är överlag välutbildad, många har arbetat länge i denna typ av verksamhet och volontärer används inte i den stödjande verksamheten. I ”Kvalitet i skyddade boenden” hade 85 % av föreståndarna högskoleutbildning, medan 100 % i denna uppföljning har det. Även för personal i övrigt har de boenden som ingår i denna uppföljning mer välutbildad personal än i riket, som avses i Socialstyrelsens rapport. 94 % i denna uppföljning mot 70 % i Socialstyrelsens rapport har högskoleutbildning. Även i IVO:s tillsynsrapport visas att många jourer har lång erfarenhet och kunskap om att ge stöd till våldsutsatta kvinnor och barn. Bemanningsgraden är förhållandevis hög på de boenden som ingår i denna uppföljning.

Även skyddet, både det fysiska och det psykosociala, har hög kvalitet överlag. Kvaliteten upplevs också som god ur ett klientperspektiv, visar intervjuerna som gjorts med kvinnor som har bott i skyddat boende.

Bristande dokumentation

Inom vissa områden finns det dock brister och dessa behöver utvecklas för att stärka kvaliteten. Det mest framträdande utvecklingsområdet är dokumentation, vilket även stadens revisionsrapport från 2014 och IVO:s tillsyn från 2012-2013 visade. Kvaliteten i journalföringen varierade kraftigt mellan olika boenden och det var i vissa fall inte möjligt att följa ärendet i journalen, vilket är ett av journalföringens grundläggande syften. Vissa journaler innehöll endast en uppräknad av olika ”aktiviteter”, exempelvis ”Möte med socialtjänsten” men ingenting om vad mötet handlade om, om några beslut fattades eller om man kom överens om något som behöver göras i ärendet. Inte heller om vilka som närvarat eller vad klienten anser om det som avhandlats på mötet. Vidare är det problematiskt att en del verksamheter för journal i ett vanligt worddokument, eftersom det då inte finns något system som automatiskt registrerar vem som skriver, tid och datum, om eventuella ändringar görs samt hindrar att man kan ta bort anteckningar utan att det noteras. På flera boenden används också klientens initialer alternativt ett alias istället för riktiga personuppgifter i journalföringen, vilket är problematiskt utifrån att det vid ett senare tillfälle kan uppstå oklarheter kring vem dokumentationen avser. I uppföljningen gav en person uttryck för att ”man vet vem som är vem, man vet när de var här, man känner igen ärendena” som respons på denna invändning. De flesta verksamheter var osäkra på reglerna för gallring och flera hade heller inga rutiner kring detta.

Allt detta innebär en stor rättsosäkerhet för klienten. Det kan ge klienten sämre förutsättningar vid en framtida polisutredning och eventuell rättegång. Där kan utförarens dokumentation, och att den bedöms som tillförlitlig, ha en viktig roll för att klarlägga händelseförlopp och konsekvenser av våldet för klienten samt vilket stöd som har givits. Bristerna innebär också en rättsosäkerhet om det exempelvis skulle uppstå ett missförhållande hos utföraren där klienten och utföraren har olika uppfattning om vad som har inträffat. Dokumentationen hos utföraren har även ett värde för socialtjänsten vid uppföljning av insatsen och i bedömningen av om utföraren har en god kvalitet i sin verksamhet.

Att förvaringen av dokumentation i vissa verksamheter hade stora brister är allvarligt ur sekretessynpunkt och behöver åtgärdas.

Bristerna i dokumentationen kan också få konsekvenser i form av sämre samverkan med socialtjänsten, vilket i sin tur ger en sämre situation för klienten. Dokumentationen utgör ett viktigt bidrag vid uppföljning av insatsen, och till underlag för hur klientens situation ser ut och förändras med tiden, och om detta saknas eller är bristfälligt blir det svårare för socialtjänsten att göra välgrundade bedömningar inför beslut om eventuellt fortsatt stöd.

Utvecklingsbehov inom området:

Förvaltningen anser att flertalet verksamheter behöver utveckla sin dokumentation. Kompetensen behöver höjas kring hur man journalför och varför man gör det. Digital dokumentation måste förvaras på ett säkert sätt, skyddade från brand och så att ingen obehörig kan komma åt den. Digital dokumentation behöver också skyddas, dvs. med spärrear så att inte obehöriga kan komma in i exempelvis journaler och läsa dem. Då blir det också möjligt att använda klienters riktiga personuppgifter i den digitala dokumentationen. Önskvärt är också att verksamheterna installerar riktiga journalföringssystem som automatiskt registrerar vem som skriver, tidpunkt och som inte gör det möjligt att gå in och ändra eller ta bort anteckningar utan att det registreras.

Samverkan behöver stärkas

Samverkan är ett annat utvecklingsområde som identifierats i uppföljningen. Flera verksamheter framför kritik mot den interna samverkan i vissa stadsdelsnämnder. Den interna samordningen mellan olika berörda enheter är viktig för helhetssynen och för kvaliteten i insatsen. Alla verksamheter framhåller att samverkan med stadsdelsnämnden fungerar betydligt bättre om det finns kvinnofridsteam eller motsvarande. Detta stämmer överens med slutsatserna i Länsstyrelsens rapport ”Kvinnofridssamordnare – utredning av en nyckelfunktion”, som visar på betydelsen för samverkan och samordning av att ha en kvinnofridssamordnare. I rapporten framgår också att den interna samverkan gynnas av att det finns en kvinnofridssamordnare.¹¹ Många verksamheter lyfter fram att samverkan ofta är svårare med handläggare inom ekonomiskt bistånd, eftersom man menar att kompetensen om våld i nära relationer ofta brister där. Vidare anser förvaltningen att det är problematiskt att frågan om huruvida samverkan fungerar eller ej enligt de skyddade boendena så ofta verkar vara personberoende. Det gör arbetet sårbart och kan i vissa fall också ha negativ inverkan på rättssäkerheten för klienten. Utifrån att det finns klara brister i uppdrag och genomförandeplaner kan förvaltningen också konstatera att kvaliteten i uppföljningarna sannolikt kan höjas. En adekvat uppföljning bör ha sin utgångspunkt i uppdrag och genomförandeplan. Bristande samverkan kan försämra socialtjänstens förutsättningar att göra adekvata bedömningar och klientens förutsättningar att få det stöd som behövs. Som nämnts ovan kan utförarens dokumentation utgöra ett viktigt bidrag vid beslut om fortsatt och eventuellt förändrat stöd, och för att detta ska fungera krävs samverkan mellan socialtjänst och utförare, exempelvis i form av rutiner kring överlämning av dokumentation efter samtycke från klient. En god samverkan gör också att uppdragsgivare och utförare får kännedom om varandra och varandras kompetenser och ansvarsområden, vilket gynnar arbetet och i förlängningen klienten. I uppföljningen framkom exempelvis att socialtjänsten kan uppleva att utföraren ibland inte förstår myndighetsperspektivet, liksom att utföraren anser att handläggare inom ekonomiskt bistånd ”bara tänker på ekonomin och inte förstår att det handlar om en våldsutsatt person”. Detta menar förvaltningen är upplevelser som,

¹¹ *Kvinnofridssamordnare – utredning av en nyckelfunktion*, Länsstyrelsen, 2014

åtminstone i vissa fall, kan förändras genom en god samverkan där man förstår varandras roller och kompetenser. Även utifrån barnperspektivet är god samverkan viktig, både mellan utförare och socialtjänst och internt inom stadsdelsnämnden, så att socialtjänsten kan göra en välgrundad utredning och bedömning av barnets situation och också vid en eventuell utredning inom familjerätten.

Utvecklingsbehov inom området:

Socialtjänsten respektive det skyddade boendet ska dokumentera uppdrag respektive genomförandeplan. Rutiner för detta bör upprättas och följas, där det saknas. Stadsdelsnämnderna bör ha och följa tydliga rutiner för sin interna samverkan mellan de enheter som berörs i ett ärende. Stadsdelsnämnderna bör sträva efter att ha kvinnofrids-/relationsvårdsteam eller –samordnare där så är möjligt och personal inom alla verksamhetsområden bör kompetensutvecklas inom våld i nära relationer.

En komplex situation för barnen

Barnperspektivet – eller barnrättsperspektivet – är en komplex fråga när det handlar om barn i skyddat boende, eftersom barnet inte får insatsen självt, men bor i boendet och ofta får eget stöd där. Alla boenden i denna uppföljning som tar emot barn erbjuder barnen Trappansamtal och i olika utsträckning även annat stöd och aktiviteter. Det finns generellt ett stort fokus på barnen och en stor vilja att stötta dem, även om det är föräldern som beviljats insatsen från socialtjänsten. Socialtjänsten ska alltid inleda en utredning om barnet när de får kännedom om att barnet upplevt våld i nära relation. Det är viktigt att det finns en bra dialog mellan barnets handläggare, förälderns handläggare och det skyddade boendet så att barnets handläggare får en tydlig bild av barnets behov, vilket stöd som ges och att stödet är av god kvalitet. Det kan vara så att socialtjänsten på goda grunder kommer fram till i sin utredning att barnet får adekvat och tillräckligt stöd i boendet och därmed inte behöver ytterligare insatser från socialtjänsten i det läget. Om boendet ger barnet stöd utan uppdrag från socialtjänsten innebär det att boendet i det arbetet *inte* är utförare av socialtjänst, och därmed regleras inte kvaliteten eller andra aspekter i föreskrifter och allmänna råd. Barnen är brottsoffer och har rätt till stöd och skydd, förvaltningen vill därför betona vikten av att socialtjänsten säkerställer kvaliteten i det stöd som ges till barnet. Förvaltningen ser att det i vissa fall skulle kunna gynna barnen om deras situation fick en mer formell ställning och dokumenterades, dokumentation som skulle kunna vara ett viktigt bidrag exempelvis vid en eventuell framtida vårdnadstvist eller polisutredning.

Många skyddade boenden uppger att man arbetar med att stärka föräldra-barnrelationen vilket är positivt liksom att man i flera fall hjälper till att ordna skolgång, och i vissa fall förskola, för barnen. Att hjälpa till att ordna skola för barnet är i första hand kommunens ansvar, men att boendet kan vara behjälpliga är av stort värde. Skolans struktur, stimulans och kamrater kan ha en avgörande funktion för att säkerställa barnets behov av

kontinuitet och normalitet i vardagen¹² och en fungerande skolgång är en viktig skyddsfaktor för barns hälsa¹³.

Utvecklingsbehov inom området:

Barnens rättsliga situation då de bor med en förälder i skyddat boende bör stärkas, men det åligger lagstiftaren snarare än den kommunala socialtjänsten och de skyddade boendena.

Osäker finansiering

Inom området våld i nära relationer finns som tidigare nämnts en stor del ideellt drivna verksamheter, vilket skiljer detta område från andra verksamhetsområden inom socialtjänsten, där utförarverksamheter ofta drivs i offentlig eller privat regi, och är (dem som inte är offentligt drivna) upphandlade i ramavtal eller inom lagen om valfrihet, LOV. Att skyddade boenden till stor del drivs ideellt skapar särskilda förutsättningar för verksamheterna avseende finansiering och därmed möjlighet till långsiktig planering av olika slag (personalresurser, kompetensutveckling, lokaler mm). I uppföljningen ingår två kommunala boenden, som är anslagsfinansierade, ett privat som är intäktsfinansierat och fem ideella som finansieras genom bidrag från kommun, landsting, privata donatorer, placeringsintäkter samt genom projektmedel. De reella kostnaderna för insatsen återspeglas inte i placeringsavgifterna hos de ideellt drivna boendena och de boenden som får kommunala eller andra bidrag har genom dessa möjlighet att hålla nere kostnaderna för insatsen. Samtidigt har man en osäker situation då bidragen ofta är på ettårsbasis och man inte vet hur mycket man får eller hur länge. Detta gör det svårt att planera långsiktigt och kan påverka kvaliteten exempelvis genom att man kanske väljer att anställa mindre välutbildad, billigare, personal, eller avstår från att anställa och istället använder sig av timvikarier i högre utsträckning vilket i sin tur minskar kontinuiteten för de boende. En osäker ekonomisk situation kan också ha negativa konsekvenser för exempelvis kompetensutveckling för personalen, som långsiktigt kan påverka kvaliteten i den insats de boende får. Att söka finansiering är också en resurskrävande del av verksamheten, tid som dels kostar pengar, dels hade kunnat spenderas i det stödjande arbetet på boendet.

Utvecklingsbehov inom området:

Finansieringsformen för skyddade boenden bör ses över och om möjligt bör bidragsperioderna förlängas, för att möjliggöra långsiktig planering för de skyddade boendena.

¹² Fristad från våld, s. 41

¹³ Social rapport 2010, Socialstyrelsen

Särskilda sårbarhetsfaktorer

När det gäller personer som påverkas av faktorer som gör dem särskilt sårbara finns en hel del utvecklingsarbete att göra. Detta styrks även av IVO:s tillsynsrapport och rapporten från projekt EJA. Kvinnor med funktionsnedsättning är enligt forskning utsatta för våld i nära relationer i högre grad än kvinnor utan funktionsnedsättning¹⁴ vilket gör det extra problematiskt att så få verksamheter uppger att deras personal har utbildning kring detta. En del nämner också att de har stor erfarenhet av att ta emot kvinnor med framförallt ADHD, vilket ytterligare talar för att personalen borde få kompetensutveckling inom detta område för att säkerställa kvaliteten i insatsen för dessa personer. Kvinnor i missbruk är en annan grupp som är väldigt utsatt men som få tar emot i skyddat boende. Utifrån beläggningsgraden på det boende som har inriktning på kvinnor i missbruk kan inte dras slutsatsen att fler platser behövs. Samtidigt är det väl känt att denna grupp kvinnor är utsatt för våld i nära relationer i hög utsträckning, vilket gör beläggningsgraden i boendet förvånande. Detta skulle kunna bero på att socialtjänsten i högre utsträckning väljer att fokusera på missbruket i första hand och gör eventuella placeringar utifrån det, snarare än utifrån våldsutsattheten.

Alla verksamheter anger att de tar emot kvinnor som är utsatta för hedersrelaterat våld och förtryck, äldre kvinnor och HBTQ-kvinnor, dock är det endast ett par boenden som har specifik kompetens kring hedersrelaterat våld och förtryck respektive HBTQ (inget boende har det om äldres utsatthet). Utifrån detta bör kompetensen höjas kring dessa ”grupper”, eftersom de tillhör verksamheternas målgrupper.

Utvecklingsbehov inom området:

Kompetensen om olika faktorer som innebär en särskild sårbarhet behöver höjas i många verksamheter. Fysiska anpassningar behöver göras i olika former för att kunna ta emot våldsutsatta personer med fysiska funktionsnedsättningar.

¹⁴ Våld mot kvinnor med funktionsnedsättning, NCK s. 28

Referenser

Länsstyrelsen. Kvinnofridssamordnare – utredning av en nyckelfunktion. Stockholm: Länsstyrelsen, 2014

Socialstyrelsen. Fristad från våld – en vägledning om skyddade boenden. Stockholm: Socialstyrelsen, 2013

Socialstyrelsen. Kvalitet i skyddade boenden. Stockholm: Socialstyrelsen, 2015

Socialstyrelsen. Social rapport 2010, Stockholm: Socialstyrelsen, 2010

SOSFS 2014:5. Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS

SOSFS 2003:20 Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om hem för vård eller boende

SOSFS 2011:9. Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

SOSFS 2014:4 Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om våld i nära relationer

Stockholms stad. Kartläggning av våld i nära relationer. Stockholms stad, 2013

Våld. Handbok om socialtjänstens och hälso- och sjukvårdens arbete med våld i nära relationer. Stockholm: Socialstyrelsen, 2015

Våld mot kvinnor med funktionsnedsättning. Uppsala: Nationellt Centrum för Kvinnofrid, 2013

Bilagor

1. Presentation av skyddade boenden
2. Enkät bakgrundsuppgifter boenden
3. Intervjuguide boenden
4. Enkät kompletterande om tillgänglighet, boenden
5. Enkät stadsdelsnämnder
6. Intervjuguide klienter

Bilaga 1

Presentation av deltagande kvinnojourers verksamhet skyddat boende

Alla Kvinnors Hus (AKH)

Huvudman: Den ideella förening Alla Kvinnors hus

Målgrupp: Våldsutsatta kvinnor och eventuellt medföljande barn samt till viss del även våldsutsatta män.

Kapacitet och bemanning: Sammanlagt 18 platser varav 13 i lägenheter och 5 i kollektivt boende (gemensamt kök och badrum). Personal dagtid och jourberedskap kvällar och helger.

HVB-tillstånd: Nej

Särskild kompetens: Erbjuder barnsamtal (Trappan), förskolliknande-verksamhet för barnen.

Skyddsnivå¹⁵: 2 (ej tillgänglig personal dygnet runt)

Finansiering: Bidrag och placeringsavgifter. För 2015 beviljade socialnämnden (SoN) föreningen 3 510 000 kr till sina verksamheter.

Beläggning i boendet år 2014: 89 %

Avgift per dygn (kommuntillhörighet/annan kommun): 575 kr/920 kr och medföljande barn 230 kr.

Föreningen mot våld i nära relation i Nacka/Värmdö

Huvudman: Den ideella Föreningen mot våld i nära relation i Nacka/Värmdö

Målgrupp: Våldsutsatta kvinnor och eventuellt medföljande barn

Kapacitet och bemanning: 9 platser i kollektivt boende med gemensamt kök och badrum. Personal dagtid, jourberedskap kvällar och helger.

HVB-tillstånd: Nej

Särskild kompetens: Erbjuder barnsamtal (Trappan) och viss pedagogiskverksamhet dagtid för barnen.

Skyddsnivå: 2 (ej tillgänglig personal dygnet runt)

Finansiering: Bidrag och placeringsavgifter. Erhåller inget bidrag från SoN.

Beläggning i boendet år 2014: 70 %

Avgift per dygn (kommuntillhörighet/annan kommun): 775 kr/975 kr och medföljande barn 350 kr.

Kriscentrum för kvinnor och barn

Huvudman: Stockholms stad, socialnämnden

Målgrupp: Våldsutsatta kvinnor och eventuellt medföljande barn

¹⁵ Se Skyddsnivåer i uppföljningsmall

Kapacitet och bemanning: 18 platser i korridorslägenheter med kök och badrum. Gemensamhetsutrymmen finns. Personal dygnet runt.

HVB-tillstånd: Nej

Särskild kompetens: Enskilda stödsamtal för barn (Trappan), viss pedagogisk verksamhet för förskolebarn.

Skyddsnivå: 1

Finansiering: Budgetram baserat på placeringsintäkter.

Beläggning i boendet år 2014: 83 %

Avgift per dygn(kommuntillhörighet/annan kommun): 1115 kr/ 1700 kr och per medföljande barn 340 kr.

KrisTina

Huvudman: Attendo AB, Individ och Familj

Målgrupp: Våldsutsatta kvinnor och eventuellt medföljande barn

Kapacitet och bemanning: 9 platser i kollektivt boende med gemensamt kök och badrum. Personal dygnet runt.

HVB-tillstånd: Nej

Särskild kompetens: Enskilda stödsamtal för barn (Trappan), viss språkkompetens.

Skyddsnivå: 1

Finansiering: Verksamhetsbudget baserat på placeringsintäkter

Beläggning i boendet år 2014:-

Avgift per dygn (kommuntillhörighet/annan kommun): 1695 kr och medföljande barn 1595 kr.

Kruton

Huvudman: Stockholms stad, socialnämnden

Målgrupp: Våldsutsatta unga kvinnor och till viss del unga män (externa lägenheter/utslussningslägenheter), 16-25 år.

Kapacitet och bemanning: 8 platser i kollektivt boende med gemensamt kök och badrum. Personal dygnet runt.

HVB-tillstånd: Ja

Särskild kompetens: Hedersrelaterad problematik.

Skyddsnivå: 1

Finansiering: Budgetram baserat på placeringsavgifter

Beläggning i boendet år 2014: 68 %

Avgift per dygn (kommuntillhörighet/annan kommun): 1225 kr/3700 kr.

Qjouren

Huvudman: Den ideella föreningen Qjouren

Målgrupp: Våldsutsatta kvinnor med beroendeproblematik, tar inte emot barn.

Kapacitet och bemanning: 5 platser i kollektivboende med gemensamt kök och badrum. Personal dygnet runt.

HVB-tillstånd: Nej

Särskild kompetens: Missbruk och beroende samt traumareducerande metoden Seeking safety.

Skyddsnivå: 1

Finansiering: Bidrag och placeringsavgifter.

Beläggning i boendet år 2014: 57 %

Avgift per dygn (kommuntillhörighet/annan kommun): 1250 kr/2400 kr.

Somaya kvinno- och tjejjour

Huvudman: Den ideella föreningen Somaya kvinno- och tjejjour

Målgrupp: Våldsutsatta kvinnor och eventuellt medföljande barn

Kapacitet och bemanning: 15 platser i kollektivt boende i lägenheter. Gemensamt kök och badrum. Personal dagtid och jourberedskap kvällar och helger.

HVB-tillstånd: Nej

Särskild kompetens: Språkkunskaper, hedersrelaterad problematik, stödsamtal för barn (Trappan) och förskoleverksamhet för barn.

Skyddsnivå: 2

Finansiering: Bidrag och placeringsavgifter.

Beläggning i boendet år 2014: 75 %

Avgift per dygn (kommuntillhörighet/annan kommun): 1000 kr/1100 kr och per medföljande barn 500 kr.

Stiftelsen Unga Kvinnors Värn

Huvudman: Stiftelsen Unga Kvinnors Värn

Målgrupp: Våldsutsatta unga kvinnor, 18-30 år.

Kapacitet och bemanning: 9 platser i kollektivt boende med gemensamt kök och badrum. Personal dygnet runt.

HVB-tillstånd: Ja

Särskild kompetens: Hedersrelaterad problematik, sexuell människohandel och existentiella kränkningar.

Skyddsnivå: 1

Finansiering: Bidrag och placeringsavgifter.

Beläggning i boendet år 2014: 71 %

Avgift per dygn (kommuntillhörighet/annan kommun): 1350 kr/1800 kr.

Bilaga 2

Fördjupad uppföljning av kvinnojourer med skyddat boende

Basuppgifter

Verksamhet och enhet	
HVB-tillstånd finns	☐ Ja ☐ Nej
Datum för eventuellt tillstånd	Datum fr.o.m. - t.o.m
Omfattning (antal platser)	
Verksamheten är stadsövergripande	☐ Ja ☐ Nej
Särskild inriktning på verksamheten	
Verksamheten tar emot barn	☐ Ja ☐ Nej
Verksamhetens skyddsnivå (se sid 7)	
Antal kvinnor verksamheten kan ta emot	
Verksamhetschef	
Telefon	
e-postadress	
Hemsida	
Beläggning år 2014 (ange i %)	

B Uppföljning

Med rutiner avses skriftliga rutiner. Skriftliga rutiner, planer och beställningar ska inhämtas eller på annat sätt redovisas samt vara antagna av föreningens styrelse.

1. Ledning och personal

Ledningssystem

☐ Verksamheten har ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOS 2011:9)

Ledning

Verksamhetschefen har dokumenterad
högskoleutbildning och
arbetsledarerfarenhet med inriktning mot
verksamhetsområdet.

☐ Ja, beskriv vad:

☐ Nej

Personal

Totalt antal anställda personer på enheten/verksamheten som går på schema
och inte är långvarigt lediga (föräldralediga eller annan tjänstledighet):

Antal anställda omräknat i helårsanställningar:

Det finns registerutdrag ur belastningsregister för ☐ Ja
personal som arbetar med barn och som anställts ☐ Nej
efter 1 januari 2011 ☐ Ej aktuellt

Personalens kompetens totalt

Personal har adekvat¹⁶ utbildning med inriktning mot verksamhetsområdet. Saknas
adekvat utbildning finns minst två års dokumenterad erfarenhet av yrkesområdet.

Kompetens

Hur stor andel i % av personalen har adekvat utbildning eller mer än två års

¹⁶ Eftergymnasial utbildning på omfattande minst två år och med anknytning till människovårdande yrke (vid arbete i direkt kontakt med de boende).

dokumenterad yrkeserfarenhet?

Volontärer

Det finns volontärer i verksamheten

☐ Ja

☐ Nej

Rutiner för kompetensutveckling, introduktion och handledning

- ☐ Plan finns för personalens kompetensutveckling
- ☐ Rutin finns för introduktion av nyanställda.
- ☐ Rutin finns för information om sekretesslagstiftningen
- ☐ Handledning (extern) ges regelbundet

Kommentar

2. Verksamhetens innehåll

- ☐ Det finns praktiskt stöd under boendetiden (t.ex. att betala räkningar)
- ☐ Det finns tillgång till strukturerade enskilda stödsamtal
- ☐ Det finns tillgång till strukturerade gruppsamtal
- ☐ Det erbjuds stöd vid myndighetsbesök
- ☐ Varje kvinna har en kontaktperson
- ☐ Det finns möjlighet till fortsatt stöd efter utflyttning

Personal finns tillgänglig på plats

☐ Dag

☐ Kväll

☐ Natt

För jourer som tar emot barn

- ☐ Det finns tillgång till strukturerade enskilda stödsamtal
- ☐ Det finns tillgång till strukturerade gruppsamtal (tillsammans med andra barn)
- ☐ Varje barn har en kontaktperson
- ☐ Personal som arbetar med barn har särskild kompetens för detta.
Vad för utbildning/kompetens?

☐ Rutin finns för barnsamtal (polisutredningar, vårdnadshavares godkännande mm)

☐ Rutin finns för barns skolgång

Kommentar

3. Lokaler

☐ Lokalerna är väl underhållna och anpassade för verksamheten

☐ Lokalerna är försäkrade (vattenskada, inbrott etc.)

☐ Lokalerna är säkra (larm, lås etc.)

☐ Lokalerna är tillgängliga

För jourer som tar emot barn

☐ Lokalerna är anpassade för barn vad gäller storlek och säkerhet

☐ Det finns leksaker och böcker för barn i olika åldrar

Kommentar

4. Systematiskt brandskyddsarbete (SBA) enligt lag 2003:778 om skydd mot olyckor 2 kap. § 2

Be att få se exempelvis brandsläckare och kontrollmärkning (dvs. datum när brandföretaget kontrollerade att den fungerade).

☐ Det finns en tydlig och fastställd brandskyddsorganisation i vilken det framgår vem i verksamheten som är ansvarig

☐ Det finns en plan för egenkontroll av lokalerna och brandutrustning (släckare, filter etc.)

☐ Det finns en handlingsplan/utrymningsplan för brand

☐ Utrymning övas regelbundet, med periodicitet: . Senaste övningen genomfördes den: (ÅÅMMDD)

Kommentar

Definitioner:

- *Planerna ska vara aktuella, finnas lätt tillgängliga och/eller tydligt anslagna. Hänsyn ska tas till de särskilda behov som brukarna kan ha för att genomföra en utrymning*
- *Med periodicitet avses t.ex. 1 gång/år*
- *Det ska framgå vem som vem som är ansvarig*

5. Dokumentation

Dokumentationen ska föras på ett respektfullt sätt utifrån den enskildes integritet och de tre vägledande uttrycken: tillräcklig, väsentlig och korrekt.

- ☐ Det finns en skriftlig beställning från placerande nämnd
- ☐ Det finns ett skriftligt avtal med placerande nämnd
- ☐ Det finns genomförandeplan/plan för vistelse
- ☐ Det finns löpande dokumentation (journalanteckningar)
- ☐ Dokumentationen förvaras på ett betryggande sätt
- ☐ Boendekvinnorna meddelas gällande dokumentation

Hur länge arkiveras dokumentation:

Kommentar

Definitioner:

- *Med förvaring på betryggande sätt menas inlåsta i ett brandsäkert arkivskåp eller säkert IT-system*

6. Lex Sarah

- ☐ Rutin finns för anmälan/rapport enligt Lex Sarah, där det ingår att beställande stadsdelsnämnd omedelbart får kännedom om anmälan/rapport enligt Lex Sarah

Om anmälan om Lex Sarah har gjorts; antal anmälningar , avseende:

Om rapport om Lex Sarah har gjorts; antal rapporter , avseende:

Kommentar

7. Barns skydd

Gäller både barn som finns i verksamheten och barn i verksamhetens närhet

- ☐ Personal är informerad om anmälningsskyldigheten (om socialnämnden behöver ingripa till ett barns skydd enligt 14 kap. 1 § SoL)
- ☐ Rutin finns för anmälan enligt 14 kap. 1 § SoL

Kommentar

8. Synpunkts- och klagomålshantering

- ☐ Rutin finns för synpunkts- och klagomålshantering som inkluderar uppföljning och utvärdering samt hur information ska lämnas till den enskilde avseende synpunkts- och klagomålshantering.
- ☐ Samlad redovisning finns över inkomna synpunkter och klagomål samt vilka åtgärder som vidtagits med anledning av dessa
- ☐ Redovisningen rapporteras till styrelsen

Antal synpunkter och klagomål som inkommit de 12 senaste månaderna:

Kommentar

9. Övriga rutiner

Riskbedömning

- ☐ Det finns en rutin för riskbedömning
- ☐ Riskbedömning görs vid varje kvinnas inflyttning

Verksamheten planeras och följs kontinuerligt upp genom

- ☐ Årlig verksamhetsplan
- ☐ Årlig verksamhetsberättelse
- ☐ Årlig brukarenkät och/eller utvärdering vid avflyttning
- ☐ Månatlig statistik på antal kvinnor i verksamheten
- ☐ Förs statistik gällande vart kvinnorna "tar vägen" efter placeringen avslutats?
- ☐ Verksamhetsmöten med personal hålls regelbundet, med periodicitet:

Kommentar

Definitioner:

- *Verksamhetsplan och verksamhetsberättelse ska omfatta mål, aktiviteter, arbetssätt och mätmetoder*

10. Ekonomi och administration

- ☐ Rutin finns för inflyttning och utflyttning

Avgiften är differentierad beroende av kvinnans ☐ Ja, övriga kommuner betalar:
hemkommun, Stockholms stads avgift: ☐ Nej

Kommentar

11. Samverkan

Inom verksamheten samverkar man aktivt med följande:

Samverkan innebär följande:

Skyddsnivå

Samtliga punkter inom varje nivå ska vara uppfyllda

Med skyddsnivå 1 avses följande:

- ☐ Det finns personal på plats dygnet runt.
- ☐ Personalen har kontroll över vilka som kommer in och ut i boendet.
- ☐ Personalen har överblick över vad som händer och vem som rör sig i närmiljön.
- ☐ Boendet är larmat och har säkerhetsdörr.
- ☐ Det finns rutiner för hur personalen ska agera vid hot och våld.
- ☐ Det finns upparbetade kontakter med polis och andra som kan rycka in vid förhöjd risk/hot.

Med skyddsnivå 2 avses följande:

- ☐ Det finns personal på plats dagtid.
- ☐ Personalen har kontroll över vilka som kommer in och ut i boendet.
- ☐ Boendet är larmat och har säkerhetsdörr.
- ☐ Det finns rutiner för hur personalen ska agera vid hot och våld.
- ☐ Det finns upparbetade kontakter med polis och andra som kan rycka in vid förhöjd risk/hot.

Med skyddsnivå 3 avses följande:

- ☐ Det går att få kontakt med personal vid behov.
- ☐ Personalen har kontroll över vilka som vistas i boendet.
- ☐ Det finns rutiner för hur personalen ska agera vid hot och våld.

Bilaga 3

Intervjuguide skyddade boenden, verksamhetschef

LEDNING OCH PERSONAL

Vilken/vilka utbildningar har personal med adekvat utbildning?

Vilken kompetensutveckling erbjuds medarbetarna?

Personalomsättning?

Hur lång arbetslivserfarenhet från skyddat boende har personalen?

Bemanning, volontärer/professionella

Mål i verksamheten?

Uppföljning?

Hur kvalitetssäkrar ni verksamheten?

KOMPETENS

Språk/utlandsfödda

Barn

Funktionsnedsättning, fysisk resp. psykisk

HBQ

Missbruk

Äldre

Hedersrelaterat våld och förtryck

Uppbrottsprocesser

Våld

Krisreaktioner, trauma

Hur många har resp. kompetens?

Hur säkerställs att personalen har kunskap om Lex Sarah?

Hur säkerställs att personalen har kunskap om sekretess?

Hur säkerställs att personalen har kunskap om orosanmälan för barn?

Hur ofta erbjuds handledning och vilken sort?

Är organisationsstrukturen välfungerande?

Hur ser schemat för de anställda ut? Skift? Natt och helger?

VERKSAMHETENS INNEHÅLL

Vad innehåller insatsen, vad kan erbjudas?

Om kontaktperson erbjuds, vad innebär det?

Vem håller i ev. samtal, ind. och i grupp?

Hur många samtal erbjuds?

Särskild metod för samtal?
Rutin vid inflytt resp. utflytt?
Hur ser ev. stöd efter utflytt ut?
Görs riskbedömning vid inflytt och återkommande?
Används manual vid ev. riskbedömning?
Hur ser samverkan med sdf ut? Vad fungerar bra/dåligt?
Hur ofta är soc.sekr. på besök? Telefonsamtal?
Finns tillgång till tolk?

BARN

Barnperspektiv
Egen kontaktperson
Samtalsstöd
Rutin för barnsamtal
Lokalers utformning
Skolgång/förskola
Har någon orosanmälan gjorts?

DOKUMENTATION OCH ADMINISTRATION

Vad dokumenteras?
Skriver alla i journal el. endast vissa behöriga?
Upprättas genomförandeplan? Finns mall? Är den enskilde delaktig?
Får ni tydliga uppdrag från socialtjänsten?
Bifogas uppdraget till avtalet eller ges det separat?
Fungerar dokumentationen bra?
Används någon mall för avtal? Jourens, stadens?
Finns synpunkts- och klagomålsrutin? Hur ser den ut?
Hur förvaras dokumentation om den enskilde?
Gallring?

EKONOMI OCH ADMINISTRATION

Hur finansieras verksamheten?
Finns det förhandlingsutrymme kring pris och insats?

LOKALER

Tillgänglighet
Skydd
Brandskydd
Underhåll
Är lokalerna ändamålsenliga?

Intervjuguide skyddade boenden, medarbetare

LEDNING OCH PERSONAL

Är bemanningen tillräcklig?
Är kompetensen god i personalgruppen?
Vilken kompetensutveckling erbjuds?
Personalomsättning?
Hur upplevs fysisk och psykisk arbetsmiljö?
Har du kunskap om Lex Sarah? Hur har du fått kunskapen?
Kunskap om sekretess
Kunskap om anmälningsskyldighet för barn
Tillräckligt med handledning?
Gavs introduktion vid anställningens början?

VERKSAMHETENS INNEHÅLL

Vad innehåller insatsen, vad kan erbjudas?
Om kontaktperson erbjuds, vad innebär det?
Vem håller i ev. samtal, ind. och i grupp?
Hur många samtal erbjuds?
Särskild metod för samtal?
Rutin vid inflytt resp. utflytt?
Hur ser ev. stöd efter utflytt ut?
Görs riskbedömning vid inflytt och återkommande?
Används manual vid ev. riskbedömning?
Hur ser samverkan med socialtjänsten ut? Vad fungerar bra/dåligt?
Hur ofta är soc.sekr. på besök? Telefonsamtal?
Finns tillgång till tolk?

BARN

Barnperspektiv
Egen kontaktperson
Samtalsstöd
Rutin för barnsamtal
Lokalers utformning
Skolgång/förskola
Har någon orosanmälan gjorts?

DOKUMENTATION OCH ADMINISTRATION

Vad dokumenteras?
Skriver alla i journal el. endast vissa behöriga?
Upprättas genomförandeplan? Finns mall? Är den enskilde

delaktig?

Får ni tydliga uppdrag från socialtjänsten?

Bifogas uppdraget till avtalet eller ges det separat?

Fungerar dokumentationen bra?

Används någon mall för avtal? Jourens, stadens?

Finns synpunkts- och klagomålsrutin? Hur ser den ut?

Hur förvaras dokumentation om den enskilde?

LOKALER

Tillgänglighet

Är lokalerna ändamålsenliga?



Bilaga 4

Enkät till skyddade boenden, tillgänglighet

Kvinnojourens namn:

- ☐ Alla Kvinnors Hus
- ☐ Föreningen mot våld i nära relation i Nacka/Värmdö
- ☐ Kriscentrum för kvinnor och barn
- ☐ Kristina
- ☐ Kruton
- ☐ Q-jouren
- ☐ Somaya
- ☐ Unga Kvinnors Värn

Har jouren ett brandlarm med blinkande ljus och vibrator, som kan uppfattas av en döv kvinna?

- ☐ Ja
- ☐ Nej

Ev. kommentar

Finns det möjlighet för en kvinna att ta med en ledarhund?

- ☐ Ja, i alla våra rum/lägenheter
- ☐ Ja, i något av våra rum/lägenheter
- ☐ Nej

Ev. kommentar:

Är det möjligt för en kvinna att ha med sig personlig assistans eller hemtjänst i det skyddade boendet?

- ☐ Nej, varken personlig assistans eller hemtjänstpersonal är möjligt att ta emot i vårt skyddade boende
- ☐ Ja, personlig assistans går bra men inte hemtjänst
- ☐ Ja, hemtjänst går bra men inte personlig assistans
- ☐ Ja, både personlig assistans och hemtjänst går bra

Ev. kommentar:

Om du har svarat att ni kan ta emot en kvinna med assistans eller hemtjänst: gäller det även om assistansen/hemtjänstpersonalen är manlig?

- ☐ Vi kan bara ta emot kvinnlig assistans/hemtjänstpersonal
- ☐ Vi kan ta emot assistans/hemtjänstpersonal oavsett kön

Ev. kommentar:

Har ni som policy att endast använda allergifria produkter, exempelvis tvål och tvättmedel i gemensamma utrymmen?

- ☐ Ja
- ☐ Nej

Ev. kommentar:

Har ni någon form av bildmaterial på jouren (exempelvis Pictogram), om det kommer en kvinna som inte kan uttrycka sig verbalt?

- ☐ Ja
- ☐ Nej

Ev. kommentar:

Finns informationsmaterial, klagomålsrutin etc. på jouren tillgänglighetsanpassat?

- ☐ Ja, punktskrift
- ☐ Ja, lättläst version finns
- ☐ Ja, med stor text
- ☐ Ja, annat. Beskriv vad i fritextfältet nedan!
- ☐ Nej

Om du har svarat ja på frågan ovan, skriv gärna kort vilket/vilka material som är tillgänglighetsanpassade:

Bilaga 5

Enkät till stadsdelsnämnder**Allmän information****Stadsdel**

- ☐ Bromma
- ☐ Enskede-Årsta-Vantör
- ☐ Farsta
- ☐ Hägersten-Liljeholmen
- ☐ Hässelby-Vällingby
- ☐ Kungsholmen
- ☐ Norrmalm
- ☐ Rinkeby-Kista
Rinkeby-Kista
- ☐ Skarpnäck
- ☐ Skärholmen
- ☐ Socialförvaltningen (Enheten för hemlösa)
- ☐ Spånga-Tensta
- ☐ Södermalm
- ☐ Älvsjö
- ☐ Östermalm

Hur länge har du arbetat inom socialtjänsten?

- ☐ Mindre än 1 år
- ☐ 1-3 år
- ☐ 4-6 år
- ☐ 7 år eller längre

Hur länge har du arbetat med ärenden som rör våld i nära relation?

- ☐ Mindre än 1 år
- ☐ 1-3 år
- ☐ 4-6 år
- ☐ 7 år eller mer

Arbetar du endast med ärenden som rör våld i nära relationer?

- ☐ Ja
- ☐ Nej

Om du arbetar även med andra typer av ärenden, ange inom vilket/vilka områden:

- ☐ Missbruk
- ☐ Ekonomiskt bistånd
- ☐ Barn och familj
- ☐ Socialpsykiatri
- ☐ Funktionsnedsättning
- ☐ Hemlöshet

Val av utförare

*Begreppet "utförare" i enkäten avser utförare av
insatsen skyddat boende.*

Vilka utförare anlitar ni?

- ☐ Alla kvinnors hus
- ☐ Botkyrka kvinnojour
- ☐ Dunya kvinno- och tjejjour
- ☐ Ersta fristad
- ☐ Haninge kvinnojour
- ☐ Hvilans akut- och korttidsboende
- ☐ Kriscentrum för kvinnor och barn
- ☐ Kristina
- ☐ Kruton
- ☐ Kvinno- och tjejjouren Vallentuna
- ☐ Kvinnojouren Anna
- ☐ Kvinnojouren Huddinge
- ☐ Kvinnojouren i Solna, Sundbyberg, Ekerö
- ☐ Kvinnojouren i Täby/Danderyd
- ☐ Kvinnojouren i Österåker
- ☐ Kvinnors nätverk Matildaverksamheten
- ☐ Linnamottagningen
- ☐ Nacka/Värmdö kvinnojour
- ☐ Norrtälje kvinnojour Snäckan
- ☐ Q-jouren
- ☐ Romska och resande kvinnojour
- ☐ Sollentuna kvinnojour

- ☐ Somaya kvinno- och tjejjour
- ☐ Tensta kvinno- och tjejjour
- ☐ Terrafem stödboende/kvinnojour
- ☐ Terrafem tjejhus
- ☐ Tyresö kvinno- och tjejjour
- ☐ Unga kvinnors värn
- ☐ Västerorts kvinnojour

Annan/andra:

Vad avgör vilken utförare du anlitar?

Upplever du att det saknas utförare med kompetens om särskilt utsatta grupper? I så fall, vilken/vilka grupper?

- ☐ Missbruk
- ☐ Äldre
- ☐ Fysisk funktionsnedsättning
- ☐ Psykisk funktionsnedsättning
- ☐ Hbtq
- ☐ Utländsk bakgrund
- ☐ Heder
- ☐ Nej, jag tycker inte att det saknas för någon grupp.

Beställning av insatsen

Vad anser du ingår i insatsen skyddat boende?

Anser du att du i regel ger utföraren ett tydligt uppdrag?

☐ Ja

☐ Nej

Ev. kommentar

Använder du någon avtalsmall för avtal med utföraren?

☐ Ja, stadens centralt framtagna mall

☐ Ja, stadsdelens egna mall

☐ Ja, utförarens mall

☐ Nej, ingen mall används.

Kvalitet i insatsen

Hur följer du upp insatsen och hur upplever du att uppföljningen fungerar?

Får du som regel en adekvat genomförandeplan av utföraren?

☐ Ja

☐ Nej

☐ Ibland

Ev. kommentar

Om du inte får en adekvat genomförandeplan, vad brister?

- ☐ Jag får ingen genomförandeplan
- ☐ Genomförandeplanen brister i innehållet

Ev. kommentar:

Beskriv vad i samarbetet med utförarna som fungerar bra.

Beskriv vad i samarbetet som inte fungerar.

Anser du att utförarna genomför insatsen på ett kvalitativt sätt? På vilket sätt är den kvalitativ/vad saknas för att den ska vara kvalitativ? T ex kompetens, dokumentation, personaltäthet, kommunikation, ändamålsenliga lokaler, barnperspektiv...

Varierar kvaliteten mycket mellan olika utförare? I så fall, på vilket sätt?

**Anser du att de utförare som tar emot medföljande barn beaktar ett barnperspektiv? Hur, i så fall?
Om inte, varför inte?**

Hänvisar du till utförarnas öppna verksamhet för icke biståndsbedömda insatser (sk serviceinsatser), exempelvis samtalsstöd?

- ☐ Ja, ofta
- ☐ Ja, ibland
- ☐ Nej, aldrig

Bilaga 6

Intervjuguide klient

Vi presenterar oss och varför vi gör utredningen

BAKGRUND

När bodde du på jouren?

Bodde du i kollektivboende eller lägenhet?

Var placeringen akut eller planerad?

Hur länge bodde du på jouren?

Har du bott på jour tidigare? Hur många gånger? På denna eller annan jour?

Har du barn? Hur många?

Hade du barn med dig på jouren? Hur många? Åldrar? Flicka/pojke?

TIDEN PÅ JOUREN

Hur upplevde du din tid när du bodde på jouren?

Hur fungerade boendet för dig?

Hade du en kontaktperson?

Vad var kontaktpersonens uppgift?

Fick du träffa din kontaktperson tillräckligt mycket?

Hade personalen tillräcklig kunskap?

Vad fick du för stöd (innehåll i insatsen)?

Fick du stödsamtal?

Erbjöds du tolk?

Hur var det för ditt/dina barn att bo på jouren?

Fick ditt barn bra stöd?

Fick barnet/barnen möjlighet att gå i skola/förskola?

Fick du stöd i din mammaroll under tiden på jouren?

Kände du dig trygg på jouren? Varför/varför inte?

Saknade du något när du var på jouren (som de skulle gjort/erbjudit)?

Finns det något som du önskar att personalen på jouren skulle ha gjort annorlunda?

Fick du information när du flyttade in om säkerhet, regler, den kommande processen mm.?

Fick du information om vad du kunde göra för att vara säker?

Fick du information om brandskydd?

Gjordes någon genomförandeplan ihop med dig?

Har du idag brutit med den som utsatte dig för våld? I så fall, tycker du att du fick stöd i detta från jouren?

Hur har det varit sedan du flyttade från jouren? Har du haft någon kontakt med jouren? Har du fått stöd efter utflytt, om du önskat det?

Upplevde du att din socialsekreterare var tillgänglig och stöttande?

Kvalitet i skyddade boenden
70 (70)

Önskar du att din socialsekreterare skulle ha gjort något annorlunda?
Tycker du att lokalerna är väl lämpade för verksamheten?