



Handläggare: L. Frej

Till
Skärholmens stadsdelsnämnd

Utvärdering av mottagningsverksamheten – rapport till stadsdelsnämnden

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner rapporten.

Steinunn Å Håkansson
Stadsdelsdirektör

Lena Thorson
Verksamhetschef
Social omsorg om barn och unga

Bakgrund

Stadsdelsnämnden har önskat en utvärdering av mottagningsverksamheten inom individ- och familjeomsorgen. Nämnden har även ställt ett antal frågor med anledning av den omorganisation som skedde under 2008. **Bilaga 1.**

Mottagningsgruppen för barn och unga

Inledning

Mottagningsverksamheten placerades i samband med stadsdelsnämndsreformen organisatoriskt inom BiA. I den dåvarande områdesorganisationen var det naturligt att ha en gemensam mottagningsenhet för individ- och familjeomsorgen, eftersom områdesgrupperna med ansvar för handläggning av barn och ungdom lokalmässigt var placerade ute i de olika stadsdelarna. År 2007 organiserades områdesgrupperna i en barnenhet, en ungdomsenhet och en enhet för familjevård m.m. Utredningsenheterna d.v.s. barn- respektive ungdomsenheten sitter i gemensamma lokaler tillsammans med övriga enheter inom Social omsorg om barn och unga. En naturlig följd av detta blev att skapa en ny lösning för mottagning och bedömning av ej aktuella ärenden som rör barn och unga.

Mottagningsgruppen - bemanning, arbetsuppgifter

Sedan den 1 september 2008 har Social omsorg om barn och unga en egen mottagningsgrupp, som består av tre socialsekreterare, varav en är samordnare med utökad delegation. Mottagningsgruppen är placerad i barnenheten, vars enhetschef därmed ansvarar för personal- och budgetfrågor. För ärendedragning och handledning ansvarar i första hand samordnaren. Socialsekreterarna i mottagningsgruppen har delegation att inleda utredning eller ta ställning till att utredning ej ska inledas.

Den nuvarande mottagningsgruppens arbetsuppgifter bygger till stora delar på den tidigare ”övergripande” mottagningsverksamhetens arbetssätt plus nya arbetsuppgifter, som tillkommit utifrån den specifika verksamheten inom Social omsorg om barn och unga. I huvudsak är detta:

- Telefonmottagning till fast telefon med särskild anknytning
- Förhandsbedömning av alla inkommande ärenden
- Beredskap för akuta anmälningar
- Handläggning/kallelse inom 24-timmar avseende ungdomar och deras föräldrar
- Förstagångssamtal med polisen
- Information till förskolor, skolor m.fl.

Stadsdelsnämndens frågor

Nedan redovisas svar på och kommentarer till *stadsdelsnämndens frågor*.

Har ärendena behandlats annorlunda i den nya organisationen jämfört med den gamla?

Mottagningsgruppens uppdrag är att ta emot information och anmälningar – muntliga eller skriftliga – i ej aktuella ärenden. Efter förhandsbedömning tas ställning till om utredning ska inledas eller inte inledas. Förfarandet regleras i lagstiftning och riktlinjer och innebär ingen skillnad mot tidigare. Mottagningsgruppen kan även behöva fatta beslut om akut placering till skydd för barn. Sådana akuta insatser sker, så mycket som möjligt i samråd med barnenheten eller ungdomsenheten. När det gäller inkommande information och anmälningar i redan aktuella ärenden görs dessa bedömningar i barn- respektive ungdomsenheten.

Har tillgängligheten för allmänheten ändrats efter omorganisationen?

Mottagningsgruppen lämnas inte obemannad och har beredskap för att ta emot akuta ärenden. Telefontider är 9.30-11.30 och 13.30-15.30. Övriga tider hänvisas till barnenhetens och ungdomsenhetens jour, som kontaktar personal i mottagningsgruppen om det inkommer brådskande information i ej aktuella ärenden. I regel förekommer inga långa telefonsamtal som ger väntetider för den som söker mottagningsgruppen. Tillgängligheten för allmänheten har inte förändrats jämfört med den tidigare organisationen.

Har det uppstått någon konflikt mellan föreslagen åtgärd och ekonomiska/personella resurser?

Mottagningsgruppen föreslår inga åtgärder utan gör en förhandsbedömning och tar ställning till om utredning ska inledas eller inte inledas utifrån den information som inkommit. Ärenden remitteras därefter till barn- eller ungdomsenheten för utredning och handläggning. Beslut om eventuella insatser eller åtgärder fattas av enhetscheferna enligt delegation. I enstaka fall beslutar mottagningsgruppen om insats/placering akut och remitterar så snart som möjligt den fortsatta handläggningen till respektive utredningsenhet.

Har mottagningsenheten fått nya direktiv/riktlinjer jämfört med den gamla organisationen?

Samma lagstiftning och riktlinjer gäller som tidigare. En ny komponent för handläggarna är BBIC (Barns behov i centrum), som är ett utredningsverktyg och ett krav för utredningsarbetet när det gäller barn och unga inom socialtjänsten. Alla handläggare i utredningsenheterna har nyligen fått utbildning i metoden, implementering pågår. BBIC används redan vid mottagningen och inledningen av ett ärende. Även handläggarna i den nya mottagningsgruppen har därför fått den särskilda utbildning och kunskap som krävs för handläggning och bedömning enligt BBIC.

Har det förekommit att personalen på mottagningsenheten har suttit på ”dubbla stolar” och därmed kan ha påverkats i sina beslut?

Mottagningsgruppen är en egen arbetsgrupp med sina särskilda arbetsuppgifter. Det huvudsakligen ansvaret är att göra förhandsbedömningar och ta ställning till om utredning ska inledas eller inte inledas efter att information kommit till stadsdelsnämnden. I detta arbete ingår bl.a. att bedöma om det finns behov av omedelbara skyddsåtgärder för barn eller unga. Socialtjänstens utredningsansvar regleras i socialtjänstlagen. Vägledande är även Stockholms stads riktlinjer för handläggning och dokumentation i barn- och ungdomsärenden. Vid rekryteringen i samband med omorganisationen ställdes krav på socionomexamen och minst fem års erfarenhet av utredningsarbete avseende barn, ungdomar och familjer. Handläggarna i mottagningsgruppen har hög kompetens och lång erfarenhet.

Vilka ekonomiska resultat har omorganisationen medfört?

Omorganisationen innebar att budget omfördelades inom Social omsorg om barn och unga för tre tjänster, som tillskapades för mottagningsarbetet. Andra ekonomiska resultat eller konsekvenser är svåra att påvisa. En egen mottagningsfunktion inom Social omsorg blir dock tydligare för familjerna och för andra myndigheter och verksamheter, vilket kan bidra till att handläggningstider blir kortare.

Nedan redovisas statistik avseende inkomna anmälningar och inledda utredningar under perioden januari – juni 2008 i den tidigare ”övergripande” mottagningsenheten och samma period 2009 i den nya mottagningsgruppen för barn och unga.

<u>Januari – juni</u>	<u>2008</u>	<u>2009</u>
Antal inkommande ärenden,	380	355
varav inledda utredningar	162 (43%)	174 (49%)

Vilka kvalitativa resultat har omorganisationen medfört?

Socialekreterarna i mottagningsgruppen har hög kompetens och lång erfarenhet av barn- och ungdomsutredningar. Som nämnts tidigare har även mottagningsgruppen kunskaper för att arbeta med BBIC.

Samarbetspartners som förskola, skola och fritid har uppgett att de är positiva till att mottagningsfunktionen är uppdelad för barn/unga och vuxna. Man tycker att konsultationer fungerar mycket bra och att det är lätt att nå mottagningsgruppen, man får alltid svar. Rutinerna fungerar och det har blivit en helt annan tydlighet i kontakterna. Skolan anser att de kan få snabb hjälp av mottagningsgruppen och uppskattar att socialekreterarna kommer till skolan i akuta situationer. (Frågan togs upp som en särskild punkt vid ett övergripande samverkansforum för chefer i maj 2009.)

Handläggningen i mottagningsgruppen av unga som misstänks för brott fungerar effektivt. Samtalen som äger rum tillsammans med polis sker smidigt då polisen har lokaler i samma hus. Här ingår de samtal som sker med ungdomar misstänkta för sitt *första* brott och som kallas inom 1-3 dygn (den sk. 24-timmarsregeln). Arbetssättet har uppmärksammats inom och utom stadsdelen. Bl.a. har justitieministern besökt Skärholmen och fått en beskrivning av hur polis och socialtjänst tillsammans arbetar med dessa ungdomar.

Se ytterligare under Sammanfattande synpunkter och kommentarer.

Hur har handläggningstiderna/genomströmningstiderna förändrats?

Prioriteringar görs alltid utifrån den information som kommer in. I de flesta fall tas kontakt med familjerna dagen efter en information eller anmälan inkommit, antingen per telefon eller genom brev. I hälften av alla ärenden erbjuds besökstid inom en vecka. Ibland kan möten dra ut på tiden, då familjerna inte kommer på utsatt tid eller vill boka om. Ungdomar som misstänks för brott kallas alltid så snabbt det är möjligt till samtal, som genomförs tillsammans med polisen. Unga som misstänks för sitt *första* brott kallas inom 24 timmar, som mest inom 2-3 dygn.

Under perioden januari – juni 2009 har 79 anmälningar om misstänkt *förstagångs*-brott inkommit, varav 72 ungdomar har kommit på kallelse. 37 (47%) av ungdomarna har kallats inom 24 timmar, resterande 42 (53%) har kallats inom 2-3 dygn, beroende på de administrativa rutiner som krävs.

Vilka skillnader kan man se i de föreslagna besluten till insats innan och efter omorganisationen?

Som beskrivits tidigare beslutas insatser av barn- respektive ungdomsenheterna efter utredning. Den nya mottagningsgruppens tillkomst påverkar inte arbetssättet eller de bedömningar och insatser som beslutas i utredningsenheterna. Det direkta samarbetet som nu är möjligt mellan handläggare i mottagningsgruppen och utredningsenheterna ser vi som en positiv och kvalitetshöjande faktor för familjerna.

Är den nya mottagningsenheten självständig utöver vad som är lagstadgat eller måste de ta hänsyn till andra aspekter såsom arbetsbelastning, ekonomi etc?

Mottagningsgruppen gör i förhållande till utredningsenheterna, självständiga bedömningar och ska alltid ha barnets bästa i fokus. Bedömningar och beslut om utredning påverkas inte av verksamhetens andra förutsättningar. De ärenden, där beslut fattas om utredning, remitteras till biträdande enhetscheferna, som i sin tur ansvarar för att fördela utredningsuppdraget till lämplig handläggare i barn- respektive ungdomsenheten. Handläggare från mottagningsgruppen deltar även vid dessa remitteringstillfällen och kan då svara på frågor och vid behov ge utförligare information i ärendet. Det nära samarbetet med utredningsenheterna är en stor fördel för utveckling av bedömnings- och utredningsarbetet.

Sammanfattande synpunkter och kommentarer

Viktiga förutsättningar för att en mottagningsfunktion inom Social omsorg skulle fungera på bästa sätt var att man satt i samma lokaler som övriga verksamheter. Då mottagningsgruppen för barn och unga inrättades i september 2008 uppskattades att tre socialsekreterare skulle vara tillräckligt. Ärenden till barn- och ungdomsenheterna är dock de som tar mest tid och kraft i anspråk. Just nu diskuteras en omfördelning inom verksamheten, som innebär ytterligare en handläggare till mottagningsgruppen, bl.a. för att kunna ta emot familjer för s.k. råd och stöd.

Slutsatser utifrån den nya organisationen med särskild mottagning av ärenden som gäller barn och unga:

En särskild mottagningsfunktion för barn och unga är tydligare för familjerna och för andra myndigheter/verksamheter. Det är särskilt viktigt för ungdomar, som anmäls



för brott att visa en snabb reaktion från samhället. ”24-timmarsregeln” fungerar på ett bra sätt med snabb handläggning och effektiva rutiner.

Beslutsvägarna blir korta. Ett direkt samarbete mellan mottagningsfunktionen och barn- och ungdomsenheterna ger möjligheter till utveckling i bedömnings- och utredningsarbetet. Antalet kontakter i starten av en utredning minimeras, vilket är en fördel tidsmässigt och framför allt kvalitetsmässigt för familjerna. Våra samarbetspartners är positiva till den nya organisationen och tycker att det är lätt att få kontakt och uppskattar möjligheterna till konsultation. Den kritik som tidigare riktats mot Social omsorg om barn och unga från skolan är återkopplingen efter anmälan till socialtjänsten. Detta har redovisats i särskilt ärende till nämnden i juni 2009 i ”Rapport om samverkan skola - socialtjänst”. Här framgår bl.a. att det har utarbetats gemensamma rutiner så att återkopplingen ska fungera så smidigt som möjligt.

De kvalificerade bedömningar, som behövs i barn- och ungdomsärenden kräver personal med stor erfarenhet. Genom att några socialsekreterare enbart har till uppgift att handskas med dessa bedömningar får vi en specialistfunktion, vilket gagnar de familjer som behöver socialtjänstens insatser.
