



# K V A L I T E T S G A R A N T I

Sid 1 (5)  
DNR 1.2.1-22/2012  
Giltig fr.o.m. 2012-01-01  
Giltig t.o.m. 2012-12-31

## Familjeenheten

***Alla barn har rätt till trygghet, god fostran, omvårdnad och utbildning. Huvudansvaret för detta har föräldrarna som i samarbete med förskola, skola och barnhälsovård ska tillgodose att deras barn får möjlighet till utveckling och växande. När det av något skäl visar sig att barnets behov inte i tillräcklig grad kan tillgodoses på denna grundläggande nivå kan det bli aktuellt med en kontakt hos familjeenheten.***

***Familjeenheten ansvarar för utredningar och bedömning av behov av insatser för barn och ungdomar, biståndsbedömning för barn och ungdomar med funktionsnedsättning, familjerättsfrågor och familjehemsvård. Målgruppen är barn och ungdomar i åldern 0 till 20 år och deras familjer.***

***Familjer kan själva ansöka om råd, stöd och insatser. Familjeenheten kontaktar också familjer utifrån att vi har fått information om att en familj kan vara i behov av stöd.***

### ÅTAGANDE

- Boende i stadsdelen uppfattar enheten som en resurs att vända sig till om problem uppstår i familjen.

Vi på enheten har en ambition att boende i stadsdelen ska uppleva familjeenheten som en instans där man som familj/förälder kan få hjälp och stöd. Vi vinnlägger oss om att vårt bemötande ska inge förtroende och tilltro till socialtjänstens möjlighet att medverka till en positiv förändring. Socialtjänstens arbete med barn och deras familjer har under många år kritiserats inte minst i massmedia vilket har medfört att många har en negativ inställning till socialtjänsten. En väg att förändra denna bild är att andra aktörer som arbetar med barn och unga förmedlar en positiv bild av familjeenhetens arbete så att föräldrar känner en trygghet i att det finns möjligheter till stöd om problem skulle uppstå. Detta är ett långsiktigt arbete som ingår som en självklar del av Vision 2030. Det finns sedan flera år en gemensam överenskommelse mellan stadsdelens förskolor,

utbildningsförvaltningens grundskolor i stadsdelen, fritidsenheten och familjeenheten som reglerar nödvändiga samarbetsområden. Denna överenskommelse har lagt en självklar grund för ett positivt samarbete som fungerar både när det gäller generella frågor och i individuella ärenden. Motsvarande överenskommelse med fristående skolor i stadsdelen kommer att börja gälla från och med 2012. Personer som i sitt arbete kommer i kontakt med barn har alltid möjlighet att konsultera personal på enheten när de har oro för ett enskilt barn. Denna möjlighet utnyttjas ofta och vi får positiv respons från de som konsulterar oss. I övrigt försöker vi i alla sammanhang representera och föra fram enheten och dess arbete på ett positivt och professionellt sätt. Detta förhållningssätt bör leda till att samarbetspartners uppfattar en kontakt med enheten som en möjlighet till positiv förändring för barn och deras familjer. Det finns ett samarbete mellan kommunen och landstinget enligt den så kallade BUS-överenskommelsen. I konstellation med stadsdelarna Östermalm och Kungsholmen hålls möten två ggr/termin.

- Föräldrar som beviljats insatser för sina barn med funktionsnedsättning har kunskap om de utförare som finns att välja.

Föräldrar får alltid ett informationsmöte inför en ansökan om insatser och vid detta tillfälle informeras föräldrarna om att det finns olika utförare att välja mellan. När en utredning leder till ett insatsbeslut får föräldrarna information om var de kan hitta sammanställningen över de utförare som är upphandlade enl. LOV (Lagen om valfrihet). Vid behov får föräldrarna praktisk vägledning i att hitta på "Jämför service".

- Biståndshandläggarna träffar alla funktionsnedsatta barn och ungdomar vars föräldrar har ansökt om insatser.

Biståndshandläggarna träffar alla barn och ungdomar, i första hand vid hembesök. Äldre barn/ungdomar får utifrån egen förmåga bestämma om de vill ha mötet på stadsdelsförvaltningen. För att kunna tala med barn som har kommunikativa och/eller kognitiva svårigheter används olika samtalsverktyg för att försöka klargöra barnets uppfattning om ansökt eller pågående insats. Exempel på samtalsverktyg kan vara förenklad nätverkskarta, samtalsmatta, papper och pennor, papptallrikar med känslouttryck samt lek. Om barnets och föräldrarnas åsikt inte är samstämmiga gällande insatsen lyfts frågan till föräldrarna för att klargöra barnets bästa i behovsbedömningen.

- Familjeenheten medverkar i genomförandet av KOMET-grupper, olika stödgruppsverksamheter samt generell föräldrastöd.

KOMET är ett föräldrastödsprogram som genom forskning har visat sig ha en mycket god effekt så att barn och ungdomar inte utvecklar ett riskbeteende. Programmet har som målsättning att förbättra relationen mellan föräldrar och barn samt att minska bråk och konflikter dem emellan. Tillsammans med utbildade gruppledare från andra verksamheter i stadsdelen genomförs KOMET-programmet för de föräldrar som önskar delta. Barn till föräldrar med psykisk ohälsa kan erbjudas stödgruppsverksamheten Barnkraft. Föräldrarna och barnen går i parallella grupper som leds av särskilt utbildade gruppledare från olika verksamheter inom kommun och landsting. Familjeenheten har två utbildade gruppledare. Efter avslutade grupper har både barn och föräldrar varit mycket nöjda med verksamheten. Barn med föräldrar i svåra vårdnadsstrider kan erbjudas gruppverksamheten Skilda världar. Barn till missbrukande föräldrar kan få möjlighet att delta i barngrupper genom Ersta vändpunkt efter ett insatsbeslut. Alla föräldrar ska erbjudas generell föräldrastöd. Medarbetare från mottagningsgruppen medverkar i genomförandet av ABC (Alla Barn i Centrum), ett generellt föräldrastödsprogram som genomförs tillsammans med socialförvaltningen.

- Familjeenheten medverkar till en förändrande process utifrån familjens egna resurser för att möjliggöra en positiv uppväxt för de barn som familjeenheten kommer i kontakt med.

Samtalet är det redskap som utgör grunden för det sociala arbetet. Människosyn, bemötande och förmåga att etablera en förtroendefull relation är grundläggande för kvaliteten i det sociala arbetet. Då arbetet med utredningar av barns situation är en grannliga uppgift krävs också en god hantering av dokumentationen och kännedom om de juridiska förutsättningarna för att trygga rättssäkerheten. Mottagningsgruppen står oftast för den inledande kontakten med familjer och har till uppgift att avgöra om familjen hanterar sin problematik på ett godtagbart sätt eller får stöd och hjälp av andra instanser. Socialsekreterarna i mottagningsgruppen gör förhandsbedömningar för att utröna vilka barns familjesituationer som kräver en utredning. De ger också råd och stöd som kan vara tillräckligt för att familjen ska klara sin situation. Det finns inget självändamål i att inleda utredning i så många ärenden som möjligt, då det i flertalet anmälningar eller ansökningar är fullt tillräckligt med en noggrann förhandsbedömning. Cirka 40 % av inkomna anmälningar/ansökningar leder till att utredning inleds och ärendet lämnas till stöd- och utredningsgruppen. I varje ärende ansvarar två handläggare gemensamt för utredningens genomförande.



Utredningarna är av mycket olika karaktär och omfattning. Vissa utredningar medför många olika kontakter och kan vara mycket tidskrävande medan andra utredningar är mindre omfattande. Det kan dock konstateras att utredningen i sig är ett förändringsverktyg. Separerade föräldrar kan erbjudas samarbetssamtal för att få hjälp att komma överens om det gemensamma föräldraskapet. Många barn blir dock föremål för boende-, umgänges- och vårdnadsutredningar då deras föräldrar inte har kunnat enas. Dessa utredningar är mycket grannliga då de ligger till grund för domstolens beslut som påverkar barnets hela livssituation och framtid. Familjer kan erhålla olika insatser i syfte att stärka barnets situation. Den vanligaste insatsen är öppenvårdsinsatser i form av familjesamtal.

## **RÄTTELSE**

Vi vinnlägger oss om att all handläggning ska ske så korrekt som möjligt. Om den enskilde upplever att det finns brister i detta avseende eller i bemötandet så ska man i första hand vända sig till handläggaren. I annat fall kan enhetschef Agneta Heiroth Lindström 08-508 09 334 eller enhetschef Karin Aronsson 08-508 09 341 kontaktas.

## **SYNPUNKTER / KLAGOMÅL**

Vi är angelägna om att hålla en god kvalitet och är därför tacksamma för synpunkter och klagomål. Dessa kan framföras muntligt eller skriftligt. Stadsdelen har rutiner för hur klagomål och synpunkter ska handläggas.

Kontakt kan tas direkt med enhetscheferna.

## **VILL DU VETA MER?**

Kontakta gärna enhetschef Agneta Heiroth Lindström 08-508 09 334 eller enhetschef Karin Aronsson 08-508 09 341. Det går också att ringa 08-508 09 000 och begära familjeenhetens jour.



Stockholm 2012-01-12

Agneta Heiroth-Lindström  
enhetschef

Karin Aronsson  
enhetschef

**Norrmalms stadsdelsförvaltning  
Familjeenheten**

Box 3128, 103 62 Stockholm

Besöksadress: Tulegatan 13

Telefon: 08-508 09 000

E-post: [agneta.heiroth-lindstrom@stoc](mailto:agneta.heiroth-lindstrom@stoc)

E-post: [karin.aronsson@stockholm.se](mailto:karin.aronsson@stockholm.se)

DENNA GARANTI GODKÄNDES AV NORRMALMS STADELSNÄMND  
DEN 9 FEBRUARI 2012