

Kallelse

Socialnämnden kallas till sammanträde

Tid: Torsdagen den 11 december 2014 kl. **16:00**

Plats: Sammanträdesrum Lagen, plan 1 Alceahuset, Hackstavägen 22
(Sammanträdesrum Lagen är reserverat för alliansen kl. **15:30** och
sammanträdesrum Losjön, plan 1 är reserverat för oppositionen kl. **15:30**)

Övrig information:

Julbord serveras kl. 18:30 på Solbrännans restaurang, Stråkvägen 2, 18451 Österskär

Vänligen anmäl eventuellt förhinder för deltagande vid sammanträde eller julbord till Linda Turula, linda.turula@osteraker.se

På uppdrag av ordförande Christina Funhammar (M)



Linda Turula

Administrativ samordnare

Dagordning

1. Val av justerare samt tid och plats för justering
2. Upprop och fastställande av dagordning
3. Beredning (2 december)

Informationsärenden

4. Socialnämndens månadsuppföljning per 2014-11-30 (Muntlig information)

Beslutsärenden

5. Svar på revisionsrapport - Styrning och ledning av barn- och ungdomsverksamheten
6. Svar på framställt ersättningsanspråk (Omedelbar justering. Sekretess, finns bland individärendena)

7. Individärenden

- 7.1 Övervägande vid placering enligt 6 kap 8 § SoL
- 7.2 Övervägande vid placering enligt 6 kap 8 § SoL

- 7.3 Övervägande vid placering enligt 6 kap 8 § SoL
- 7.4 Övervägande vid placering enligt 6 kap 8 § SoL
- 7.5 Övervägande vid placering enligt 13 § LVU
- 7.6 Ansökan om vård enligt LVU
- 7.7 HVB-placering (omedelbar justering)
- 7.8 Ställningstagande avseende särskilt förordnad vårdnadshavare
- 7.9 Nedläggning av faderskapsutredning
- 7.10 Ansökan om adoptionsmedgivande
- 7.11 Ansökan om adoptionsmedgivande (omedelbar justering)
- 7.12 Godkännande av familjehem (omedelbar justering)
- 7.13 Yttrande till IVO avseende klagomål från enskild (omedelbar justering)

8. Anmälan delegationsbeslut

- 8.1 Ordförandebeslut 2014-11-27 enl. LVU § 11 avseende hur vården ska ordnas och var den unge ska vistas (bifogas)
- 8.2 Protokoll från sociala utskottet 2014-12-02 (finns i pärmen)
- 8.3 Delegationslistor Procapita 2014-11-01 – 2014-11-30 (finns i pärmen)
- 8.4 Delegationslista Public 360 2014-11-01 – 2014-11-30 (finns i pärmen)

9. Delgivningar

- 9.1 Dom från Förvaltningsrätten i Stockholm i mål nr 21389-14 (bifogas)
- 9.2 Dom från Förvaltningsrätten i Stockholm i mål nr 14558-14 (bifogas)
- 9.3 Dom från Förvaltningsrätten i Stockholm i mål nr 26466-14 (bifogas)
- 9.4 Dom från Förvaltningsrätten i Stockholm i mål nr 22548-14 (bifogas)
- 9.5 Dom från Förvaltningsrätten i Stockholm i mål nr 20182-14 (bifogas)
- 9.6 Dom från Förvaltningsrätten i Stockholm i mål nr 27152-14 (bifogas)
- 9.7 Dom från Förvaltningsrätten i Stockholm i mål nr 26936-14 (bifogas)
- 9.8 Dom från Förvaltningsrätten i Stockholm i mål nr 26909-14 (bifogas)
- 9.9 Beslut KF § 8:10/2014 - Ny politisk organisation i Österåkers kommun för mandatperioden 2015-2018 (bifogas)

5.

Svar på revisionsrapport – Styrning och ledning av barn- och ungdomsverksamheten

Beslutsförslag:

Socialnämndens beslutar att i enlighet med förvaltningens slutsatser

1. Uppdra åt familjestödsenheten att återkomma med förslag till en verksamhetsplan för 2015 och tillhörande relevanta nyckeltal.
2. Överlämna detta tjänsteutlåtande som svar till revisorerna.

Tjänsteutlåtande

Socialförvaltningen

Datum 2014-11-28

Dnr SN 2014/0064-007

Till Socialnämnden

Svar på revisionsrapport – Styrning och ledning av barn och ungdomsverksamheten

Beslutsförslag

Socialnämndens beslut

Socialnämnden beslutar att i enlighet med förvaltningens slutsatser

1. uppdra åt familjestödsenheten att återkomma med förslag till en verksamhetsplan för 2015 och tillhörande relevanta nyckeltal
2. överlämna detta tjänsteutlåtande som svar till revisorerna

Bakgrund

De förtroendevalda revisorerna har gett PwC i uppdrag att granska Socialnämndens styrning, ledning och kontroll av barn- och ungdomsverksamheten. Den granskade verksamheten ryms inom familjestödsenheten.

I rapporten skriver revisionerna att det saknas en verksamhetsplan förankrad i familjestödsenhetens dagliga verksamhet. Detta medför en risk att de av nämnden prioriterade områdena inte återspeglas i familjestödsenhetens arbete. Som exempel nämns enhetens satsning på att rekrytera och stödja familjehem som en outtalad prioritering. En sådan prioritering bör vara förankrad i Socialnämnden och följas upp.

Revisorerna påpekar också att det saknas nyckeltal och indikatorer som kan redovisas för nämnden. Detta försvårar nämndens möjlighet att följa upp familjestödsenhetens arbete. Som exempel nämns avslutade utredningar. Vid revisorernas granskning visade sig ett antal utredningar ha pågått längre än de 4 månader som lagen ger utrymme för. En systematisk uppföljning och analys av varför saknades dock. Detta menar revisorerna visar på brister i enhetens kvalitetsledningssystem vilket försvårar styrning och ledning av verksamheten.

Tjänsteutlåtande

Vid granskningen framgick att verksamhetssystemet (Procapita) inte möjliggör annat än manuell uppföljning av utredningarnas längd. De utdrag från Procapita som revisorerna valde att titta på visade på *ärendets* längd och inte *utredningens*. Revisorerna menar att det finns behov av att säkerställa att Procapita tillhandahåller tillförlitliga underlag liksom att det används lika av alla handläggare.

Revisorerna konstaterar att åtgärder för att komma tillrätta med nämnda brister redan har påbörjats eller planeras att komma att påbörjas. Man menar också att det finns goda förutsättningar i ett fortsatt utvecklingsarbete då familjestödsenheten visar på medvetenheten om och viljan att komma tillrätta med bristerna.

Revisorerna rekommenderar (i korthet) Socialnämnen att:

- Upprätta mål eller på annat sätt ge verksamheten vägledning rörande övergripande prioriteringar för att verksamheten ska få de förutsättningar de behöver.
- Ta en aktiv roll i att säkra den framtida personal- och kompetensförsörjningen. Detta bör ske i dialog och samverkan med kommunstyrelsen och övriga nämnder.
- Säkerställa att verksamhetssystemet Procapita kan förse ledningen med tillförlitliga underlag.
- På ett mer strukturerat och samordnat sätt följa upp, analysera och vidta åtgärder för att säkra verksamhetens kvalitet.

Förvaltningens slutsatser

Socialförvaltningen instämmer i revisorernas iakttagelser av de förbättringsområden som finns vad gäller styrning, ledning och kontroll av familjestödsenheten. För att ge Socialnämnden förutsättningar att följa upp verksamheten inom familjestödsenheten kommer en verksamhetsplan för 2015 tas fram av enhetschefen. Planen ska tydligt koppla till de resultatmål för 2015 som är antagna av nämnden.

Vad gäller frågan om personal- och kompetensförsörjning finns det med som ett av nämndens resultatmål för i 2015. (se resultatmål 1.4 Personalomsättningen ska minska.)

Förbättringar i enhetens verksamhetssystem Procapita skulle kunna göras genom inköp av tillägsmoduler. En sådan uppgradering kan möjliggöra systematiska uppföljningar av exempelvis hur länge en utredning pågår. Idag måste en sådan uppföljning göras manuellt. Diskussion om eventuella förbättringar av verksamhetssystemet kommer att föras inom enheten.

Tjänsteutlåtande

För att förankra verksamhetsplanen inom enheten, och skapa en gemensam målbild, kommer arbetet med att identifiera prioriterade aktiviteter, som syftar till att uppfylla uppsatta mål, genomföras tillsammans med medarbetarna. Relevanta indikatorer kommer också att identifieras. I början av året kommer diskussioner med presidiet att föras kring frågan om Socialnämndens förutsättningar att utöva styrning, ledning och kontroll över familjestödenheten. Verksamhetsplanen ska presenteras för Socialnämnden senast mars 2015.



Anne Simmasgård
Socialchef



Maria Thomelius
Sakkunnig IFO

Bilagor

1. Revisionsrapport – Styrning och ledning av barn- och ungdomsverksamheten

SN 2014/0064-007(1)

SN 2014 -10- 29

2014-10-15

ÖSTERÅKERS KOMMUN

Revisorerna

För beskrivningen



Socialnämnden



Styrning och ledning av barn- och ungdomsverksamheten

De förtroendevalda revisorerna i Österåkers kommun har gett PwC i uppdrag att granska Socialnämndens styrning, ledning och kontroll av barn- och ungdomsverksamheten. Resultatet av granskningen framgår av bifogad rapport.

Efter genomförd granskning är vår bedömning att nämnden till viss del säkerställer en ändamålsenlig styrning och ledning av barn- och ungdomsverksamheten. Utifrån granskningsresultatet vill vi särskilt göra nämnden uppmärksam på att familjestödsenheten saknar en verksamhetsplan eller motsvarande som antagits av nämnden. Det medför en risk för att nämndens prioriterade områden inte återspeglas i de prioriteringar som görs inom det granskade verksamhetsområdet. Avsaknaden av en gemensam målbild på verksamhetsnivå försvårar även den mer vardagliga styrningen och ledningen. Vår bedömning är att nämnden behöver säkerställa en tillfredsställande målkedja som synliggör den röda tråden från nämndens mål och övergripande prioriteringar till den för granskningen berörda enhetens mer specifika mål och tillhörande aktiviteter.

Vidare bör nämnden, utöver kostnad och antal placeringar, tydliggöra ett antal relevanta nyckeltal och indikatorer som ger nämnden information och underlag för ett mer proaktivt agerande. Exempelvis visar granskningen att det i nuläget finns oklarheter i hur många barn- och ungdomsutredningarna som överstiger den lagstadgade utredningstiden. Enligt vår bedömning är detta ett exempel på en indikator som är lämplig att kontinuerligt följa för nämnden.

Utifrån genomförd granskning kan vi konstatera att vissa åtgärder redan påbörjats alternativt planerats avseende ovan nämnda brister. Medvetenheten om och viljan att hantera de utmaningar som finns ger enligt vår bedömning goda förutsättningar i det fortsatta utvecklingsarbetet.

Revisorerna önskar Socialnämndens synpunkter på de iakttagelser och rekommendationer som lämnas i rapporten samt information om vilka åtgärder som kommer att vidtas med anledning av dessa. Svaret ska vara revisorerna tillhanda senast den 19 december 2014.

För revisorerna


Bengt Olin
ordförande

För kännedom:

Kommunfullmäktiges presidium

Revisionsrapport

Styrning och ledning av barn- och ungdomsverksamheten Österåkers kommun

*Fredrik Markstedt
Cert. kommunal revisor
September 2014*

Innehållsförteckning

1. Sammanfattning.....	1
Mål för barn- och ungdomsverksamheten	1
Riktlinjer och rutiner för verksamheten.....	1
Roller och ansvar	2
Uppföljning av ekonomi och kvalitet.....	2
Rekommendationer	2
2. Inledning.....	4
2.1. Bakgrund	4
2.2. Revisionsfråga	4
2.3. Metod och avgränsning	5
3. Organisation	6
4. Granskningsresultat.....	7
4.1. Målstyrning av verksamheten	7
4.2. Roll och ansvarsfördelning.....	8
4.3. Riktlinjer, rutiner och stödsystem.....	9
4.4. Uppföljning och kontroll av ekonomi och kvalitet	10
5. Bilagor	13
Bilaga 1 Granskade dokument	13

1. Sammanfattning

På uppdrag av Österåkers kommuns förtroendevalda revisorer har PwC granskat socialnämndens styrning, ledning och kontroll av barn- och ungdomsverksamheten. Efter genomförd granskning är vår sammanfattande bedömning att socialnämnden till viss del säkerställer en ändamålsenlig styrning och ledning av barn och ungdomsverksamheten.

Utifrån de kontrollmål granskningen baseras på grundar sig bedömningen ovan på följande observationer:

Mål för barn- och ungdomsverksamheten

Det faktum att familjestödsenheten saknar en verksamhetsplan eller motsvarande som antagits av nämnden medför en risk för att nämndens prioriterade områden inte återspeglas i de prioriteringar som görs inom det granskade verksamhetsområdet. Avsaknaden av en gemensam målbild på verksamhetsnivå försvårar även den mer vardagliga styrningen och ledningen. Vår bedömning är att nämnden måste ta sitt ansvar och säkerställa en tillfredsställande målkedja som synliggör den röda tråden från nämndens mål och övergripande prioriteringar till den för granskningen berörda enhetens mer specifika mål och tillhörande aktiviteter.

Vidare avsätter nämnden jämfört andra förhållandevis stora resurser för rekrytering, utredning och handledning av uppdragstagare. Att ge kommunens familjehem tillräckliga förutsättningar för att tillgodose de behov som finns hos de barn och ungdomar som placeras ligger det enligt vår bedömning i linje med såväl strategin kring det tidiga och förebyggande arbetet som målsättningen att minimera antalet sammanbrott vid placering.

Samtidigt bör nämnden enligt vår uppfattning tydliggöra och lyfta fram att nämnden faktiskt gör denna prioritering och motivera varför samt kontinuerligt och strukturerat säkra och följa upp att det arbete som bedrivs ligger i linje med den viljeinriktning som avses.

Riktlinjer och rutiner för verksamheten

Positivt är att verksamheten under en längre tid arbetat aktivt med att ta fram och implementera riktlinjer, rutiner och tillhörande system för hur styrning, handläggning och uppföljning ska fungera. Arbetet med BBIC utgör det tydligaste exemplet i detta avseende. Även riktlinjer för rekrytering, utredning och handledning av uppdragstagare utgör ett gott exempel.

Lagens krav är att utredningar av barn och ungdomar ska vara klara inom 4 månader. Vi noterar att under 2013 hade 104 ej avslutats under denna tid enligt utdragen från verksamhetssystemet Procapita. I dialog med ansvarig enhetschef har det visat sig att det finns flera felkällor i detta underlag. Vår bedömning är att nämnden måste vidta åtgärder för att säkra tillförlitligheten till uppgifterna som

Procapita tillhandahåller. Det är en påtaglig brist att det till exempel inte går att få fram aktuella utredningstider innan ärendena avslutas. En brist som försvårar styrning och ledning av verksamheten.

Oavsett det exakta antalet utredningar som överstiger fyra månader är vår bedömning är nämnden på ett mer systematiskt och samordnat sätt måste säkerställa att uppföljning och analys genomförs av orsak till förlängd utredningstid. Detta som underlag för förbättrad samverkan men även för att synliggöra eventuella utvecklingsområden i den egna utredningsprocessen.

Roller och ansvar

Vår bedömning är att samordnarrollens inriktning och omfattning kan och bör utvecklas ytterligare. Då det finns en oro inom framförallt barngruppen kring upplevd arbetsbelastning och hög personalomsättning bör nämnden säkerställa att orsaken/orsakerna till detta utreds ytterligare för att säkra att "rätt" åtgärder sätts in. Övergripande är vår bedömning att det finns ett behov av såväl mer styrande som vägledande inslag från ledningshåll gentemot ovan nämnda gruppering. I det fortsatta utvecklingsarbetet bör exempelvis en diskussion tas huruvida det med nuvarande förutsättningar är lämpligt att överlämna ansvaret för att bedöma behovet av ledningsstöd och handledning till respektive medarbetare.

Sammantaget måste ansvaret för den framtida personal- och kompetensförsörjningen tydliggöras men även att tillräckliga förutsättningar för introduktion och mentorskap ges inom verksamheten.

Uppföljning av ekonomi och kvalitet

Förutsatt att nämnden i det kommande utvecklingsarbetet arbetar mer aktivt med sin målstyrning av barn- och ungdomsverksamheten kommer även det att ge bättre förutsättningar för styrning och ledning i det vardagliga arbetet. Vidare bör även nämnden, utöver kostnad och antal placeringar, tydliggöra ett antal relevanta nyckeltal och indikatorer som från nämndens sida ger kontinuerlig information och underlag för mer aktivt och förutseende agerande.

Exempelvis visar granskningen att det i nuläget finns oklarheter i hur många barn- och ungdomsutredningarna som överstiger den lagstadgade utredningstiden. Att mer aktivt följa utredningstiderna är enligt vår bedömning ett exempel på en indikator som är lämpligt att kontinuerligt följa på nämnds nivå.

Utifrån den dialog vi har haft med ledning för verksamheten bör nämnas att vissa åtgärder redan påbörjats alternativt planerats in avseende flertalet av de brister som uppmärksammats i granskningen. Medvetenheten om och viljan att hantera de utmaningar som finns ger enligt vår bedömning goda förutsättningar i det fortsatta utvecklingsarbetet. Med hänsyn till detta rekommenderar vi socialnämnden att

Rekommendationer

- upprätta mål eller på annat sätt ge verksamheten vägledning rörande övergripande prioriteringar för att verksamheterna ska få de förutsättningar de behöver

- ta en aktiv roll i att säkra den framtida personal- och kompetensförsörjningen. Detta bör ske i dialog och samverkan med kommunstyrelsen och övriga nämnder
- säkerställa att verksamhetssystemet Procapita kan förse ledningen med tillförlitliga underlag. Här finns exempelvis behov av att dels säkerställa att handläggarna använder systemet på ett likartat sätt och dels att dialog förs med ansvarig leverantör för att säkerställa att tillräckliga förutsättningar finns i systemet som sådant.
- på ett mer strukturerat och samordnat sätt följa upp, analysera och vidta åtgärder för att säkra verksamhetens kvalitet. Exempelvis kan nämnas vikten av att mer aktivt följa utredningstider för barn- och ungdomar. Vi ser även ett behov av att skapa en tydligare struktur för direktiv och uppföljning av kvalitetsledningssystemet.

2. Inledning

2.1. Bakgrund

Socialtjänstlagen reglerar att insatser ska ges utifrån individuella bedömningar och i samråd med den enskilde. I första hand bör insatser ges i öppna former, men av olika skäl placeras barn och unga på institution och i familjehem.

Insatser inom den sociala barn och ungdomsvården innebär ofta ett stort ingrepp i barns, ungdomars och familjers liv. Den av riksdagen initierade sk vanvårdsutredningen visade att den bristande uppföljningen av placerade barn och unga, historiskt sätt, har fått förödande konsekvenser. Samhället tar i dessa sammanhang på sig ett stort ansvar.

Socialtjänstens insatser ska, enligt socialtjänstlagen, hålla en god kvalitet. Familjehem som anlitas ska innan placering utredas för att säkerställa att det finns vilja och förmåga att ge den omsorg som barnet behöver.

HVB-hem ska innan en placering utredas för att säkerställa att den rätta kompetensen finns för att ge den omsorg och skydd som barnet behöver. Vården bör utformas så att den främjar barnets samhörighet med anhöriga och andra närstående samt kontakt med hemmiljön.

Utifrån både individ- och ekonomiperspektiv är det viktigt att placeringarna leder till önskat resultat. Det är därför viktigt att nämnden har fungerande rutiner för att följa upp och utvärdera resultaten av dessa placeringar.

2.2. Revisionsfråga

Säkerställer socialnämnden en ändamålsenlig styrning, ledning och kontroll av barn och ungdomsverksamheten?

För att besvara granskningens övergripande revisionsfråga kommer följande kontrollmål att vara styrande för granskningen:

- Det finns tydliga mål som är kända och tillämpas inom organisationen.
- Det finns riktlinjer, rutiner och tillhörande system för hur styrning, ledning och uppföljning ska fungera i samtliga led från nämnden till utförare.
- Det finns en tydlig rollfördelning mellan förtroendevalda och tjänstemän samt en fungerande kommunikation mellan de olika nivåerna i organisationen.
- Det sker en strukturerad uppföljning och kontroll av ekonomi och kvalitet.

Inom ramen för granskningen kommer även en kartläggning av barn- och ungdomsverksamhetens organisation att genomföras.

2.3. Metod och avgränsning

För uppdraget har relevant dokumentation granskats och analyserats. En genomgång av socialnämndens protokoll från år 2013 fram till och med juni 2014 har genomförts. En fullständig förteckning över dokument återfinns i bilaga 1.

Granskningen har genomförts via intervjuer med ansvarig enhetschef, samordnare för ungdomsgruppen, två socialsekreterare från barngruppen varav en av dessa tillika är BBIC ansvarig, tre socialsekreterare från ungdomsgruppen varav en av dessa bara handlägger ärenden som rör ensamkommande flyktingbarn samt de tre medarbetarna som ansvarar för rekrytering, utredning och handledning av uppdragstagare. Totalt har 10 personer intervjuats inom ramen för granskningsinsatsen.

Slutligen har kontakt tagits med systemansvarig i verksamheten för Procapita för att få tillgång till verksamhetsstatistik i form av antalet pågående familjehems- och barn och ungdomsutredningar (2014-05-07) samt avslutade utredningar under år 2013.

Granskningen har omfattat den del av verksamheten som ansvarar för barn och unga. Granskningen har sakgranskats av enhetschef för familj, barn och ungdomsenheten.

3. Organisation

Via socialnämndens verksamhetsplan för 2014-2016 framgår att familjestödsenheten som är föremål för denna granskningsinsats utreder och beslutar om bistånd till vård och behandling för barn under 18 år och deras familjer samt följer upp beviljade insatser. Familjehem, kontaktpersoner och kontaktfamiljer rekryteras, utreds och handleds. På uppdrag av tingsrätten görs vårdnads-, boende- och umgängesutredningar. Enheten erbjuder och verkställer samarbetssamtal till frånskilda föräldrar som behöver komma överens i frågor som rör de gemensamma barnens boende och umgänge samt vårdnaden. Enheten verkställer även domar om umgängesstöd och ungdomstjänst.

Enheten utreder frågor som rör adoptioner, fastställer faderskap, ger samtalsstöd till familjer i familjerättsliga frågor utifrån vad som är bäst för barnet. Enheten ansvarar för öppenvård på hemmaplan i syfte att förhindra placeringar av barn utanför föräldrahemmet och för att bistå familjer i förändringsarbete när föräldrarna själv söker hjälp, individuellt och i grupp, eller när barn beviljats öppenvårdsinsats. Enheten ansvarar för den kommunala familjerådgivningen som erbjuder samtal till dem som lever i parförhållanden och som har samlevnads-konflikter. Enheten ansvarar för mottagandet av ensamkommande flyktingbarn.

4. Granskningsresultat

I följande avsnitt presenteras resultatet från genomförd granskning. Här framgår väsentliga resultat från vår analys av tillgänglig dokumentation i form av exempelvis statistiskt underlag, dokumenterade synpunkter och klagomål. Vidare redogörs även resultat från genomförda intervjuer och stickprov. Respektive avsnitt avslutas med PwC:s reflektion kring de iakttagelser som gjorts inom de olika avsnitten.

4.1. Målstyrning av verksamheten

I socialnämnsens verksamhetsplan för 2014-2016 framgår under målområdet - Österåker skall vara bästa skolkommun i länet att nämnden ska stödja barn till en fungerande skolgång. Tillhörande nyckeltal till resultatmålet ovan är antalet upprättade genomförandeplaner i aktuella insatser. Förvaltningens åtagande är slutligen att särskilt bevaka placerade barns skolgång och särskilt uppmärksamma barn utan fungerande skolgång.

Vidare framgår i verksamhetsplanen att socialnämnden avser att arbeta utifrån barns behov med att stödja föräldrarna som i sin tur bäst kan stödja sitt barn. Skolans uppdrag har sitt naturliga fokus på barnet. Socialförvaltningen kommer därför att fortsätta med arbetet att förbättra och utveckla samverkan med skolan. Detta sker genom informationsträffar, besök i skolorna och genom att involvera skolan att samordna sina och socialförvaltningens insatser i genomförandeplanerna. På individnivå kommer barnets skolsituation att beaktas i varje utredning, och ökad fokus kommer att läggas på barns möjlighet till god skolgång. Särskilt kommer barn som inte har en fungerande skolgång att uppmärksammas.

Utöver det som nämns ovan återfinns inga mer specifika mål eller prioriteringar som berör familjestödsenheten. Någon verksamhetsplan för familjestödsenheten finns inte antagen av socialnämnden.

Från enhetens sida uppges genom intervjuer att vissa mål har upprättats inom exempelvis ungdomsgruppen men att dessa mål baseras på egna prioriteringar. Samtidigt lyfter flertalet av de intervjuade att enheten som helhet under en längre period arbetat aktivt med tidigt och förebyggande arbete samt vidtagit en rad åtgärder för att hitta alternativ för att undvika placeringar samt användandet av konsulentledda familjehem. Ett tydligt tecken på den satsningen är enligt de intervjuade att det inom barn och familj återfinns totalt tre tjänster som uteslutande arbetar med rekrytering, utredning och handledning av uppdragstagare.

Enligt de intervjuade har arbetet resulterat i att Österåkers kommun i mindre utsträckning jämfört andra kommuner är beroende av konsulentstödda familjehem och att tillgången på familjehem är förhållandevis god. Antalet sammanbrott vid pågående placering har även enligt de intervjuade varit få till antalet under de senaste åren. Här är den generella uppfattningen att det i flera avseenden kan kopplas till det strategiska och långsiktiga arbete som bedrivits.

Bedömning 4.1 Målstyrning

Avsaknaden inom familjestödsenheten av en verksamhetsplan eller motsvarande som antagits av nämnden medför en risk för att nämndens prioriterade områden inte återspeglas i de prioriteringar som görs inom det granskade verksamhetsområdet. Avsaknaden av en gemensam målbild på verksamhetsnivå försvårar även den mer vardagliga styrningen och ledningen. Vår bedömning är att nämnden måste ta sitt ansvar och säkerställa en tillfredsställande målkedja som synliggör den röda tråden från nämndens mål och övergripande prioriteringar till den för granskningen berörda enhetens mer specifika mål och tillhörande aktiviteter.

Vidare avsätter nämnden jämfört andra förhållandevis stora resurser för rekrytering, utredning och handledning av uppdragstagare. Att ge kommunens familjehem tillräckliga förutsättningar för att tillgodose de behov som finns hos de barn och ungdomar som placeras ligger det enligt vår bedömning i linje med såväl strategin kring det tidiga och förebyggande arbetet som målsättningen att minimera antalet sammanbrott vid placering.

Samtidigt bör nämnden enligt vår uppfattning tydliggöra och lyfta fram att nämnden faktiskt gör denna prioritering och motivera varför samt kontinuerligt och strukturerat säkra och följa upp att det arbete som bedrivs ligger i linje med den viljeinriktning som avses.

4.2. Roll och ansvarsfördelning

Flertalet av de intervjuade upplever att ledningsnärvaren minskat under det senaste året. Att enhetschefen för barn och familj under en period haft ett ansvar för försörjningsstödsverksamheten uppges som den främsta orsaken till detta. Från och med juni 2014 har en ny chef tillträtt med ansvar för försörjningsstödet och därmed är bedömningen att förutsättningarna nu finns för en mer aktiv ledningsnärvare för barn och familj.

Inom verksamheten återfinns vidare två samordnare med särskilt ansvar för barn- respektive ungdomsgruppen. Av de intervjuade framgår att samordnarnas uppdrag dels kan beskrivas som arbetsledning och dels som handledare. Vidare återfinns även inslag i samordnarrollen som enligt de intervjuade närmast kan liknas vid en verksamhetskontrollertjänst. Sammantaget upplever några av de intervjuade att samordnarnas roll kan tydliggöras ytterligare avseende rollens styrande alternativt vägledande funktion.

Enligt de intervjuade socialsekreterarna finns möjlighet att vid behov få stöd och vägledning för prioriteringar mellan olika arbetsuppgifter då tid finns avsatt för detta ändamål varje vecka hos berörda samordnare. Samtidigt upplever flertalet av de intervjuade att många handläggare inte nyttjar möjligheten till ledningsstöd och handledning. Mer erfarna handläggare bedömer att de klarar av att göra dessa prioriteringar på egen hand. Inom framförallt barngruppen förmedlas en i nuläget hög arbetsbelastning som även det bidrar till att tid för stöd och vägledning i framförallt användningen av BBIC prioriteras ner till förmån för arbete med exempelvis pågående utredningar.

Inom framförallt barngruppen uppfattar flera av de intervjuade att personalomsättningen varit hög och att även det påverkat arbetssituationen negativt. Fem av totalt nio anställda som ingår i barngruppen har haft en stationering i barngruppen i tre år eller längre.

Via de intervjuade och socialnämndens delegationsordning (antagen 2014-03-20) framgår generellt att socialsekreterarna har en långtgående delegation. För att säkra rättssäkerheten i beslutsfattande framgår i delegationsordningen att sex månaders tjänstgöring inom ansvarsområdet krävs för socialsekreterare innan beslutanderätten föreligger. Vidare framgår att beslut om bistånd i form av kontaktperson, kontaktfamilj ligger på enhetschefsnivå.

Bedömning 4.2 Roll och ansvarsfördelning

Vår bedömning är att samordnarrollens inriktning och omfattning kan och bör utvecklas ytterligare. Då det finns en oro inom framförallt barngruppen kring upplevd arbetsbelastning och hög personalomsättning bör nämnden säkerställa att orsaken/orsakerna till detta utreds ytterligare för att säkra att rätt åtgärder sätts in. Övergripande är vår bedömning att det finns ett behov av såväl mer styrande som vägledande inslag från ledningshåll gentemot ovan nämnda gruppering. I det fortsatta utvecklingsarbetet bör exempelvis en diskussion tas huruvida det med nuvarande förutsättningar är lämpligt att överlämna ansvaret för att bedöma behovet av ledningsstöd och handledning till respektive medarbetare.

4.3. Riktlinjer, rutiner och stödsystem

Det finns riktlinjer, rutiner och tillhörande system för hur styrning, handläggning och uppföljning ska fungera. BBIC¹ används exempelvis fullt ut i handläggning avseende ärenden som rör barn och kommunen har haft en ordinarie BBIC licens sedan år 2010. Vidare finns även riktlinjer antagna av nämnden för rekrytering, utredning och handledning av uppdragstagare. Överlag är uppfattningen bland de intervjuade att verksamheten under lång tid arbetat aktivt med att ta fram samt revidera riktlinjer och rutiner.

Socialnämnden har även fattat beslut om "Kvalitetsledningssystem för socialnämnden" antaget 2013-02-21. Syftet är att kvaliteten i verksamheten systematiskt och fortlöpande ska utvecklas och säkras. Nämnden uppdrar åt ansvariga chefer inom socialförvaltningen och tjänstemän med uppgifter enligt lag eller delegation att utföra uppgifterna som fastställs i detta dokument.

I granskningen har en översiktlig sammanställning gjorts av utredningstiden för familjehemsutredningar samt utredningar avseende barn och unga för år 2013 och 2014 (tom 2014-05-07) från verksamhetssystemet Procapita. Sammanställningen visar att under 2013 avslutades elva familjehemsutredningar och 250 utredningar av barn och unga, och den genomsnittliga utredningstiden uppgick till 38,9 respektive 96 dagar. Ingen av familjehemsutredningarna och 104 av utredningarna avseende barn och unga översteg 120 dagar (4 månader).

¹ BBIC är ett stödsystem för handläggning av ärenden som gäller barn och bygger på en helhetssyn på barns och ungas utveckling inom en rad områden som fysisk och psykisk hälsa, utbildning, känslö- och beteendemässigutveckling etc

Enligt den statistik som gäller fram till 2014-05-07 pågick tre familjehemsutredningar och 88 utredningar avseende barn och unga. Den genomsnittliga utredningstiden uppgick därmed till 34 respektive 65 dagar. Åtta av utredningarna avseende barn och unga hade pågått i mer än 120 dagar, och värt att poängtera är att fyra av dem har pågått i mer än 170 dagar.

Enligt berörd enhetschef stämmer inte uppgifterna som är hämtade från Procapita. Antalet utredningar som inte hanterats inom fyra månader för år 2013 är istället 62 stycken till antalet. Huvudorsaken till detta uppges vara att nuvarande verksamhetssystem inte möjliggör en direkt sökning på utredningstid i de fall där ärendet inte avslutats. Ytterligare en orsak är enligt ansvarig att vissa utredningar avslutats i tid men att berörd handläggare inte låst dokumenten och lämnat underlaget till assistent för avslut.

Avseende långa utredningstider i enskilda fall förklaras detta vanligen av omständigheter utanför verksamhetens kontroll. Exempel på orsaker kan vara att en barnpsykiatrisk utredning eller polisutredning inte kunnat slutföras i tid, alternativt att berörd familj har flyttat och att det inte varit möjligt att komma i kontakt med dem.

Bedömning 4.3 Riktlinjer, rutiner och stödsystem

Positivt är att verksamheten under en längre tid arbetat aktivt med att ta fram och implementera riktlinjer, rutiner och tillhörande system för hur styrning, handläggning och uppföljning ska fungera. Arbetet med BBIC utgör det tydligaste exemplet i detta avseende. Även riktlinjer för rekrytering, utredning och handledning av uppdragstagare utgör ett gott exempel i detta avseende.

Lagens krav är att utredningar av barn och ungdomar ska vara klara inom 4 månader. Vi noterar att under 2013 hade 104 ej avslutats under denna tid enligt utdragen från verksamhetssystemet Procapita. I dialog med ansvarig enhetschef har det visat sig att det finns flera felkällor i detta underlag. Vår bedömning är att nämnden måste vidta åtgärder för att säkra tillförlitligheten till uppgifterna som Procapita tillhandahåller. Att det till exempel inte går att få fram aktuella utredningstider innan exempelvis ärendena avslutas är en påtaglig brist som försvårar styrning och ledning av verksamheten.

Oavsett det exakta antalet utredningar som överstiger fyra månader är vår bedömning är nämnden på ett mer systematiskt och samordnat sätt måste säkerställa att uppföljning och analys genomförs av orsak till förlängd utredningstid. Detta som underlag för förbättrad samverkan men även för att synliggöra eventuella utvecklingsområden i den egna utredningsprocessen.

4.4. Uppföljning och kontroll av ekonomi och kvalitet

Utöver den ekonomiska uppföljningen till socialnämnden rörande familjestödsenheten redovisas specifikt volym och kostnadsutveckling avseende HVB – placeringar, familjehemsplaceringar totalt och uppdelat interna och externa familjehemsplaceringar. För år 2013 kan nämnas att av de totalt 9692 placerings-

dyggen kommunen hade avseende familjehemsplaceringar hanterades 8939 av dessa av kommunens egna familjehem.

Tabell 1 Placeringsdygn 2013

Placeringar totalt	Egna familjehem	Externa familjehem
9692	8939	753

För år 2013 redovisade socialnämnden efter budgetrevidering om 3 mnkr, en positiv avvikelse mot budget om 0,2 mnkr. Förklaringar som anges i årsredovisningen 2013 var bland annat att kostnaderna för försörjningsstöd ökade, medan kostnader för familjestödsenheten var 4,5 mnkr lägre mot budget, 3,3 mnkr lägre vårdkostnader för barn och unga samt ett överskott på 1,3 mnkr för ensamkommande flyktingbarn.

Tabell 2 Socialnämndens ekonomi, utfall och budget (mnkr)

Utfall 2013	Mot budget	Budget 2014	Prognostiserat utfall
85,7	0,2		

Gott bemötande bedöms utifrån socialförvaltningens bemötandepolicy. Detta följs årligen upp genom en enkät till socialförvaltningens kunder. Undersökningen ger också svar på hur den enskilde upplevt möjligheten till delaktighet och inflytande i sin utredning och/eller insats.

Bemötandeundersökning har i huvudsak haft fokus på vuxnas uppfattningar varför den enligt de intervjuade behöver kompletteras med hur barn känner sig bemötta och hur de kommer till tals i frågor som rör dem.

Avseende kvalitetsarbetet har inte granskningen kunnat påvisa att familjestödsenheten på ett systematiskt och samordnat sätt arbetar med att identifiera och värdera risker som kan uppstå i verksamheten.

Enligt upprättat kvalitetsledningssystem framgår vidare att egenkontroll ska utföras av verksamheten och att det ska finnas rutin för denna egenkontroll där frekvens och omfattning ska avgöras av vad som krävs för att säkra verksamhetens kvalitet. Någon sådan rutin har inte identifierats inom ramen för denna granskning.

På enhetsnivå och gruppnivå sker löpande uppföljning av antalet ärenden per handläggare och för samtliga handläggare. Via de intervjuade framgår även att specifika uppföljningar genomförts av att exempelvis genomförandeplaner upprättats.

Bedömning 4.4 Uppföljning av ekonomi och kvalitet

Förutsatt att nämnden i det kommande utvecklingsarbetet arbetar mer aktivt med sin målstyrning av barn och ungdomsverksamheten kommer även det att ge bättre förutsättningar för styrning och ledning i det vardagliga arbetet. Vidare bör även nämnden, utöver kostnad och antal placeringar, tydliggöra ett antal relevanta

nyckeltal och indikatorer som från nämndens sida ger kontinuerlig information och underlag för mer aktivt och förutseende agerande. Exempelvis visar granskningen att det i nuläget finns oklarheter i hur många barn- och ungdomsutredningarna som överstiger den lagstadgade utredningstiden. Att mer aktivt följa utredningstiderna är enligt vår bedömning ett exempel på en indikator som är lämplig att kontinuerligt följa på nämndsnivå.

Vår bedömning är att socialnämnden bör vidta åtgärder för att säkerställa implementering i enlighet med de direktiv som beslutats avseende kvalitetsledningssystem inom socialnämndens verksamhetsområde. Enligt SOSFS 2011:9 ska det fortlöpande göras bedömningar huruvida det föreligger risker, en så kallad riskanalys. Även egenkontroller ska genomföras, vilket exempelvis kan innefatta olika jämförelser, målgruppsundersökningar eller granskning av socialdokumentation. Vi gör bedömningen att en systematisk uppföljning till viss del saknas. Vi saknar även riskanalyser som beskriver vilka kvalitetsrisker som finns inom familjestödsenhetens område. Vi ser även ett behov av att skapa en tydligare struktur för direktiv och uppföljning av kvalitetsledningssystemet. Det bör således framgå vad, hur och varför vissa saker ska genomföras, dvs. en koppling till det övergripande syftet med kvalitetsledningssystemet.

September 2014

Fredrik Markstedt

Projektledare



Anders Hägg

Uppdragsledare

5. Bilagor

Bilaga 1 Granskade dokument

- Socialnämndens protokoll, 2013 samt januari till juni 2014
- Socialnämnden protokoll, 2012-05-10, § 75 Ersättning till särskild förordnad vårdnadshavare för ensamkommande barn

Riktlinjer

- Socialnämndens delegationsordning, 2014-03-20, SN § 3:14
- Ansvarsfördelning mellan bosättningskommun och vistelsekommun, 2011-05-01
- Kvalitetsledningssystem för socialnämnden enligt SOSFS 2011:9, 2013-02-21
- Riktlinjer för förälders avgift för placerat barn, 2010-05-17
- Riktlinjer för förhandsbedömningar, 2010-10-26
- Riktlinjer för personakter, 2010-10-26
- Riktlinjer för hantering av ungdomstjänst, 2010-10-26
- Riktlinjer för handläggning av ensamkommande barn hos socialförvaltningen, 2013-03-04
- Riktlinjer vid rekrytering och utredning av uppdragstagare, 2012-11-21
- Riktlinjer för handläggning av personligt stöd i skolan, 2013-04-04
- Riktlinjer för begäran om utredning med stöd av Lagen om unga lagöverträdare, 2010-05-17
- Samverkansavtal avseende Mini-Maria i Åkersberga, Österåkers kommun, 2013-01-01 till 2013-12-31

Rutiner

- Användarhandbok för Skygd personlarm, androidtelefoner
- Användarhandledning SMS tilläggsinformation till SRT306
- Egen kontroll av BBIC-system, 2011, 2012, 2013
- BBIC –risk- och skyddsfaktorer
- BBIC-funktionerna, 2013-01-02
- Beslutstexter i Procapita, 2013-09-12
- Flödesschema för öppenvårdsverksamhet med stöd av SoL, 2012-04-12
- Försäkringsrutiner, 2012-10-23
- Huvudregel angående barnavårdsutredningar med parallella vårdnadstvister, 2013-12-18
- Rutiner vid insortering av handlingar i barnets/ungdomens personakt, 2011-04-11
- Rutin för hantering av personlarm SRT306, mars 2012
- Lathund för medlingsärenden till Stödcentrum för Unga i Södra Roslagen
- Resurs och sökverktyg, 2011-09-22
- Rutin för anmälan, 2012-06-04
- Rutiner aktualisering av ansökningar försörjningsstöd, 2014-03-11
- Rutiner för ansökan om särskilt förordnad vårdnadshavare, 2013-02-14
- Rutiner för inkomna handlingar till socialförvaltningen, 2011-12-14

- Rutiner för inlämning av ärenden till Socialnämnden eller Sociala utskottet, 2014-02-17
- Rutiner i samband med sekretessprövning, 2013-02-14
- Handläggarglistor sökverktyg, 2011-10-20
- Överväganden och omprövning, 2011-03-04

Övrigt

- Utbildning Procapita, 2013-04-18
- Utbildningsplan 2013