

## Stöd till barn, unga och familjer som service

Fastställt av socialnämnden  
Framtagen av socialförvaltningen  
Datum 2019-12-04  
Ärendenr SON 2019/350  
Version [1.0]

## Stöd till barn, unga och familjer som service

### Innehållsförteckning

<b>Stöd till barn, unga och familjer som service</b> .....	<b>1</b>
<b>Inledning</b> .....	<b>2</b>
<b>Principen om barnets bästa</b> .....	<b>2</b>
<b>Barns delaktighet och inflytande</b> .....	<b>2</b>
<b>Syfte</b> .....	<b>2</b>
<b>Beskrivning av insatsen</b> .....	<b>3</b>
<b>Grundläggande krav</b> .....	<b>3</b>
<b>Organisatoriska krav</b> .....	<b>3</b>
Ledningssystem .....	3
Systematiskt förbättringsarbete .....	3
Riskanalys.....	4
Egenkontroll .....	4
Avvikelser enligt Sol.....	4
Synpunkter och klagomål på verksamheten.....	4
<b>Sekretess och tystnadsplikt</b> .....	<b>5</b>
GDPR – General Data Protection Regulation .....	5
<b>Organisatorisk samverkan och överenskommelser</b> .....	<b>5</b>
<b>Samordnad individuell plan (SIP)</b> .....	<b>5</b>
<b>Chef/verksamhetsansvarig</b> .....	<b>6</b>
<b>Medarbetare- utförare</b> .....	<b>6</b>
Kompetensförsörjning/utveckling.....	6
Bemanning .....	6
Identifikation .....	6
Introduktion.....	6
<b>Praktikanter/studerande</b> .....	<b>6</b>
<b>Tolk</b> .....	<b>7</b>
<b>Dokumentation</b> .....	<b>7</b>

<b>Uppföljning</b> .....	<b>7</b>
<b>Förändrade behov</b> .....	<b>7</b>
<b>Avslut av insats som service</b> .....	<b>7</b>
<b>Arbetsätt och metoder</b> .....	<b>7</b>
Förhållningssätt.....	8
<b>Våld i nära relation</b> .....	<b>8</b>
<b>Anhörigstöd</b> .....	<b>8</b>

## **Inledning**

Kvalitetskraven utgår ifrån socialtjänstlagen och tillhörande allmänna råd och föreskrifter samt Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL.

Utförare ska visa hänsyn till varje unik person oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuella läggning eller ålder.

Regionens värdegrund beskrivs med orden omtanke, delaktighet och förtroende. Socialnämnden fastställer en årlig verksamhetsplan med mål för nämndens verksamhet. Den enskilde ska få tjänster av god kvalitet, vara informerad, delaktig och bli respektfullt bemött. Utföraren ska arbeta utifrån ett hälsofrämjande förhållningssätt genom att uppmuntra levnadssätt som förebygger ohälsa och främja hälsosamma val i syfte att uppnå en mer jämställd och jämlik folkhälsa.

## **Principen om barnets bästa.**

Vid åtgärder som rör barn ska barnets bästa särskilt beaktas (1 kap 2 § SoL och 1 § femte stycket LVU). Vid bedömning av barnets bästa ska vetenskap och beprövad erfarenhet beaktas, underlag från närstående och yrkespersoner som har kunskap om barnet den unge inhämtas och det som barnet själv ger uttryck för ska, i enlighet med artikel 12 i barnkonventionen beaktas utifrån ålder och mognad. Vården bör utformas så att den främjar barnet eller den unges samhörighet med anhöriga och andra närstående samt kontakt med hemmiljön.

## **Barns delaktighet och inflytande**

Barn och unga ska ges möjlighet att framför sina åsikter i frågor som rör dem. Om barnet eller den unge inte framför sina åsikter ska hans eller hennes inställning så långt det är möjligt klarläggas på annat sätt. Barns och ungas åsikter och inställning ska tillmätas betydelse i förhållande till deras ålder och mognad. Ett barn som har fyllt 15 år har rätt att föra sin egen talan (11 kap. 10 § SoL).

## **Syfte**

Syftet med detta dokument är att beskriva de krav på kvalitet och innehåll som ställs på utförare av insatser som service till barn, unga och familjer inom socialförvaltningen och fungera som underlag vid socialförvaltningens kvalitetsuppföljningar.

## Beskrivning av insatsen

Insatser i form av service kan ges i enlighet med 3 kap.1 § och 6 §§ SoL. Service är inte individanpassat utan lika för alla, det vill säga följer ett givet program, och det bygger på att individer själva söker upp verksamheten, även om det kan ske efter en rekommendation. Exempel på sådan verksamhet är uppsökande arbete i form av fältarbete (3 kap. § 4 SoL), verksamhet som ger råd och stöd och gruppverksamhet som vänder sig till barn, ungdomar eller föräldrar så som gruppverksamhet för barn med föräldrar som missbrukar, föräldrastöd el. dyl.

Serviceinsatser kan i sig vara riktade till enskilda individer, men om den insats som erbjuds är anpassad till den enskildes behov och förutsätter någon form av prövning av det aktuella behovet är insatsen inte att anse som service. Kommuner och landsting ska behandla sina invånare lika om det inte finns sakliga skäl för annat. Den kommunalrättsliga likställighetsprincipen innebär till exempel att det inte får förekomma någon dold behovsprövning. Därför måste insatser i form av service vara öppna för alla som tillhör den grupp verksamheten vänder sig till.

Serviceinsats till barn, unga och deras familjer är avgiftsfri.

## Grundläggande krav

Krav
Utföraren ska följa nationella riktlinjer, utgå från ett förhållningsätt i enlighet med evidensbaserad praktik. Det innebär att förhållningssättet ska utgå från enskildas önskemål och erfarenheter, bästa tillgängliga kunskap och personalens erfarenheter.
Utföraren ska arbeta utifrån ett hälsofrämjande förhållningssätt genom att uppmuntra levnadssätt som förebygger ohälsa och främja hälsosamma val i syfte att uppnå en mer jämställd och jämlik folkhälsa.

## Organisatoriska krav

### Ledningssystem

Krav
På ledningsnivå ska det finnas ett ledningssystem och det ska finnas en namngiven chef för det övergripande ansvaret för det systematiska kvalitetsarbetet.
Utförare ska känna till ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete och vara delaktiga i kvalitetsarbetet samt ha kännedom om verksamhetsområdets kvalitetskrav och kvalitetsgaranti.
Ledning för utförare ska för verksamheten identifiera, beskriva samt fastställa huvudprocesser, delprocesser och aktiviteter som behövs för att säkra verksamhetens kvalitet.
Utförare ska arbeta i enlighet med fastlagda processer och rutiner.

### Systematiskt förbättringsarbete

För att säkerställa att ett ledningssystem är ändamålsenligt uppbyggt för att kunna planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten krävs ett fortlöpande systematiskt förbättringsarbete.

Krav
Ledning för utförare ska beskriva hur man arbetar systematiskt med verksamhetens kvalitetsarbete, t.ex. en plan, PDSA-cirkel eller ett årshjul.

Utförare ska som en del i det systematiska förbättringsarbetet lämna statistik och uppgifter som efterfrågas av nationella myndigheter, andra organisationer och socialförvaltningen samt medverka vid uppföljning.
Ledning för utförare ska dokumentera kvalitetsarbete i form av kvalitetsberättelse årligen.

### Riskanalys

Riskanalys är en metod för att identifiera risker vid planerade och kommande förändringar i verksamheten.

<b>Krav</b>
Ledning för utförare ska fortlöpande bedöma om det finns risk för att händelser skulle kunna inträffa som kan medföra brister i verksamhetens kvalitet.

### Egenkontroll

Egenkontroll avser en regelbunden, systematisk uppföljning av den egna verksamheten. Syftet är att få kännedom om kvalitetsbrister, få kunskap om olika verksamheter och synliggöra förbättrings- och utvecklingsområden. Egenkontroll kan innefatta analys av resultat utifrån kvalitetsuppföljningar, öppna jämförelser, brukarundersökningar, tillsynsrapporter, inkomna synpunkter och klagomål, och missförhållanden enligt lex Sarah.

<b>Krav</b>
Ledning för utförare ska ha en plan för hur egenkontroll bedrivs, d.v.s. systematisk uppföljning och utvärdering av den egna verksamheten samt kontroll av att den bedrivs enligt de processer och rutiner som ingår i verksamhetens ledningssystem.
Ledning för utförare ska fortlöpande inhämta uppgifter om barnens, de ungas och vårdnadshavares erfarenheter och synpunkter på vården.

### Avvikelse enligt Sol

Missförhållanden eller risk för missförhållanden enligt Sol ska rapporteras, utredas och åtgärdas.

<b>Krav</b>
På ledningsnivå ska det finnas en rutin som beskriver hur avvikelser tas emot, utreds, sammanställs, analyseras och åtgärdas.
Utförare ska ha kännedom om skyldigheten att rapportera avvikelser.
Avvikelsesystem Flexite ska användas för registrering och hantering av avvikelser.

### Synpunkter och klagomål på verksamheten

Synpunkts- och klagomålshantering ingår i utförarens ledningssystem. Syftet är att systematiskt samla upp och analysera inkomna synpunkter och klagomål. Detta inkluderar även uppföljningsrapporter från olika myndigheter, ex. från IVO. Socialförvaltningen har ett system, "Lämna dina synpunkter", där enskilda och företrädare eller närstående kan lämna synpunkter på verksamheten. Synpunkter och klagomål är en viktig informationskälla för att åtgärda brister och för att identifiera områden som behöver förbättras och utvecklas.

<b>Krav</b>
-------------

Synpunkter och klagomål ska beaktas och betraktas som en möjlighet att förbättra och utveckla verksamheten.
Utförare ska följa socialnämndens riktlinje och rutin gällande synpunkter och klagomål. Den enskilde, företrädare, anhöriga och personal ska ges möjlighet att lämna synpunkter både skriftligt och muntligt.

## Sekretess och tystnadsplikt

Sekretess gäller inom socialtjänsten för uppgift om enskilds personliga förhållanden, om det inte står klart att uppgiften kan röjas utan att den enskilde eller någon honom närstående lider men, 26 kap 1 § offentlighets- och sekretesslagen.

## GDPR – General Data Protection Regulation

Alla företag och organisationer inom EU ska följa den nya dataskyddsförordningen, GDPR – General Data Protection Regulation. Förordningen har tillkommit för att den enskilde ska få ett bättre skydd för sina personuppgifter.

<b>Krav</b>
Ledning för utförare ska svara för att personalen har kunskap om bestämmelserna och undertecknar förbindelse om sekretess och tystnadsplikt.
Utförare ska följa förordningen GDPR.

## Organisatorisk samverkan och överenskommelser

Samverkan är en förutsättning för att säkra kvaliteten på de insatser som ges inom socialtjänsten. Överenskommelser finns mellan socialtjänsten, hälso- och sjukvården och skolan och socialtjänsten inom några områden.

<b>Krav</b>
Ledning för utförare ska identifiera vilka samverkanspartners verksamheten behöver för att kunna ge trygga och säkra insatser som service.
Överenskommelser mellan socialnämnden och andra nämnder ska göras kända och följas i tillämpliga delar.
Utförare ska delta och initiera samverkan kring aktuella barn och unga och deras familjer förutsatt att samtycke finns.

## Samordnad individuell plan (SIP)

Om en person har kontakt med både sjukvård och socialtjänst och samordning behövs har verksamheterna en skyldighet att ta initiativ till en samordnad individuell plan (SIP). Arbetet kan även starta med att individen själv ber om att få en SIP. När det gäller barn och unga kan också skolverksamheter på Gotland initiera till en SIP.

SIP förutsätter dock att de insatser som ges via Socialtjänsten är biståndsbedömda och därmed journalförs. Därför utgör inte insatser som service grund för att uppfylla kraven för SIP. Utförare av service skall ändå samverka med andra aktörer men i andra former än SIP. Om behov av SIP kommer till utförarens kännedom bör utföraren se informationen som skäl för någon form av prövning, i vilket utförare ska informera myndighetsutövande verksamhet genom anmälan/ansökan.

## Chef/verksamhetsansvarig

Krav
Verksamheten ska ledas av chef med relevant högskoleutbildning och lämplig erfarenhet.
Ledning ska vara tillgänglig, vardagar under kontorstid.

## Medarbetare- utförare

Krav
Ledning för utförare ska säkerställa att medarbetare har lämplig utbildning och erfarenhet (3 kap. 3 § SoL).
Ledning för utförare ska vid rekrytering begära att den sökande visar upp aktuellt registerutdrag ur belastningsregistret.
Ledning för utförare ska säkerställa att medarbetarna har kunskaper i talad och skriven svenska för att kunna föra dialog med den enskilde, ta emot instruktioner samt för att kunna dokumentera utifrån gällande lagstiftning.

## Kompetensförsörjning/utveckling

Krav
Ledning för utförare ska tillse att personal har adekvat utbildning och kompetens för att utföra insatsen och utveckla verksamheten.
Kompetensutveckling ska svara mot verksamhetens behov inom området.
Ledning för utföraren ska säkra att en övergripande kompetensutvecklingsplan finns utifrån verksamhetens behov.
För utförare ska det årligen upprättas en individuell kompetensutvecklingsplan.
Utförare ska vid behov erbjudas handledning

## Bemanning

Krav
Ledning för utförare ska säkerställa att personal finns tillgänglig i tillräcklig omfattning.
Utförare ska inte ha uppdrag som förvaltare/god man eller annat uppdrag hos enskilda inom verksamheten.

## Identifikation

Krav
Utförare ska kunna legitimera sig med foto och/eller namnskylt med logotype.

## Introduktion

Krav
Ledning för utförare ska erbjuda sin personal teoretisk och praktisk introduktion i samband med anställningen och vid behov handledning i det vardagliga arbetet.
Det ska finnas rutiner för introduktion av nyanställda.

## Praktikanter/studerande

Krav
------

Utförare ska ta emot studenter som studerar till socionomer och socialpedagoger.

## Tolk

### Krav

Beställare och utförare ska vid behov tillkalla tolk, exempelvis vid språk, tal-, syn- och hörselnedsättning.

## Dokumentation

### Krav

Behandling av personuppgifter i samband med genomförandet av insatser som service, får utföras om den enskilde har lämnat ett uttryckligt samtycke till behandlingen

Behandling av personuppgifter ska ske enligt gällande lagstiftningar för sekretess och tystnadsplikt samt GDPR.

Dokumentation ska utformas med respekt för den enskildes integritet.

## Uppföljning

### Krav

Ledning för utförare ska säkerställa att det finns rutiner för uppföljning av insatser som service och att barnet, den unge och vårdnadshavare är delaktiga.

## Förändrade behov

### Krav

Om den insats som erbjuds behöver anpassas till den enskildes behov eller om ny information framkommer som gör gällande att det finns skäl för någon form av prövning skall utförare informera myndighetsutövande verksamhet genom anmälan/ansökan.

## Avslut av insats som service

### Krav

Verksamheten skall bygga på frivillighet och delaktighet från den enskildes sida. Insatsen ska så långt möjligt utformas och genomföras tillsammans med den enskilde.

Barnet, den unge eller familjen avgör hur lång tid eller hur många gånger insatsen skall ges och väljer själva när kontakten skall avbrytas då service är att betrakta som ett erbjudande.

Utförare skall avsluta insatsen som service om den insats som erbjuds behöver anpassas till den enskildes behov eller om annan information framkommer som gör gällande att det finns skäl för någon form av prövning.

## Arbetsätt och metoder

### Krav

De arbetsätt och metoder som används ska tillgodose målgruppens behov.

De arbetssätt och metoder som används ska baseras på evidensbaserad praktik. Det innebär att valet av arbetssätt och metod ska utgå från enskildas önskemål och erfarenheter, bästa tillgängliga kunskap och personalens erfarenheter.

### Förhållningssätt

#### Krav

Stöd och insatser ska vara utformade så att den enskildes förmåga, resurser och önskemål tas tillvara

Utföraren ska arbeta i nära samarbete med familj och övrigt nätverk.

### Våld i nära relation

#### Krav

Socialnämndens riktlinjer för våld i nära relationer för såväl barn som vuxna ska följas.

Utförare ska vara uppmärksam på om någon enskild kan vara utsatt för våld, såväl fysiskt som psykiskt, och behöva stöd och skydd.

Ledning för utförare ska säkra att personal har kunskap om bemötande och förhållningssätt samt kännedom om vilket stöd en våldsutsatt person har rätt att få.

Ledning för utförare ansvarar för att det finns gällande rutiner för hur våld i nära relationer hanteras.

### Anhörigstöd

Anhörigstöd är ett samlat begrepp för flera olika stödformer och stödfunktioner som kan erbjudas anhöriga/närstående. Det är därför viktigt att beställare och utförare känner till och har tillgång till information om vilka stödformer som anhöriga/närstående kan erbjudas. Den bestämmelse i socialtjänstlagen (5 kap. 10 § SoL) som tydliggör ansvaret för stöd till anhöriga är formulerad på ett sådant sätt att den inte uttryckligen inkluderar barn. Många barn är i praktiken ändå omsorgsgivare och omfattas utifrån de bestämmelser som rör stödet till barn för en trygg uppväxt. Socialnämndens har ett ansvar för att verka för att barn och unga växer upp under trygga och goda förhållanden (5 kap. 1 § SoL). FN:s barnkonvention om att alla barn har rätt till en barndom och en framtid samt att alla barn har rätten till att vara barn och få stöd från ett välfungerande välfärdssystem.

#### Krav

Anhöriga/närstående ska bemötas med respekt och informeras om vilka stödformer som kan erbjudas, bl.a. anhörigstöd.