

Stöd till barn, unga och familjer som öppenvård

Fastställd av socialnämnden
Framtagen av socialförvaltningen
Datum 2019-12-04
Ärendenr SON 2019/351
Version [1.0]

Stöd till barn, unga och familjer som öppenvård

Innehållsförteckning

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

Förändrade behov	7
Ej verkställda beslut.....	8
Arbetsätt och metoder.....	8
Förhållningssätt.....	8
Våld i nära relation	8
Anhörigstöd	8

Inledning

Syftet med detta dokument är att beskriva de krav på kvalitet och innehåll som ställs på utförare av insatser som öppenvård till barn, unga och familjer inom socialförvaltningen samt fungera som underlag vid socialförvaltningens kvalitetsuppföljningar. Beslut om insats för öppenvård förutsätter ett biståndsbeslut enligt 4 kap 1 § SoL. 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 framföra 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).

Beskrivning av insatsen

Öppenvård är biståndsbedömda insatser och föregås av ansökan/anmälan, utredning och beslut enligt 4 kap 1 § SoL. Insatserna vänder sig till individer eller familjer och syftar till att få till stånd ett förändringsarbete. Variationen av öppenvårdsinsatser är stor, samtalsstöd i

olika omfattningar är vanligt men också familjepedagogisk verksamhet är exempel på sådana insatser. Gemensamt för öppenvårdsinsatser som de här avses, är att den insats som erbjuds är anpassad till den enskildes behov och har föregåtts av prövning enligt 4 kap 1 § SoL.

Biståndsbedömd insats 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.

Krav

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.

Krav

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.

Krav

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.

Krav

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 enskilda 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.

Krav
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.

Krav
Ledning för utförare ska identifiera vilka samverkanspartners verksamheten behöver för att kunna ge trygg och säker öppenvård
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.

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.

Krav
Utförare ska initiera eller medverka till samordnad individuell plan (SIP).
Utföraren ska säkerställa att det finns skriftliga rutiner för hur och när en samordnad individuell plan (SIP) upprättas.

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

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

Dokumentation

Krav

Dokumentation ska ske vid genomförande av biståndsbedömda insatser enligt SoL och i enlighet med Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd (SOSFS 2014:5).

Behandling av personuppgifter ska ske enligt gällande lagstiftningar för sekretess och tystnadsplikt samt GDPR.
Dokumentation ska utformas med respekt för den enskildes integritet.
Utförare ska fortlöpande dokumentera åtgärder som vidtas vid genomförande eller uppföljning av en insats.

Uppdrag till utförare

Beställarens uppdrag till utföraren enligt 5 kap. 22 § SOSFS 2014:5 ska dokumenteras och innehålla uppgifter om den enskildes namn, personnummer och andra kontaktuppgifter samt uppgifter som anges i 4 kap 4 § andra stycket och 4 kap 5 § SOSFS 2014:5. Dokumentationen ska också innehålla bedömning av den enskildes behov, vad som ingår i uppdraget, vilka mål som gäller för insatsen och former för uppföljning.

Krav
Utföraren och beställaren ska ha gemensamma rutiner för överlämning och uppföljning av uppdrag.

Genomförandeplan

Hur en insats ska genomföras ska dokumenteras i en genomförandeplan, enligt 11 kap 5 § SoL och 6 kap 5 § SOSFS 2014:5. Utföraren ansvarar för att en individuell genomförandeplan skriftligen upprättas utifrån uppdraget.

Krav
Utföraren ska ha rutiner som säkerställer att genomförandeplan upprättas med utgångspunkt från uppdraget
Genomförandeplanen ska upprättas inom tre veckor från verkställighetsdatum.
Utförare ska ha rutiner för att genomförandeplanen upprättas, följs upp och revideras i samråd med barnet, den unge och vårdnadshavare.
När genomförandeplanen är fastställd och undertecknad ska kopia delges den enskilde och originalet förvaras i personakt.
Genomförandeplanen ska revideras vid behov och följas upp minst var sjätte månad.

Uppföljning

Krav
Ledning för utförare ska säkerställa att det finns gemensamma rutiner med beställaren för uppföljning av biståndsbedömda insatser och att barnet, den unge och vårdnadshavare är delaktiga.
Utföraren ska delta i regelbundna och överenskomna uppföljningar

Förändrade behov

Krav
Utvärdering sker löpande av ansvarig socialsekreterare tillsammans med utföraren
Ledning för utförare ska säkerställa att det finns gemensamma rutiner med beställaren för återkoppling vid förändrade behov och att barnet, den unge och vårdnadshavare är delaktiga.

Ej verkställda beslut

Krav

Om uppdraget inte verkställs eller om barnet, den unge eller familjen inte nyttjar insatsen inom tre månader ska utföraren meddela beställaren för omprövning av beslut.

Arbetsätt och metoder

Krav

De arbetsätt och metoder som används ska tillgodose målgruppens behov.

De arbetsätt och metoder som används ska baseras på evidensbaserad praktik. Det innebär att valet av arbetsätt 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, övrigt nätverk och beställare.

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.