

Tävlingsbidrag Kvalitetsutmärkelsen 2022

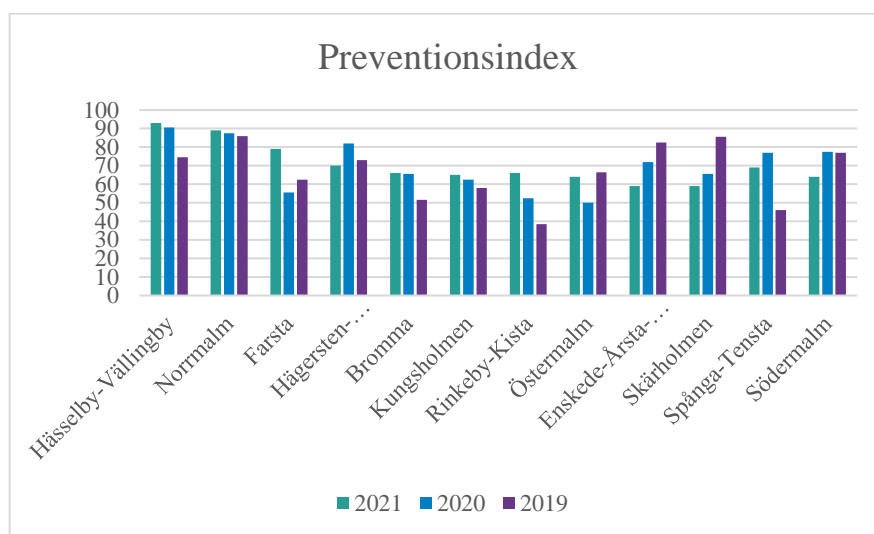
Enheten för förebyggande och behandling
Hässelby-Vällingby SDF



Inledning

Om vårt tävlingsbidrag

Enheten verkar inom Hässelby-Vällingby stadsdelsområde som har haft stadens högsta värde för preventionsindex de senaste två åren. Ett högt preventionsindex är ett resultat av strukturerade metoder, kvalitetsmedvetenhet och väl utvecklad samverkan.



Hässelby-Vällingby, bäst på prevention 2020 och 2021!

”Preventionsindex mini används för att mäta stadens preventionsarbete för att förebygga användning och problem med alkohol, narkotika, doping och tobak. Indexet har tonvikt på att arbetet ska ske strukturerat utifrån både ledning, personella resurser och uppföljning av insatser. Hässelby-Vällingby har två år i rad fått det högsta resultatet av stadens stadsdelsförvaltningar på preventionsindex mini! År 2021 fick Hässelby-Vällingby SDF 93 i indexvärde och är därmed bättre än staden som helhet som hade ett indexvärde i medel på 70 - Avdelningen för stadsövergripande frågor, socialförvaltningen”

Enheten för förebyggande och behandling etablerades den 1 januari 2020 efter en omorganisation. Att som ”ung enhet” delta i Kvalitetsutmärkelsen är ett utvecklande sätt för oss att sätta extra ljus på det gemensamma kvalitetsarbetet och lära än mer av varandra! För att se resultat inom preventiva och behandlande verksamheter krävs struktur, kvalitet och en långsiktighet i arbetet.

Den grunden att stå på finns hos oss, vilket resultaten i
preventionsindex också visar.

Vi är en bred enhet med många verksamheter och medarbetare.
Därför beskriver vi på grund av utrymmesbrist inte allt vi gör i alla
frågor, utan oftast det alla har gemensamt, som sedan kompletteras
med exempel från olika verksamhetsdelar. Vi använder i texterna
konsekvent orden barn, ungdomar, föräldrar och familjer istället för
brukare, klienter eller liknande, då det hos oss blivit ett medvetet
förhållningssätt i vårt arbete för gott bemötande. När vi skriver
kvinna/flicka pojke/man avser det genomgående personer som
själva identifierat sig som ovanstående.

Administrativa uppgifter:

Enheten för förebyggande och behandling
Hässelby-Vällingby SDF
Hässelbytorget 20, 165 55 Hässelby
Organisations nr: 212 000-0142

Verksamhetens enhetschef:

Enhetschef Elisabeth Orr-Bågfors
Hässelby-Vällingby SDF
Telefon: 08-508 04 517
E-post: elisabeth.orr-bagfors@stockholm.se

Antal anställda, maj 2022:

46.0 tjänster

Beskrivning av verksamhet som bedrivs

Enheten för förebyggande och behandling erbjuder förebyggande
insatser, tidigt lättillgängligt stöd samt familje- och
ungdomsbehandling. Verksamhetens arbete vilar på systemteoretisk
grund med syfte att stärka skyddsfaktorer och minimera riskfaktorer
hos barn och unga. Arbetet bedrivs utifrån socialtjänstens
biståndsbedömda insatser eller med förebyggande, frivilliga
insatser.

Förebyggande stöd

Stöd och förebyggande insatser ges inom ramen för socialtjänstens
stöd- och serviceuppdrag:

- **Fältassistenter**
bedriver fältförlagt socialt arbete. Fältgruppen arbetar på
individ-, grupp- och strukturell nivå för att främja hälsa och
förebygga att unga utvecklar sociala problem.
Fältassistenterna arbetar kontaktskapande i ungdomars
miljöer, upptäcker behov, för att därefter analysera, agera
och följa upp social förändring.

- **Föräldrarådgivare**
arbetar uppsökande på platser där föräldrar vistas, erbjuder föräldrar enskilda stödsamtal samt att delta i föräldraskapsstöd i grupp, i samverkan med andra aktörer. Föräldrarådgivare gör i Hembesöksprogrammet hembesök hos förstagångsföräldrar tillsammans med sjuksköterska från barnhälsovården.
- **Ungdomsmottagningens kuratorer**
och personal från Region Stockholm erbjuder ungdomar mellan 12-22 år stöd på Västerorts ungdomsmottagning. Mottagningen delfinansieras av Bromma SDF. Ungdomar får hjälp med samtal kring psykisk hälsa, kropps- och identitetsutveckling, sexualitet och preventivmedel. Ungdomsmottagningen bedriver också ett utåtriktat arbete.
- **Skolsocionomer**
erbjuder, i samverkan med andra aktörer, elever med skolsocial problematik stöd för att öka närvaro i skolan. Det tidiga stödet ges i form av ”Närvaroprogrammet”, som riktas både till elever och föräldrar. Skolsocionomerna deltar även i ett stadsövergripande ESF-projekt för arbetet med ökad skolnärvaro och metodutveckling.



Behandlande stöd

Familjer i stadsdelområdet med omfattande stödbehov får behandlingsinsatser av familje- och ungdomsbehandlare, på uppdrag av myndighetsutövande socialtjänst. Familjerna kan ha blivit utredda av socialtjänsten, till exempel på grund av våld i familjen, relationsproblematik eller ha gjort en egen ansökan om stöd. Målgrupp är barn och ungdomar i åldern 0-18 år och deras familjer.

- Familjebehandlare

arbetar för att nå mål gällande barnets behov. Behandlingen baseras på familjesamtal i olika konstellationer, miljöterapeutiskt arbete och nätverksarbete. Som stöd i behandlingen använder familjebehandlarna olika verktyg som till exempel; Tryggare barn, Trappan, re PULSE, Tejping och Feedback Informed Treatment (FIT)

- **Ungdomsbehandlare**
arbetar med unga med kriminalitet, omfattande skolfrånvaro och missbruk, för att stärka skyddsfaktorer och minska riskfaktorer. Ungdomsbehandlarna arbetar också med den unges familj och nätverk i samarbete med andra aktörer. Ungdomsbehandlarna utgör en del av stadsdelsförvaltningens arbete inom ramen för samverkans-/arbetsmetoden SIG Unga (riskfaktor kriminalitet) och Skolsocialt stöd/SST (riskfaktor skolfrånvaro). I arbetet används metoder utifrån Socialstyrelsens rekommendationer, så som Kriminalitet som livsstil, MI och rePulse.

Lagar, förordningar och styrdokument av speciell betydelse för verksamheten

Enhetens arbete utgår från socialtjänstlagens uppdrag och regleras genom följande lagar och styrdokument:

- Lag om Förenta nationernas konvention om barnets rättigheter (2018:1197)
- Socialtjänstlagen (2001:453)
- Arbetsmiljölagen (1977:1160)
- Diskrimineringslagen (2008:567)
- Kommunallag (1991:900)
- Förvaltningslag (1986:223)
- Lag om medbestämmande i arbetslivet (1957:580)
- Offentlighets- och sekretesslag
- Finansborgarrådet budget för Stockholm stad 2022
- Enhetens samt nämndens verksamhetsplaner 2022.
- Stadens för verksamheten aktuella strategier, handlingsplaner och program
- BUS- handlingsplan för Hässelby-Vällingby och andra lokala styrdokument och överenskommelser

Beskrivning av brukar-/kundgrupp/målgrupper

Enheten för förebyggande och behandling vänder sig främst till barn och ungdomar 0-18 år samt deras föräldrar som bor i Hässelby-Vällingby stadsdelsområde.

Ungefärligt antal brukare/kunder, könsuppdelat

Siffrorna nedan avser helåret 2021 och ger en fingervisning av antalet barn, unga och föräldrar som enhetens medarbetare möter.

Fältgruppen:

Fältassistenter har under 2021 stöttat och hjälpt 286 ungdomar varav 124 flickor och 135 pojkar. Föräldrakontakt har tagits vid 51 tillfällen och 34 ungdomar, 12 flickor och 22 pojkar, har fått hjälp till fritidsaktivitet.

Skolsocionomer:

70 elever, varav 40 flickor och 30 pojkar (Närvaroprogrammet).

Kuratorer Ungdomsmottagning:

1863 besök, med totalt 348 unika besökare 263 flickor/kvinnor, 75 pojkar/män samt 10 individer som definierade sig som annat.

Föräldrarådgivare:

580 råd- och stödsamtal, med 271 unika barns ”föräldrar runt barnet/föräldrakonstellationer” (män deltog vid 40 % av tillfällena, kvinnor vid 95 %). I Hembesöksprogrammet får alla förstagångsföräldrar i Hässelbygård (ca 106 familjer) sex hembesök under barnets första 18 levnads månader (totalt 465 hembesök 2021). Vid hembesöken är 97 % av de som deltar kvinnor, 50 % män. Utöver detta tillkommer föräldrar som deltar i föräldraskapsstöd i grupp.

Familjebehandlare:

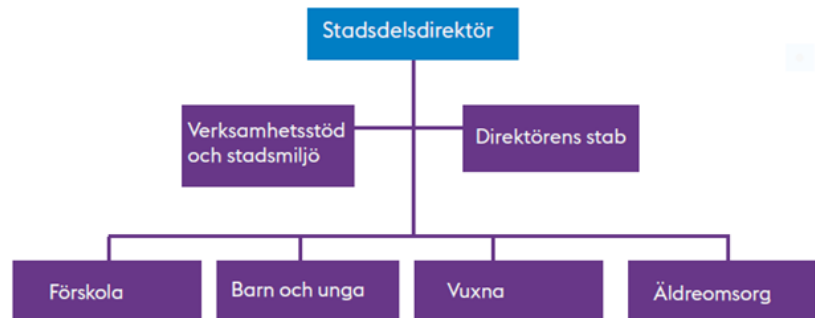
346 individer med familjer mottog behandlande insatser hos Familjestödet, varav 196 pojkar och 150 flickor.

Ungdomsbehandlare:

65 ungdomar med familjer/nätverk har haft en ungdomsbehandlande insats varav 28 flickor och 37 pojkar.

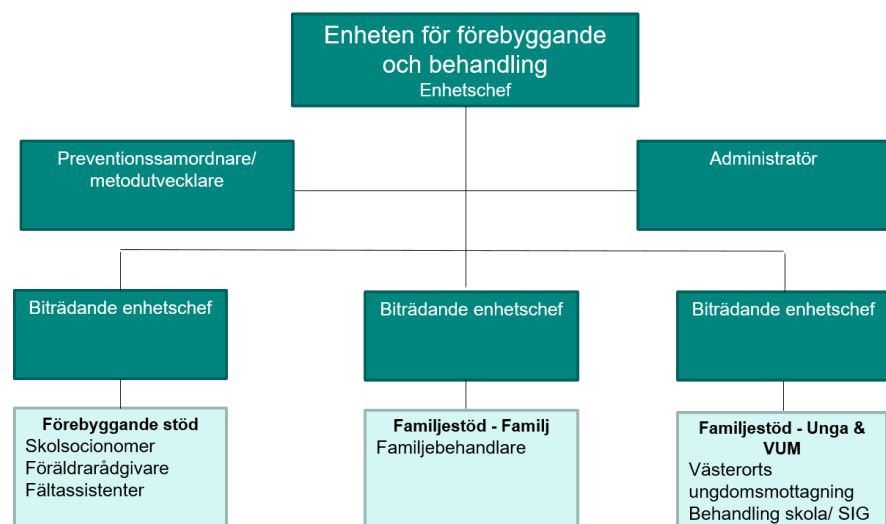
Organisations- och ledningsstruktur

Enheten ingår i avdelningen *Barn och unga*, som också samlar enheterna *Barn och unga*, *Familj- och Mottagningsenheten*, *Enheten fritid och parklek* samt *Pilotverksamhet Modell för tidigt socialt stöd*.



Enheten leds av Enhetschef (EC) tillsammans med tre biträdande enhetschefer (BitrEC).

I enhetens ledningsgrupp finns förutom enhetschef och biträdande enhetschefer också preventionssamordnare/ metodutvecklare samt en administratör.



Beskrivning av verksamhetens medarbetare

Cirka 28 % av enhetens medarbetare är män, cirka 72 % är kvinnor. I den Förebyggande delen har samtliga socionomutbildning/ annan motsvarande högskoleutbildning. Fyra personer har också vidareutbildning i psykoterapeut steg ett eller steg ett- och två. I den behandlande delen har majoriteten socionomutbildning/ annan motsvarande högskoleutbildning. Fem personer har vidareutbildning i psykoterapi steg ett. I Ledningsgrupp och administration är fem personer utbildade socionomer och en person har annan utbildningsbakgrund. Alla chefer har någon form av ledarskapsutbildning.

Ordlista, verksamhetsspecifika ord och begrepp

6-16-grupper: *Samverkansgrupper med fokus på barn- och unga 6-16 år, med syftena informationsutbyte samt att upptäcka behov som kan lösas genom samverkan och vid behov lyfta uppåt på BUS-nivå. Grupperna leds av medarbetare vid Enheten för förebyggande och behandling*

ABC: *Alla Barn i Centrum - gruppträffar för föräldrar som syftar till att främja barns utveckling genom att stärka relationen mellan föräldrar och barn*

ABC-ambassadörer: *En ABC-ambassadörs uppgift är att sprida information om ABC-föräldrastödsprogram till sina kollegor och till föräldrar i sin verksamhet*

BMM: *Barnmorskemottagning*

BVC/ BHV: *Barnhälsovården*

FIT (Feedback Informed Treatment): *ett uppföljnings- och mätinstrumentet framtaget av bl.a. forskaren Scott Miller. I FIT får besökaren i samband med varje besök fylla i ett formulär och skatta sitt mående innan besöket (ORS- Outcome Rating Scale) och efter besöket skattas hur kontakten med "hjälparen" upplevts (SRS- Session Rating Scale). SRS används som ett sätt att få kontinuerlig feedback på vad klienten behöver och därigenom justera samtalen. I ORS skattar brukaren löpande sitt mående, vilket kan fungera som ett utfallsmått för om stödet är till hjälp. Skattningarna sammanställs i ett datasystem kallat FIT Outcomes där förändring kan följas över tid både på individnivå samt på grupp nivå.*

Främjande arbete: *innebär arbete med skyddsfaktorer i syfte att stärka eller bibehålla människors fysiska, psykiska och sociala välbefinnande och uppnå generella hälsovinster*

FÖS: *Föräldraskap i Sverige är gruppträffar för utrikesfödda föräldrar som vill veta mer om att vara förälder i Sverige*

ESF: *Europeiska socialfonden- finansierar lokala, regionala och nationella projekt i hela Europa*

KOMET: *en förkortning för KOMmunikationsMETod. Ett föräldrastödsprogram som syftar till att minska bråk och konflikter hemma.*

MVP: *Mentors in Violence Prevention är en lektionsserie för skolan, med målet att stoppa och förebygga mäns och killars våld*

NPF: *en förkortning för neuropsykiatriska funktionsnedsättningar. Exempel på sådana är ADHD, ADD, autismspektrumtillstånd.*

Prevention: *att förebygga att något oönskat händer i framtiden*

Risikfaktorer: *ökar sannolikheten för att en individ ska utveckla ett problematiskt beteende. Exempel på riskfaktorer är stor tillgång på alkohol, mobbning i skolan och missbruk i familjen*

Salutogent: ”Salus” betyder hälsa och ”genesis” betyder ursprung. Begreppet innebär att försöka hitta och utveckla de faktorer som skapa hälsa

SIG, Sociala Insatsgrupper Unga ett samarbete mellan socialtjänst, polis, fritidsverksamhet och skola för att hjälpa ungdomar att sluta begå brott

Skyddsfaktorer: minskar sannolikheten för att en individ ska utveckla ett problematiskt beteende. Exempel på skyddsfaktorer är tydliga förväntningar hos vuxna, en trygg uppväxtmiljö och att klara skolan

STIS: Stärkt tidigt stöd i samverkan är ett projekt inom ramen för sociala investeringsfonden där sju stadsdelsförvaltningar ingår i projektet som leds av socialförvaltningen

Tryggare Barn: en föräldrautbildning som erbjuds individuellt till föräldrar efter orosanmälan om våld eller kränkning mot barn inkommit. Programmet innehåller sex träffar med olika teman kring ett lugnt föräldraskap. Träffarna syftar till att minska konfliktnivån, öka positiv samvaro och därigenom minska risken för våld

UM: ungdomsmottagning

Universell prevention: riktar sig till en hel population, till exempel befolkningen i stort eller en hel skola

Universell proportionalism: att göra olika för att skapa jämlikhet

Enhetsövergripande arbetsgrupper och modeller

Kvalitetsgruppen: En medarbetare från varje arbetsgrupp ingår i kvalitetsgruppen. Kvalitetsgruppen leds av enhetschef tillsammans med Bitr.EC och träffas 4-6 gånger per år. Gruppen ansvarar för planering, analys och uppföljning av allt arbete som bedrivs vid enheten. Kvalitetsgruppens arbete följer kvalitetsgruppsmodellen enligt nedan beskrivning.



Kvalitetsgruppsmodellen:

Inför, under och efter verksamhetsplan, tertialrapporter och verksamhetsberättelser tas fram träffas kvalitetsgruppen för att planera, analysera och följa upp verksamheten. Modellen är framtagen för att säkra enhetens kvalitetsprocesser samt involvera medarbetare. Kvalitetsgruppens medlemmar är nyckelpersoner i kvalitetsarbetet och leder samtalen vid gruppmöten och arbetsplatsträffar i respektive arbetsgrupp tillsammans med biträdande enhetschef. Vid samtliga moment lyfts relaterad aktuell forskning, teori och omvärldsbevakning också, då dessa är viktiga att ta hänsyn till vid verksamhetsutveckling. Modellen bygger på en spiral där kvalitetsgruppen tar med sig erfarenheter och analyser från föregående process in i nästa för att hela tiden utveckla, kvalitetssäkra och lära nytt.

JämO-gruppen: *Består av en representant från varje arbetsgrupp och leds av enhetschef. Gruppens syfte är att aktivt lyfta enhetens arbete med bemötandefrågor, jämställdhet och mänskliga rättigheter. JämO-gruppen träffas cirka fyra gånger per år och planerar innehåll till arbetsplatsträffar, infobrev och gruppmöten. JämO-gruppen är en del av enhetens systematiska arbete med åtgärder mot diskriminering.*

Hälsogruppen: *Består av en representant från varje arbetsgrupp och leds av enhetschef. Gruppen träffas cirka fyra gånger per år och bidrar till enhetens hälsofrämjande arbete, rörelse och trivsel genom att planera enhetsövergripande aktiviteter. Gruppen har*

alltid en punkt på dagordningen för APT där hälsofrämjande frågor lyfts.

Målgrupp

1. Beskriv hur verksamheten skaffar sig kunskap om målgruppernas behov och önskemål.

Att arbeta preventivt och behandlande innebär att stärka det som fungerar – skyddsfaktorer, samt att minimera risker- riskfaktorer, hos barn och unga. Verksamhetens kunskap om målgrupperna utgår därför från aktuell forskning kring barn, ungas risk- och skyddsfaktorer. Det enheten erbjuder barn, unga och föräldrar, genom både beprövade och egenutvecklade metoder/ arbetssätt, bygger på att stärka skydd och minska risk för barn och unga. Denna kunskap utgör en både stor och viktig del av vår kunskap kring vad vår målgrupp behöver. Verksamheten tar varje år fram statistik från vårt område, till exempel socioekonomiska data samt hur skolfrånvaron ser ut i området. Arbetet sker enligt *Kvalitetsgruppsmodellen* där varje kvalitetsgruppsrepresentant tillsammans med sin arbetsgrupp tar fram statistik och underlag samt aktuell forskning kopplad till respektive verksamhet. Medarbetare och chefer bedriver aktivt omvärldsbevakning och deltar i nätverk relevanta för verksamheten, fångar upp aktuell forskning i nätverk och via sociala medier där kunskapen sprids vidare inom enheten genom arbete enligt *kvalitetsgruppsmodellen*. Utöver det har verksamheten flera arbetssätt för att få kunskap om hur stödet ska utformas samt vad barn, unga och föräldrar behöver och vill genom brukarundersökningar på både grupp- och individnivå fråga barn, unga och föräldrar vad de behöver och önskar.

I familje- och ungdomsbehandling arbetar behandlarna utifrån genomförandeplaner som utformas då insatsen startas. Tillsammans och utifrån deras prioritering, med barnet, ungdomen och familjerna, formuleras målen med behandlingen och familjen sätter upp egna delmål som följs upp kontinuerligt under behandlingskontakten samt vid avslut. Vi använder Fit-Outcomes som ett verktyg där barn, unga och föräldrar får skatta sitt mående samt samtalen för att behandlare, skolsocionom eller kurator direkt ska få feedback och kunna ändra innehållet i stödet utifrån besökarens skattningar.

Användning av FIT målgruppsanpassar innehållet i stödet

Familjebehandlare träffar en ungdom utifrån att hon bevittnat sin förälder utsättas för våld från tidigare partner. Målet med insatsen är att ge stöd i att hantera och bearbeta familjesituationen. Ungdomen är svår att få kontakt med, tystlåten och undvikande. Vid det andra besöket testar familjebehandlare och ungdomen att använda skattningsskalorna enligt FIT outcomes. När ungdomen skattar sin funktionsnivå och sitt mående framkommer att hen har ångest utifrån hög stress relaterad till sin prestation i skolan. Hen upplever däremot att relationen till familjen är god. Fokus för behandlingen ändras något utifrån det som framkommer och utgår fortsättningsvis från ungdomens egen upplevelse av sitt behov och mer kopplat till skolsituationen. Ungdomen blir därefter mer engagerad i samtalet och vågar öppna upp sig mer. Skattningarna enligt FIT var till hjälp för att få fram vad ungdomen ville fokusera på i samtalen och vilken metod som underlättade för hen som tex. att skriva på tavlan eller att spela spel tillsammans.

Enheten använder brukarundersökningar och utvärderingar som sammanställs tertialvis. Resultat och analys lyfts på metoddag och gruppmöten i syfte att justera verksamheten utifrån de svar vi får in för att bättre motsvara barn unga och föräldrars behov (se mer under avsnitt resultat och analys).

Ett exempel på hur analyser av statistik tas tillvara i kombination med att kunskaperna om risk- och skyddsfaktorerna noga beaktas är ett metodutvecklingsarbete hos föräldrarådgivarna.

Föräldrarådgivarna lade märke till att färre män än kvinnor deltog i hembesöksprogrammet. Att ha tillgång till båda föräldrarna är en skyddsfaktor hos barn som verksamheten vill stärka. Tillsammans med BHV hade föräldrarådgivare en metoddag för att utveckla hur de kan involvera fler pappor. Metoddiskussionerna ledde till att BHV frågade tydligare efter pappornas deltagande vid besöken. Arbetet gav resultat och fler pappor deltog i besöken: 2021; T1 47 % till 2022 T1 59 % - med andra ord en ökning med 12 %.

Fältassistenter lämnar årligen ut enkät till alla elever i årskurs åtta samt i samband med fältarskola i årskurs sex där elever bland annat får uttrycka behov av stöd från någon vuxen.

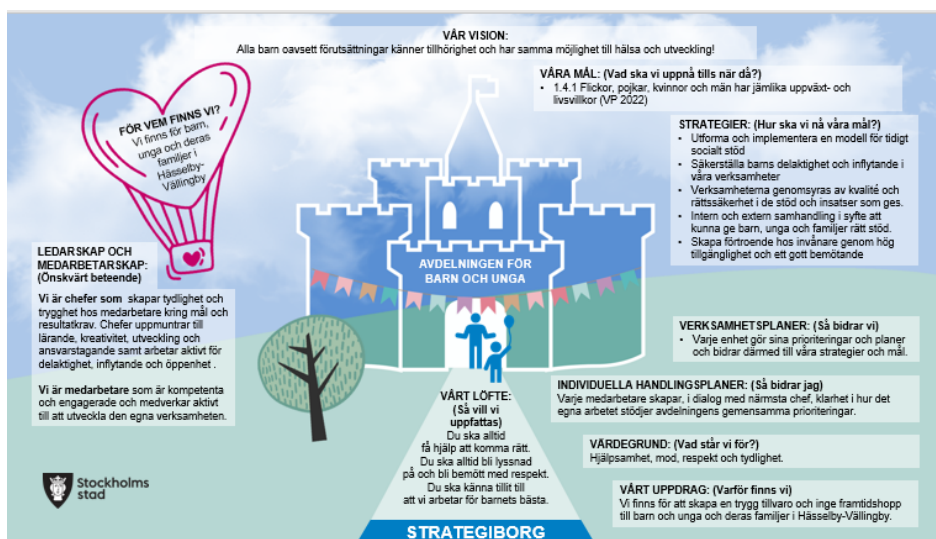
Vi har blanketter för synpunkter och klagomål synliga i väntrum där vi uppmuntrar barn, unga och föräldrar att lämna synpunkter på verksamheten. Se mer under senare avsnitt.

2. Bemötandefrågor som förstärker en kultur där barn, unga och föräldrar är i fokus

Enheten ser bemötandefrågorna som mycket viktiga och vi förstärker en kultur där de präglar vår verksamhet (se även frågorna 3,5 och 12). Avdelningen som enheten tillhör har tagit fram en vad vi kallar Strategiborg. Den strategin har fokus på våra löften och visioner kring hur vårt arbete ska falla ut för barn, unga och föräldrar. Vid varje APT påminner vi oss själva om innebörden av strategiborgen genom att visa den. Ibland fördjupar vi ett tema. Till exempel när vi arbetade med att fördjupa innebörden av vårt löfte som finns beskriven i strategiborgen:

- Du ska alltid få hjälp att komma rätt
- Du ska alltid bli lyssnad på och bli bemött med respekt
- Du ska känna tillit till att vi arbetar för barnets bästa

Medarbetare fick samtala om vad det innebar för oss och hur barn, unga och föräldrar märker att vi agerar enligt löftet. Det är så här vi som jobbar på Enheten för förebyggande och behandling vill uppfattas!



En yngre pojke kommer till Ungdomsmottagningen (UM) för att hämta kondomer hos kurator. Han känner inte till UM annat än att han vet att "de har gratis kondomer". När han får kondomer berättar kuratorn kort om vad UM erbjuder. Pojken ställer några generella frågor om mående och ett spontant samtal om psykisk ohälsa uppstår och pågår en halvtimme. Det visar sig att pojken har mått dåligt i perioder men aldrig haft någon att prata med om detta, han har heller inte övervägt att dela med sig om hur han mår tidigare. Han känner sig lättad efter samtalet och nästan lite förvånad över att det kunde kännas bra att prata om hur han mår. Han önskar boka in ytterligare en tid till kurator för att prata vidare, något han inte alls hade tänkt sig när han initialt kom till mottagningen.

Ovanstående exempel kan visa hur ett gott bemötande är helt avgörande för att en person kan och vill söka stöd hos oss. Ett gott bemötande är en förutsättning för att barn, unga och föräldrar ska vilja delta i de aktiviteter och verksamheter som vi bedriver. Gott bemötande skapar förtroende för våra verksamheter. Bemötandet syns i vårt tal, skriftspråk, våra handlingar, gester, ansiktsuttryck och tonfall. Genom att strukturerat lyfta feedback från de vi arbetar med på gruppmöten säkerställer vi att bemötandefrågor hålls högaktuella och att arbetssätt anpassas utifrån den återkopplingen. Resultaten från våra brukarundersökningar redovisas på aggregerad nivå i samband med enhetens verksamhetsberättelse (se mer i brukarundersökningar).

Alla vi som jobbar på enheten hjälper till! Vi öppnar dörren, även om vi inte väntar besök, frågar vem personen söker och ser till att personen kommer rätt. Vi hjälper till och lotsar personer som ringt fel. Vi hjälper alltid till så att personen hamnar rätt!

För att skapa god kommunikation påminner vi oss om att bakom varje klagomål finns ett önskemål. Alla grupper har punkten *Inkomna synpunkter och klagomål* på agendan vid varje veckomöte, för att inte tappa frågan. Vid inkomna synpunkter följer vi vår *Rutin för att hantera synpunkter och klagomål*. På APT, i tertialrapporter, VB och i infobrev lyfter vi regelbundet goda exempel. Väldigt ofta

får vi in synpunkter som består av beröm kring våra medarbetares bemötande. Ibland tar vi också emot klagomål, som vi alltid försöker lyssna in, förstå, återkoppla/åtgärda och hantera på bästa sätt.

Vi finns för barn, unga och föräldrar och eftersträvar att anpassa våra öppettider, aktiviteter, metoder och verksamheter efter deras behov. Här några konkreta exempel från verksamheterna, som kan visa hur vi gör när vi eftersträvar gott bemötande med barn, unga och föräldrar i fokus:

Förebyggande stöd:

- Ingångsvärdet hos Föräldrarådgivare är alltid ”Du har kommit rätt!” Alla typer av frågor är lika viktiga så länge de är kopplade till föräldraskapet.



Bild från tavla i ett besöksrum, som används av föräldrarådgivare och behandlare.

- På Ungdomsmottagningen skapar medarbetarna en vänlig atmosfär genom sitt sätt att vara och genom hur väntrummet ser ut och är inrett. Pride-flaggan hänger på väggen som man passerar på väg in i väntrummet och diplomerna för HBTQ och funkisdiplomering. Bilder, symboler i väntrummet föreställer ungdomar av olika kön, funktionalitet och etnicitet för att visa att alla är välkomna.
- Skolsocionomerna använder ett inkluderande språk. De nämner alltid personer vid namn och inte kön, anpassar språket efter ålder och behov, frågar alltid om det behövs tolk.

- Fältassistenter efterfrågar vid klassrumsbesök i årskurs sex hur eleverna vill att fältassistenter ska bemöta dem under sitt uppsökande arbete, var de vill att fältassistenter ska befinna sig och på vilket sätt de skulle vilja ta kontakt.

Behandlande stöd:

- Familjerna erbjuds kaffe, vatten samt mellanmål till barn som kommer direkt från skolan. Familjerna som önskar får hjälp med annat än grunduppdraget- till exempel att fylla i blanketter. Brukarundersökningar visar att detta uppskattas mycket.
- Ungdomsbehandlare möter ungdomar där de vill och föredrar att träffa ”sin” behandlare. Det underlättar för ungdomen och ökar motivationen att vilja delta och att fortsätta hålla kontakt.

Vi lyfter här ett par exempel (som värmer in i mörken) på vad barn, unga, föräldrar och samverkanspartners skrivit till oss:

Det är så enkelt att boka möten med er, tack för att ni finns!

Det är skönt att det finns en plan nu, han pratade så mycket om vad som fungerar bra och kunde sätta ord på vad han vill för första gången, efter ert möte, det är ingen som tidigare nått honom på det sättet. Vi blev förvånade och imponerade.

Fint att få ha mött en sådan kompetent och engagerad yrkesmänniska som X är; som verkligen levererat goda metoder för samverkan, stöttat och peppat oss i samarbetet kring barnen.

Enhetens JämO-grupp lyfter och driver frågor om jämlikhet och jämställdhet på enheten. Enheten, med JämO-gruppens driv i täten, har skapat en röd tråd vad gäller jämlikhet och jämställdhet i verksamheterna- i allt från rekrytering till mötet med barn, unga och föräldrar till uppföljning, ska frågorna finnas med oss.



Vi som professionella ska kunna möta alla människor som kommer till oss, på ett jämlikt och jämställt sätt. Vår motivation i frågorna är rättighetsbaserad och också buren av övertygelsen om att människor som känner sig respekterade och förstådda känner sig trygga och då ökar våra möjligheter att kunna hjälpa till på bästa sätt.

Vi vill säkerställa normkritiska och inkluderande förhållningssätt, till exempel via tidigare HBTQ-diplomering som är genomförd. I texter, telefonsamtal och möten med barn och familjer använder vi inkluderande ord, till exempel så används ofta orden "förälder" "andra viktiga vuxna" istället för "pappa" och "mamma". Vi frågar om partners, vi antar inte att den unge mannen har en flickvän. Hur formas vår verksamhet om vi kallar de vi möter för brukare istället för vid namn eller förälder, barn, ungdom? Vi anser att det gör skillnad för de vi möter!

Med genusperspektiv har vi problematiserat, reflekterat och ifrågasatt vårt förhållningssätt och våra föreställningar om kön. Vem av föräldrarna ringer vi upp först vid en ny kontakt? Enhetens föräldrarådgivare har tagit fram ett diskussionsunderlag för att prata om jämställt föräldraskap i samtal med föräldrar. I möten med familjer i Hembesöksprogrammet är jämställdhet ett viktigt tema. I föräldraskapsstödsprogrammet Föräldraskap i Sverige (FÖS), görs ett aktivt arbete med föräldrar som är nya i Sverige, där programmets innehåll präglas av jämställdhet och jämlikhet (se mer i fråga fyra).

Enheten använder uttalat orden "flickor" och "pojkar" i våra formuleringar av mål och förväntade resultat. Enhetens statistik redovisas alltid uppdelat på kön, där vi snabbt kan se vilka vi når (flickor/pojkar, män/kvinnor) och justera och utveckla vårt arbete utifrån det.

Då flickor och pojkar har samma rätt till en meningsfull fritid, har initiativ tagits för att möta flickornas behov av fritidsverksamhet. Fältassistenter har tillsammans med stadsdelens fritidsledare startat grupper som endast vänt sig till flickor. I grupperna har deltagarna själva fått vara med och utforma innehållet tillsammans med gruppledarna. Detta har inneburit att flickornas behov tydliggjorts och kunnat mötas.

Jämställdhet har betydelse för vårt utfall och resultat! Ett jämställt föräldraskap kan sägas "vaccinera" barn mot kriminalitet och våld. Jämställdhet har betydelse för våldsutövande, eftersom en stereotyp syn på könsroller ökar risken för att ha använt våld. Ett genusperspektiv är en förutsättning för att det våldsförebyggande arbetet ska vara effektivt. Enheten har flera uppdrag kring att arbeta aktivt med våldsprevention. Här "slås flera flugor i en smäll"! Det viktiga jämställdhetsarbetet löper fint ihop med det våldsförebyggande arbetet- båda kan bidra till minskade riskfaktorer och ökade skyddsfaktorer för barn och unga.

Föräldrarådgivarna har aktivt arbetat för att ökat antalet och andelen pappor som tar del av föräldrarådgivarnas stöd. År 2017 deltog pappor vid 17 % av råd- och stödsamtalen kring föräldraskapet. Vid årsslutet 2021 var motsvarande siffra 40 %. En orsak till ökningen är att föräldrarådgivarna har förtydligat de interna metoderna i syfte att involvera männen i större utsträckning. Detta genom medvetet arbete där föräldrarådgivarna aktivt frågar alla som tar kontakt med verksamheten: Finns det någon mer för barnet viktig vuxen som du tror kan ha nytta av det här stödet?

Vi känner dock en stor ödmjukhet i dessa frågor. Vi lyckas inte alltid och kan bli bättre! Olika maktordningar och diskrimineringsgrunder påverkar och förstärker ibland varandra, eftersom det synliggör att vare sig gruppen kvinnor eller gruppen män är enhetlig och att det dessutom finns personer som inte definierar sig inom dessa kön.

Enheten arbetar aktivt med tillgänglighet genom att utforma det vi har, gör och erbjuder så att så många som möjligt fullt ut kan använda och ta del av det. Det handlar om vår fysiska miljö (lokaler, utrustning, inredning, hjälpmedel osv.) och tillgång till information och kommunikation samt att kunna använda våra tjänster (stöd, behandling, osv.). Vi frågar oss samtidigt- är vi tillgängliga om inte alla känner sig inkluderade?

Skolsocionomerna på enheten har tidigare arbetat just nu med att anpassa stödet som ges till elever och deras föräldrar i Närvaroprogrammet utifrån aktuell kunskap om neuropsykiatriska funktionsnedsättningar (NPF). De lyssnar in och lär av de ungdomar de finns till för och av andra. Anpassningarna som tagits fram hittills har inneburit att erbjuda träffar i lokaler där mönster och information på väggar och skåp minimeras. Skolsocionomerna har börjat använda tidshjälpmedel, texter med bildstöd och gjort tydliga planer med små delmål och checklistor tillsammans med de unga. Anpassningarna har också handlat om att göra möten kortare, använda tavlor för ökad tydlighet och att ta fler pauser tillsammans med den unga. Skolsocionomerna arbetar också med att sammanhangsmarkera, där de också kontrollerar att de förstått rätt.

Här samlar vi flera konkreta exempel från de olika verksamheternas tillgänglighetsarbete:

- Verksamhetsdelar som har mer än ett våningsplan har hiss. I några lokaler finns infotavlor med punktskrift.
- Kommunikationen med barn, unga och föräldrar ska fungera. Vid behov och önskemål används tolk, vare sig det handlar om att barnet/föräldern inte känner sig trygg med att kommunicera på svenska eller har behov av dövtolk.
- Verksamheterna har arbetat fram material som ska vara inkluderande för alla. Den medvetenheten ska synas i allt: t.ex. brukarundersökningar, toalettskyltar, inredning, väntrumsmaterial och infomaterial om enheten.
- I flera av våra uppsökande uppdrag eller roller, blir det självklart att anpassa sig efter ungdomars eller föräldrars villkor och önskemål. Där och då avgör personen inte bara var mötet ska ske, utan också om mötet ska ske. Mötet sker då på platser, arenor och forum som barnet, den unga eller föräldern valt, där den professionelle erbjuder sitt stöd, i lokaler och på platser som den professionella varken äger, kontrollerar eller valt.



Föräldrarådgivare arbetar uppsökande på arenor som föräldrar vistas i. Här på en Öppen förskola i stadsdelen.

- När vi kommunicerar i skrift eller bild vill vi vara inkluderande, begripliga och klarspråkliga. Vi tänker: Vem kommunicerar vi för och med och varför? Vilken kommunikationsplattform föredrar den/de? I flera fall finns informationsmaterial på andra språk än svenska.
- Producerat filmmaterial inom enheten har storybord och maner som ser till att fånga mångfalden hos den målgruppen vi möter, kopplat till exempelvis hudfärg och samkönade föräldrapar. Filmen är också översatt till elva andra språk som är vanligast förekommande bland enhetens målgrupp.



Föräldraskapsstöd
Stockholms stad erbjuder er att få stöd för information, stöd och vägledning som du eller föräldrar. Vi har föräldraskapsstöd i olika språk och på olika sätt. Vi erbjuder stöd vid behov.

Föräldraskapsstöd
- Stöd med barn 0-18 år
- Vi har du, ungdoms och föräldraskapsstöd.
Telefon: 08-408 05 38
webb: 116 111
fb: www.facebook.com/stockholmstaden

Skicka oss en e-post eller vi besöker dig för samråd hemma. Besöksadressen: Vi kan även hjälpa dig med praxis. Vi har gruppsamtal.

ABC-föräldrar med barn 3-18 år
ABC-föräldrar - Centrum består av fyra grupper. Vi erbjuder stöd med fokus på hur du kan stärka din relation till ditt barn.

Komst - för dig med barn 3-7 år eller 10-18 år
Komst erbjuder dig föräldrar som har barn 3-7 år eller 10-18 år. Vi erbjuder stöd och samtal som kan hjälpa dig att stärka din relation till ditt barn.

Föräldraskapsstöd i Sverige
Vi har dig som är föräldrar till barn med barn 0-18 år (3-4 år tillräckligt). Du får stöd som är utvecklingsanpassat och som hjälper dig att stärka din relation till ditt barn. Använd gärna www.gruppsamtal.se

För mer stöd till dig och din familj
Kom till vår familjehälsocentral. Högskoleingenjör, psykolog, socialarbetare, psykolog, socialarbetare, psykolog, socialarbetare.
Telefon: 08-408 05 444
Socialtjänsten, Östgöta län
Telefon: 08-408 40 000

Ungdomsmottagning
Ungdomarna 16-20 år är välkomna till oss på Högskoleingenjörernas familjehälsocentral för att stärka relationen och för att stärka relationen till sina föräldrar.
- Hjälper i ring, kroppsvårdning
- Hjälper i ring, socialt stöd och gruppsamtal

Skicka oss en e-post, kolla in oss på Facebook och Instagram.

Fältassistenter
Fältassistenter är utbildade och förberedda att gå ut och möta ungdomar och föräldrar. Vi hjälper dig att stärka relationen till ditt barn. Vi erbjuder stöd och samtal som kan hjälpa dig att stärka din relation till ditt barn. Vi erbjuder stöd och samtal som kan hjälpa dig att stärka din relation till ditt barn.

Telefon: 08-408 05 444
familjehälsocentralen
facebook.com/familjehälsocentralen
instagram.com/familjehälsocentralen

- För att något ska vara tillgängligt för alla behöver vi ibland tänka i termer av universell proportionalism. Ibland behöver till exempel delar av målgruppen extra mycket av något, för att få samma jämlika möjlighet som andra. Detta gör vi inom många områden utgående från analyser som sker enligt *kvalitetsgruppsmodellen* genom att stärka skyddsfaktorer lite extra där riskerna är högre. Vi gör universell

proportionalism tillexempel när vi startar grupper för nyblivna pappor eller arbetar uppsökande i högre grad bland nyanlända samt i områden där vi vet att fler har stora behov utifrån socioekonomi.

Se exempel där universell proportionalism inte tillämpats och tillämpats i lånade bilder nedan.



Föräldrarådgivarnas arbete med grupprogrammet Föräldraskap i Sverige (FÖS), är ett exempel på hur enheten tillämpar universell proportionalism. FÖS är ett samhällsorienterande grupprogram för utrikesfödda föräldrar med barn 0-18 år. Syftet med programmet är att föräldrarna ska få mer information om områden som är viktiga för familjelivet i Sverige, och möjlighet till gruppdiskussioner. Innehållet är baserat på FN:s barnkonvention, forskning och lagstiftning, liksom kartlagda behov hos nyanlända föräldrar, och tar upp hur det är att vara familj i nytt land, föräldrars rättigheter och skyldigheter, jämställdhet, och hur t.ex. förskola, skola och vård fungerar. Nyanlända föräldrar kan ha stort behov av samhällsorientering med fokus på föräldraskap i ett nytt land. Det är också mycket troligt att dessa föräldrar har mindre tillgång till information om föräldraskapsstöd än andra föräldrar, som talat svenska länge och har upparbetade kanaler till samhällsservice och skolor mm. Därför erbjuds utrikesfödda föräldrar inte bara ett riktat stöd, utan erbjudandet kommuniceras också direkt till målgruppen via de arenor som de deltar i, tillexempel Svenska för invandrare (SFI). Återkommande erbjuds träffarna också på andra språk än svenska för att öka tillgängligheten.

3. Så här gör vi barn, unga och föräldrar delaktiga.

I samtliga verksamheter görs barn/ungdomar/föräldrar på gruppnivå delaktiga via någon form av brukarenkät (se även fråga fyra samt fråga 1). Ibland används också undersökningar som görs av andra, till exempel Stockholmsenkäten och Trygghetsmätningen, för att få input kring målgruppens behov/situation.

Barn, unga och föräldrar görs också delaktiga genom enhetens arbete med synpunkter och klagomål. Verksamheten får generellt få synpunkter och klagomål till sig. Ett exempel på en vanlig synpunkt till ungdomsmottagningen är att det kan ta tid att få en första tid, då det ofta är kö till kurator. På ungdomsmottagningen har personalgruppen arbetat med väntetiderna på olika sätt och vidtagit flera åtgärder för att minska köerna. Ett sätt har varit att ringa upp alla som står i kö för tid till kurator, det ger möjlighet till en personlig kontakt och på så sätt motiveras unga att stå kvar i kön. Det blir också ett viktigt sätt att säkerställa att inget akut behov finns hos den unga. Mer om hur vi arbetar med synpunkter och klagomål finns i fråga 21.

Då vi sällan får in synpunkter på våra verksamheter från barn och unga så frågar vi gärna efter deras åsikter genom våra olika enkäter. T.ex. i fältassistenternas enkät till årskurs 8, där eleverna ges möjlighet att lämna synpunkter och klagomål på fältassistenterna, vilket ger fältassistenterna möjlighet att utvecklas och bli bättre för ungdomarna i stadsdelen.

På familje-/individnivå är barn, ungdomar, föräldrar delaktiga i utformning, planering och innehåll av både förebyggande stöd och behandling. Den enskildes syn på och erfarenhet av stödet/behandlingen fångas också upp i samtal/enkät i flera fall. Så långt det är möjligt, här finns skillnader mellan de olika verksamheterna, eftersträvas att barn, unga och föräldrar/familjer får vara med och välja tid och plats för stödet/behandlingen/aktiviteterna. Ibland föredrar de också att mötas digitalt.

Arbete med att säkra barnrättsperspektiv inom alla verksamhetens delar pågår. En handlingsplan är framtagen där bland annat rutiner för att låta barnet komma till tals inom behandlingsarbetet med familjer har implementerats. Under T1 2022 var 82 % av barnen som var aktuella för insats inom familjestöd i någon mån delaktiga i behandlingen och insatsplaneringen. Här finns inte möjlighet att nå 100% av barnen då några barn är för unga (spädbarn) och behandlingen i några fall enbart rör föräldrastöd.

Inom de förebyggande delarna av enhetens verksamhet har fokus varit att lyfta barnet och ungdomar som rättighetsbärare. Det finns framtagna rutiner för att alltid prata med barnet när en orosanmälan görs eller när föräldrakontakter tas.

Arbetet för delaktighet behöver se olika ut i de olika verksamheterna. Nedan ger vi två verksamhetsexempel: Familjestödets erfarenhet är att delaktighet och tillgänglighet är helt avgörande för behandlingens resultat. Familjestödets arbete handlar om att tillsammans med familjer göra förändringar utifrån den utredning som gjorts av socialtjänstens myndighetsdelar, med avsikten att barn ska ha det bra i familjen. Detta förändringsarbete kräver en ständig kommunikation med familjen.

På gruppnivå samlas familjernas åsikter och erfarenheter in via brukarenkäter. På individ- och familjenivå involveras familjerna när behandlingens genomförandeplan och delmål skapas, vilket ökar familjens delaktighet i processen. Familjernas upplevelse av behandlingen fångas också upp med hjälp av verktyget FIT-Outcomes (se fråga fem) eller via muntliga frågor. Medarbetarna på Familjestödet, behandlarna, ser till att alltid vara nyfikna på vilka unika förutsättningar personen har för att öka mottagligheten.

Familjestödet har arbetat med att implementera en handlingsplan för barns rättigheter, som i det här fallet fokuserar på barnets rätt och röst i behandlingen. Medarbetarna delar exempel på hur barnets röst kan bli hörd och vilka samtalsverktyg som kan vara till hjälp, så att barnet blir delaktigt i behandlingen. Via inredning i rummen vill verksamheten särskilt bjuda in och vända sig till barnen, med hjälp av tavlor och skyltar med frågor till barnen.



4. Resultat från våra brukarundersökningar, analyser av utvecklingen övertid och reflektioner över resultaten.

Enhetens samtliga verksamheter genomför någon form av brukarundersökning som följs upp och analyseras enligt *kvalitetsgruppsmodellen*. Vi berättar kort nedan om undersökningarna och deras resultat:

Skolsocionomer

Skolsocionomer som arbetar med Närvaroprogrammet genomför brukarundersökningar både med den unga som får det skolsociala stödet, samt dennes föräldrar. I brukaruppföljningen följs både målgruppernas uppfattning om bemötande och arbetets resultat upp. Sammanfattningsvis skattar både föräldrar och elever bemötandet mycket högt. Föräldrarna uppger sig varit hjälpta som föräldrar och både elever och föräldrar uppger att ungdomens trivsel i skolan har ökat. Skolsocionomerna ser så här långt att de dels nått alltfler elever och föräldrar, att väldigt många har varit nöjda med sitt deltagande och bemötandet de fått. När skolsocionomerna reflekterar över de goda resultaten tror de att möjliga förklaringar är att de försökt möta elever och föräldrar där de är, varit engagerade i deras process och försökt vara ett löpande stöd.

Föräldrarådgivare

Föräldrarådgivarna ställer fyra frågor efter varje föräldraskapsstödjande samtal: *Har vi pratat om rätt saker i samtalet? Har samtalet varit till hjälp för dig som förälder? Var det lätt att nå oss till exempel för att boka tid för samtalet? Skulle du rekommendera andra att ha kontakt med oss?* Frågorna besvaras utifrån en femgradig skala och resultaten har kunnat följas sedan början av 2019 och lyfts i varje VP, tertial och VB sedan dess.

2019 skattade 96 % av föräldrarna något av de två högsta värdena på frågan *"Har samtalet varit till hjälp för dig som förälder?"*. Under 2021 skattade 98 % av föräldrarna det högsta eller näst högsta värdet på samma fråga.

Resultaten från brukarundersökningen som helhet har varit väldigt goda och stabila över tid och vår analys är att föräldrarådgivarnas följsamhet i samtalen och att samtalen utgår från föräldrarnas behov är en bidragande faktor. Anledningar till att föräldrar känner sig hjälpta finns att utläsa kommentarer skrivna av föräldrar i brukarundersökningarna. Där framgår att föräldrarådgivarna är inlyssnande, bekräftande, stärker föräldrarnas styrkor och även kan

ge konkreta råd. 2019 fick föräldrarådgivarna under en period lägre skattningar på frågeställningen *”Var det lätt att nå oss”*. Gruppen analyserade och diskuterade den tillfälliga trenden och drog slutsatsen att den berodde på att väntetiden ökat för att gruppen under samma tidsperiod inlett arbetet med Hembesöksprogrammet, som krävde mycket tid och resurser initialt. Detta åtgärdades genom att arbetsgruppen utökades med fler anställda för att svara upp mot behoven och väntetiderna minskades.

Ungdomsmottagningen

Ungdomsmottagningen genomför ingen regelrätt brukarundersökning, men sätter löpande de besökande ungdomarna i fokus. Alla ungdomar som påbörjat samtalskontakt ges möjlighet att uttrycka hur de upplever samtalen och skatta sitt mående i uppföljnings- och mätinstrumentet Fit Outcomes. Med hjälp av Fit Outcomes kan kuratorn se till att alla ungdomar som kommer till samtal på ett systematiskt sätt får möjlighet att vara delaktiga i samtalens utformning genom skattningar vid varje samtal. (Se beskrivning av FIT i ordlista). Kuratorerna eftersträvar inte att nå ”höga betyg” från ungdomarna, utan odlar snarare ett klimat där ärlig feedback välkomnas. Citatet *”Skickliga terapeuter får oftare lägre eller varierande skattningar från klienten eftersom den förmått klienten att våga ge ärlig feedback”* inspirerar här.

Då arbetet med Fit Outcomes bedöms mycket viktigt på mottagningen, fanns en målsättning om att 90 % av ungdomarna ska få möjlighet att göra skattning i verktyget Fit Outcomes. Målet har sedan flera år nåtts med marginal. Arbetssättet att ungdomar får skatta samtalen och sitt mående har lett till bättre hjälp och lättare att identifiera ungdomar i behov av mer och annat stöd när det behövs. Det i sig har motiverat till fortsatt användande av arbetssättet.

Familjestödet- familje- och ungdomsbehandlare

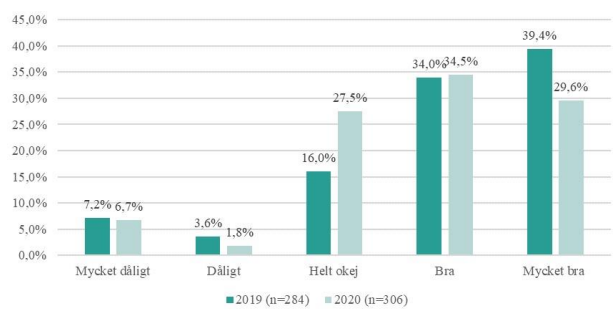
På Familjestödet lämnas brukarenkät ut till varje familjemedlem vid avslut. Under 2021 har barn och föräldrarna angett höga positiva värden gällande bemötande, tillgänglighet och rätt fokus på innehållet. Barn och ungdomar har uppgivit att kontakten varit hjälpsam och vad som blivit bättre.

I fria kommentarer svarar föräldrarna bland annat på frågan *vad har varit hjälpsamt i kontakten med Familjestöd*: ”Att alltid få chansen att prata ut och känna sig hörd och ändra på våra vanor med bråk och istället vägleda oss till bättre sätt att prata, ”Stärkt min föräldraroll och gjort mig mer säker på hur jag ska bemöta mitt

barn”, ”Jag har känt en stor trygghet hos er, det har varit lätt att öppna upp mig för er”.

I fria kommentarer har flertalet barn svarat på frågan *vad är det som blivit bättre efter avslutad insats?* Bland svaren återfinns: ”Skolan, tider o.s.v.”, ”Mamma skriker mindre men lite stressad ibland”, ”Vi har blivit en familj”, ”Relationen mellan alla i familjen är bättre och stadigare för att vi lyssnar på varandra mer och vi pratar om vad vi tycker”, ”Kommunikationen med min pappa och mellan mina föräldrar”, ”Mitt beteende och attityd”, ”Det är roligare för mig”. Responsen är positiv, men Familjestödet vill arbeta mer med att säkerställa att barn och föräldrar även delar sina negativa synpunkter. Efter analyser i enlighet med *kvalitetsgruppsmodellen* ville arbetsgruppen öka antalet enkätsvarande och jobba med resultaten i grupp ett par gånger om året för att analysera och ta tillvara responsen. Som ett resultat av utvecklingsarbetet digitaliserades samtliga brukarenkäter för att förenkla för barn, unga och föräldrar att svara. Under 2021 påbörjades implementering av FIT genom att samtliga medarbetare gått diplomeringsutbildning. Under våren 2022 prövar behandlare inom Familjestödet verktyget FIT Outcomes som ska implementeras under året och användas i de flesta familjer i syfte att ytterligare få bättre syn på målgruppen och öka dess inflytande över insatserna som erbjuds.

Fältarbetets flexibla och omväxlande karaktär gör det utmanande att följa upp i brukarenkäter. Fältgruppen har arbetat för att hitta sätt att få en bredare bild av målgruppens både behov och uppfattningar. Varje år lyssnar därför Fältgruppen in sin målgrupp via en enkät. Enkäten skickas ut till samtliga elever i årskurs åtta i Hässelby-Vällingbys skolor. Syftet är att undersöka elevernas kännedom om fältassistenter och hur de upplever kontakten med fältassistenter. En av frågorna som ställs och analyseras är "Om du har haft kontakt med en fältassistent, hur blev du bemött?".



Det är glädjande att se att så många unga upplever sig bra eller mycket bra bemötta. När Fältgruppen analyserar och reflekterar över att det finns ungdomar som upplever sig dåligt bemötta, är en möjlig orsak och förklaring att fältassistenter återkommande behöver ta kontakt med vårdnadshavare eller göra orosanmälan till socialtjänsten, för att fullgöra sitt uppdrag. Det kan förstås göra den unga både besviken och arg, men är ett ansvar och en uppgift som fältassistenten inte kan bortse från. Fältassistenter fortsätter att ta ansvar för denna ibland tuffa arbetsuppgift samtidigt som de eftersträvar att alltid ha ett bra bemötande. Rutiner finns kring att försöka meddela och förklara för den unge innan eventuell föräldrakontakt tas eller orosanmälan görs. Fältassistenten kan alltid jobba med bemötandet i sådana situationer- respektera den unges känslor och samtidigt arbeta för att den unga kan få någon förståelse för varför fältassistenten vidtagit de åtgärder den gjort. Fältassistenter behöver dock alltid acceptera om en ungdom kanske inte vill ha en fortsatt kontakt, då kontakten med fältassistenter alltid bygger på frivillighet.

Chef- och ledarskap

Enhetens ledningsgrupp samlas varje vecka och leds av EC. Som Ledningsgrupp vill vi fungera som ett team, som håller ihop och stöttar varandra, därför har vi huvudsakligen besvarat frågorna nedan gemensamt.

Fråga 5. Våra ledarskapsbeteenden märks och har effekt

I ledarskapet har vi bestämt oss för beteenden som är viktiga för oss, som också finns invävda i tidigare nämnd Strategiborg. Vi ska vara chefer som skapar tydlighet och trygghet hos medarbetare kring mål och resultatkrav. Vi vill vara chefer som uppmuntrar till lärande, kreativitet, utveckling och ansvarstagande samt arbetar aktivt för delaktighet, inflytande och öppenhet. Ledningsgruppens övertygelse är att ledarskapet blir trovärdigt när det är äkta, när ord blir till handling, som syns och märks i våra egna beteenden- det ökar tilliten och öppenheten i grupperna. Enhetens arbete vilar teoretiskt på systemteoretisk grund och kunskap om frisk-, skydds- och riskfaktorer är viktiga i vårt arbete. Dessa teoribildningar och kunskaper märks inte bara i det arbete vi utför för barn och familjer, utan också i ledarskapet och hur vi vill ha det på arbetsplatserna inom enheten. Teoribildningarna stämmer väl överens med Full range leadership och det transformerande ledarskapet.

Transformativt Ledarskap – Transformerande ledare

Utvecklar personal, skapar förutsättningar för motivation



- Förebild - Agerar förebild
- Visionär - Målar upp en lockande bild av framtiden
- Utmana - Tydliggör syftet med uppgifter och uppmuntrar innovation
- Frigöra - Ger stöd och undanröjer hinder
- Uppmuntra - Visar omtanke och uppskattning för individen, inte bara prestationen



Med detta som utgångspunkt vill vi här beskriva några exempel på vilka uttryck våra ledarskapsidéer tar sig i vardagen:

Ljus på det som funkar!

Vi har fokus och ljuset på det som fungerar bra. När vi gör det växer det som funkar! Vi odlar det och ser möjligheter! Se mer om hur vi gör detta under flera andra frågeställningar, t.ex. fråga 10.

Alla medarbetare ska trivas på arbetet och ha god hälsa! Vi är varandras arbetsmiljö- det ska vara roligt på jobbet! Vi vill rusta våra medarbetare via en god arbetsmiljö och härlig arbetsplats- det är en förutsättning för att alla medarbetare ska orka, vilja och kunna bedriva verksamheten och hålla en hög servicenivå med gott bemötande till alla. Vi arbetar i ett arbetsmiljöårshjul, där olika aspekter av den fysiska och psykosociala arbetsmiljön hanteras varje månad. Hur varje medarbetare har det fångas alltid upp på varje veckovist gruppmöte. Varje medarbetare berättar där kort om sitt ”grus- och glitter”. Vi strävar efter att främja hälsa och trivsel och att minska faktorer som leder till otrivsel och ohälsa. Som chefer vill vi själva leva som vi lär och vara förebilder. Vi behöver ibland sätta gränser runt oss själva och varandra genom att påminna oss om: det jag hinner - hinner jag. Det jag redan gör duger.

Vi prioriterar att ta hand om oss själva, genom att till exempel använda friskvårdsbidraget och nyttja avsatt tid till egen friskvård, samtidigt som vi uppmuntrar våra medarbetare att göra detsamma. Våra hälsocoacher (medarbetare från olika grupper inom enheten) har i uppdrag att inspirera till och göra friskvård- de bidrar med friskvårdsinslag vid varje APT-möte, tipsar om övningar och planerar och genomför även gemensamma aktiviteter.

Ofta finns bara små medel till härliga gemensamma aktiviteter, så som sommaravslutningar och gemensamma julfester eller liknande- då bjuder vi chefer på vad vi kan- till exempel en egenhändigt skriven sång till våra fantastiska medarbetare!

Lulude till en enastående enhet

Melodi: Staffan var en stallareång

in enhet med ett härligt gäng
Vi jobbar med så gärna
Veckans dagar alla fem
Vi preventionen värma
Modellen saknas ännu men
Medarbetare ni strålar klara!

UMI möter varje ung
ORSA gör de gärna
Med respekt och kondomen till
Frivilligheten värma
Pojkar synes sällan till
Men budgetet pekar- de ska vara unga!

Råder föräldrar det gör de
Tjatar: var är pappa?
Följsamhet och så Komet
Insa, insen tappa
Schysstaste linjen uti åttan
Föräldrastööööööödet- de gör ju susen

Frånvarons not den knäckas ska
Skolsocionomer strävar
Letar bästa superrigg
Nya rutiner- vi bävar
Snart ska kön nog ringla lång
Pilotarsätten - lyser många!

Lilla gruppen värmar de
Fältgruppen finns på **lnsta**
Uti var skola på vart torg
Tar hojen bort till **Vlnsta**
Ringer pären titt som tätt
Telefonräkningarna- chefer bäva!

Hej hej fritid, välkommen!
Enhetsvolymen ökar
Anti våld och mentorskap

Trygg fritid- som inte stökar
Familjestödet till vår trupp
Tillsammans kan vi möta väldigt
många!

Melodi: Det strålar en stjärna


Det strålar en stjärna så underbart
klar
I hörnet på 10:an hon står.
Hon jobbar och sliter och gör allting
bra
Med kvitton. Hur var det hon sa?
Vi **tanaackar** dig **fiinna** för allt det du
ööööö
Vi skulle nog utan dig **Döööö**..

Melodi: Staffan^{ovv}

Och så chefer i ett par
Hit och dit de irra
Vill rätt mycket med var dag
Det bästa vill vi källa
Planen klarnar- det blir bra
Modellen svänger, nu så vill vi köra!

*God jul alla fantastiska
medarbetare! Ha en skön jul och ett
gott nytt år! Och varmt välkomna
tillbaka till 2020 och "Enhetsööö"! !*

/(Elisabeth och Therese



Rutiner för att frigöra tid, likställa och förenkla

Genom enkla och tydliga grundläggande rutiner som gäller enhetens medarbetare och verksamhet vill vi frigöra verksamheten och medarbetarna från ”enkla och basala frågor”. Det ska vara enkelt att ta redan på vad som gäller: t.ex. rutin vid utbildningar, mobilt arbete, sjukfrånvaro, osv. På så vis sparas tid och tankeverksamhet till de väsentliga och spännande frågorna- arbetet med barn, unga, föräldrar samt lärande och utveckling.

Introduktion för nya medarbetare- angeläget!

En ny medarbetare på enheten får en strukturerad överblickbar plan för sin introduktion och flera hjälpsamma händer på vägen in i uppdraget och verksamheten. En kollega utses som särskild vägvisare/mentor. I vår introduktionsmall finns aktiviteter som gäller för alla nyanställda, som kompletteras utifrån verksamhetens och individens behov.



Stockholms stad

Hälsöby-Vällingby SDF
Enheten för förebyggande och
behandling

Anteckningar
Sida 1 (5)
2021-02-02

Introduktion nya medarbetare
Enheten för förebyggande och behandling

Välkommen **XX**!

Introduktionsansvarig kollega: **XX**
Telefon: **XX**
E-post: **XX**


Introduktionsansvarig chef: **XX**
Telefon: **XX**
E-post: **XX**

Välkommen den **XX**, på adressen **XX kl. XX**. Då träffar du **XX** som tar emot dig! Din första arbetsvecka blir dina snarast möjliga arbetsdagar: **XX**

Introduktionsaktiviteter	Var/Var	När/ vecka	Ansvar Ansvar
Rundvisning lokaler och verksamheter	Blått EC	1-2	
Introduktion till enheten, organisation, APT, Arbetsmiljöinriktning, Fackliga förtroendevald och skyddsombud.	EC Se checklista	1-2	
Larm, lokaler, strömningsskär och uppsamlingsplatser vid larm.	Björ EC Se checklista	1-2	
Policyer och rutiner, aktuell lagstiftning, signering dokument. Info om arbetstider, sjuklönelagen, ev.		1-2	

Den 02
Den 02

(Bilddokument)
(Skannad)
(Printad)
(Skannad)
(Printad)
(Skannad)
(Printad)



Stockholms stad

Anteckningar
Sida 2 (5)

Besöksmål/ tjänserapportering, Lösenord och lösenord enligt kompetenssträppa. Introduktionsplan med uppföljning. Förtroendeorientering i uppdrag och arbetsuppgifter.	Gör själv				Inom 3 mån
Läs Enhetens VP och VB					
Digital info om enheten	Länk enhetens intranät				
Info från skyddsombud	Boka själv tid med skyddsombud				Inom 3 mån
Förvaltnings introduktionsdag för nya medarbetare	Bevaka när nästa ges, anmäl själv i samråd med Björ EC .				Så snart den ges
Introduktionsutbildning för dig som är nyanställd i Hälsöby-Vällingby stadsdel förvaltnings	Gör själv Länk till digital utbildning				1-2
Örtimmering i enhetens uppdrag och arbetsuppgifter, verksamhetspecifika rutiner, ansvarsområden, dokumentation, uppföljning, material, scheman/arbetsdagar, kalenderbokningar osv	Introduktionsansvarig kollega/ samtal				1-2, oöppna de
Örtimmering i kommunikationsvägar, dvs. interpost, e-post, funktionärsbesök, LISA självservice, intranätet och stadens webbplats etc.					1-2
Aktivera VPN	Förbeställ av administratör.				1-2

Introduktion nya medarbetare
Enheten för förebyggande och behandling

Transparens, öppenhet och snabbhet

EC Elisabeth reflekterar:

Som enhetschef vill jag vara en transparent och öppen ledare. Jag sitter inte på några ”höga hästar”, utan vill visa mig i både tillgänglighet och enkelhet. Jag bär inga dolda budskap, jag säger som det är, men sätter förstås gränser i det i förhållande till andras integritet och min egen. Jag eftersträvar att vara öppen och ärlig, utan att sårå någon eller slarva med förtroenden och sekretess. Jag är snabb i återkoppling och svar på frågor, det är sällan biträdande chefer eller medarbetare behöver vänta på besked som jag kan råda över.

Tilltro till kompetenta medarbetare-grupperna har svaren!

Enhetens medarbetare är mycket kompetenta, chefer behöver inte styra och besluta om allt, grupperna har stort mandat att utveckla och ta initiativ. När vi står inför utmaningar, analyser, utvecklingsbehov lyfts alltid frågor till grupperna. Ledningsgruppen konstaterar tillsammans att vår ECs vanligaste fras är: ”*Hur gör vi det här?*” Det tänket fortplantar sig genom organisationen. Som chefer blir vår roll att se till att alla kommer till tals- goda idéer föds lättare i grupper där alla får utrymme. Som chefer behöver vi alltid ta ansvar för övergripande strategi i processerna och hjälper grupperna och medarbetare att steg för steg ta oss i rätt riktning. Så här leder vi ofta samtalen:

- Frågan/behovet formuleras/definieras
- Idéer och reflektioner välkomnas, alla bjuds in och görs delaktiga

- Gruppen processar frågan
- Sammanfattning
- Checka av- hur blev det här?

Konflikter och oroliga situationer- hanteras snabbt och ansvarsfullt

Vi hanterar konflikter ansvarsfullt. När något händer är vi snabba på att fånga upp det, vi frågar om det som hänt och tar tag i det som behöver göras. Vi vill vara stabila, stå stadigt och skapa lugn och trygghet, även i situationer och tider av oro. Vi försöker förstå och möta medarbetarnas behov. Ofta är medarbetarnas önskemål synonyma med behoven, men som ledare ser vi som vår uppgift att fokusera på behoven.

”Ditt ledarskap verkligen blommar när vi har kniviga frågor och drar lite olika i gruppen. Du har en fenomenal förmåga att fånga upp allas olika, ibland väldigt spretiga delar, och föra oss mot det gemensamma målet.”

”Jag fick feedback från en medarbetare att vara mer tydlig med vad som gäller och driva frågan. Det ledde till att jag tänkte till, reflekterade över hur jag förmedlar budskap och blev mer noggrann med återkoppling för att skapa mer tydlighet. Efter en tid fick jag ett mail med citat: Vill bara tala om att jag har sett en förändring i ditt ledarskap, att du blivit så mycket tydligare och mer bestämd – bra jobbat!”

Vi lär medan vi gör, vi väntar inte

Kvalitet och utveckling är inget vi måste avsätta särskilda tider/forum för, även om vi de facto också gör det- arbetar med tillexempel lärande i medarbetardrivna ”metodforum”. Kvalitet finns med oss i allt vi gör, dagligen. Det ska synas i varje jobb med barn och familjer, på våra dagordningar, i vår verksamhetsstyrning osv. Vi väntar inte på att det ska finnas tid avsatt för lärande och kvalitetsreflektioner, vi gör det, lite här och där, medan vi jobbar och gör.

Fråga 6. Så här utvärderar och utvecklar vi vårt ledarskap.

Som ledare inom enheten tränar vi hela tiden på att vara ledare. Vi utvecklar vårt ledarskap genom både att ta egen reflektionstid och med hjälp av andra. Flera av oss har hjälp av coaching och mentor, de biträdande cheferna har också gemensam handledning, där EC deltar vid behov.

Vi är tydliga med att vi uppmuntrar konstruktiv feedback från medarbetare och ber ibland uttryckligen om den. Vi får också input från medarbetarenkäter och psykosociala uppföljningar, som vi analyserar tillsammans med våra medarbetare. Chefer gör handlingsplaner utgående från resultaten som kommuniceras med medarbetare i syfte att utveckla ledarskapet.

Enhetschefs handlingsplan



Enhetschefs områden att vidmakthålla/ förbättra

- Återkoppling på prestation och arbetsresultat
- Uppskattnings för arbetsinsatser
- Tydlig med ansvar och befogenheter

Förbättra och vidmakthålla:

- Träna på att ge feedback i avstämningar, på enhetsledning
- Följa upp resultat och ge återkoppling
- Formulera tydligare uppdrag och ansvar när jag ger uppdrag

Följs upp:

- Syns i nästa års medarbetarenkät
- Följs upp genom att be om feedback "har du fått uppskattning, återkoppling..." i samband med avstämningar

I rollen som chef kan det förstås ibland vara tufft att få kritik, men vi känner oss både tacksamma och stolta över att medarbetarna faktiskt lyfter problematiska situationer och ibland tvingar oss till eftertanke.

EC Elisabeth reflekterar:

Som ledare och chef tycker jag att det är en av de viktigaste grundpelarna i arbetsmiljöarbetet att främja ett arbetsklimat där medarbetare vågar prata med varandra och sin chef, även om det som inte känns bra. Jag försöker skapa det klimatet genom att alltid ta personer på allvar, att ringa upp, följa upp, fråga upp och att "låta mig granskas". Att utsätta mig för andras ögon i en granskning gör också att jag lär mig något. Någonstans i den här processen är det medarbetare som oavsett, rätt eller fel i sakfrågorna, upplever sig orättvist behandlade av chefers attityder, bemötande och arbetsledning. Den upplevelse kan vi inte ta ifrån andra människor. Hos mig är det alltid tillfällen till eftertanke och rannsakan i varje sådan situation. Vad har jag gjort? Vad kan jag göra annorlunda nästa gång? Vad har jag lärt mig?

Det finns flera exempel där min personlighet, snabbhet och ivrighet har ställt till det för mig som ledare. Jag har svarat snabbt på ett mail, fått backa, göra om, göra rätt. Jag fattar kanske ett snabbt beslut, som inte faller i god jord. Ibland blåser det runt en som ledare och chef oavsett hur mycket information vi går ut med, där

det blir ”fel” hur än vi gör. Jag håller hårt tag i tron på att medarbetare står kvar och att vi orkar ta oss igenom en tuff period tillsammans. Det bygger på tillit mellan medarbetare och chefer, där vi har respekt för varandras tillkortakommanden.

Fråga 7. Hur vi som chefer försäkrar oss om att medarbetarna förstår verksamhetens syfte, mål och bidrar till helheten.

Det är ledningsgruppens uppdrag att hela tiden hålla i riktningen mot mål och syften. Vid introduktion av nya medarbetare, redan i rekryteringsprocessen, ska alla medarbetare känna till mål och syften. Målen med tillhörande arbetssätt och uppföljning av resultat lyfts regelbundet på verksamheternas gruppmöten enligt *kvalitetsgrupps-modellen*. I medarbetarsamtal följer ansvarig chef upp varje enskild medarbetares del i måluppfyllelsen. I de lönekriterier vi just nu omarbetar inom enheten finns flera nedbrutna kriterier som skattar den enskildes arbete för måluppfyllelse. Vi använder oss av begreppen, orden: syfte, mål, arbetssätt, uppföljning osv. om och om igen, så att medarbetarna känner igen sig i dem och förstår dem.

I verksamhetsstyrningens årshjul aktualiseras frågorna naturligt. Kvalitetsgruppen har en viktig funktion i arbetet med måluppfyllelse. Kvalitetsgruppen består av ledningen och en medarbetarrepresentant från varje arbetsgrupp. Gruppen håller ihop arbetet kring verksamhetsstyrningen. Kvalitetsgruppen bär frågorna till och från de olika grupperna, så att alla medarbetare är delaktiga i arbetet med mål och måluppfyllelse. Varje grupps representant bidrar tillsammans med respektive BitrEC genom att leda samtal, analysarbete och uppföljningsarbete- i arbetet med VP, tertialer och VB. I verksamhetsstyrningssystemet försöker vi också att koppla goda exempel till enhetens målsättningar. Såväl i tertialrapporter, VB som i infobrev och APT-möten lyfts goda konkreta exempel som kopplar till våra enhetsmål.

Fråga 8. Hur vi som chefer skapar förutsättningar för lärande samt tar vara på intresse, engagemang och kompetens hos medarbetarna.

Vi sätter ljus på det fantastiska, det som fungerar! Vi lyfter goda exempel internt på varje APT, i informationsbrev från EC och i tertialrapporter och verksamhetsberättelser.

Vi tackar gärna ja till förfrågningar om studiebesök hos oss, vi erbjuder att presentera oss och dela erfarenheter på arrangemang och konferenser. Vi lyfter våra goda exempel också inom

förvaltningen, på avdelningsledning och i olika samverkanssammanhang. Som chefer lär vi oss och delar vår kunskap i de olika nätverk som finns över staden. Vi tar inspiration från medarbetare och andra verksamheter genom att delta på konferenser, nätverk och ta del av aktuell forskning. Se mer i fråga 24.

Enhetens skolsociologer och föräldrarådgivare arbetade tillsammans fram ”en pilotmodell” för att hitta ett arbetssätt i att förebygga och minska skolfrånvaro. Metoden utvecklades succesivt. När socialförvaltningen efterfrågade goda exempel till en utbildnings- och erfarenhetsdag räckte ansvarig chef upp handen. Medarbetarna som gjort jobbet tillfrågades om att delta och höll sedan en föreläsning om det jobb de gjort. Medarbetarna fick feedback både av åhörarna och av chef som deltog på plats.

Alla verksamhetens arbetsgrupper har kontinuerlig handledning. Det finns också en tradition av att hålla medarbetardrivna ”metodforum”, efter varje APT-tillfälle. Bland annat har familje- och ungdomsbehandlare kontinuerligt metodtimmar där medarbetare delar med sig av kunskaper för internt lärande. Det har tex handlat om samtal med barn, lekens betydelse, barnrättsfrågor. Lärande och kompetensutveckling finns med som punkter i varje veckovist gruppmöte, för att det ska prioriteras. Här är också *Kvalitetsgruppsmodellen* grunden för medarbetares delaktighet och vårt gemensamma lärande samt utveckling.

Dagordning för teammöte

1. Minnesantecknare utses
2. Ytterligare ev. frågor/punkter läggs in i dagordningen
3. Lägesrunda, varje persons grus och glitter
4. Teamets schema, ev. frånvaro kommande vecka
5. Goda exempel lyfts (uppskattande intervju, stjärnstund eller i spontan form)
6. Verksamhetsfrågor:
 -
 -
 -
7. Utbildning och lärande- nya kunskaper att dela, aktuella utbildningsfrågor
8. Inkomna synpunkter och klagomål
9. Övriga frågor
10. Kort sammanfattning av tagna beslut
11. Mötet avslutas

Fråga 9. Så här skapar vi chefer förutsättningar för delaktighet

Vi tror att vår ovan beskriva ledarstil i stor grad besvarar denna fråga (se t.ex. underrubriken Grupperna har svaren). På enheten har vi tillsatt flera tvärgrupper av medarbetare, som arbetar pådrivande, utvecklande och med lärande på olika teman. Till de grupperna anmäler medarbetare sig självmant och ibland fångar kollegor eller chefer upp att medarbetare skulle lämpa sig väl för olika uppdrag, utifrån lust och engagemang. Förutom *Kvalitetsgrupp* finns också en *JämOgrupp* samt en grupp medarbetare som arbetar för *Hälsa och friskvård*. Regelbundet tillsätts arbetsgrupper av mer avgränsad karaktär, till exempel inför olika arrangemang eller metodutveckling. Just nu arbetar en grupp med implementeringen av FIT som arbetssätt och hjälper kollegor att börja använda metoden och dess verktyg. Grupperna tillkom för att systematisera uppföljning och verksamhetsutveckling och har sitt ursprung i den bärande idén kring att medarbetare som är delaktiga får större arbetsglädje, trivsel och därmed driver verksamhetsutveckling.

Vi har satt ord på vår möteskultur inom enheten- vi tror att en god arbetsmiljö och en bra möteskultur ökar förutsättningarna för att alla medarbetares intresse, engagemang och kompetens får komma till sin rätt.



Möteskultur

Enheten för förebyggande och behandling

Bakom varje klagomål finns ett önskemål
– var lösningsinriktad

- Våra möten har en tydlig dagordning och beslut tydliggörs och sammanfattas.
- Vi kommer i tid till möten.
- Vi kommer förberedda till möten och deltar aktivt.
- • Vi räcker upp handen när vi vill ha ordet.
- Vi pratar en i taget, vi lyssnar på varandra och vi respekterar att den som har ordet får prata klart.
- Vi vänder oss till och inkluderar alla i teamet.
- Vi har ett positivt förhållningssätt och är konstruktiva.
- Vi är varandras arbetsmiljö och vi har alla ett ansvar att se till att vi har en trevlig, tillgänglig och trygg arbetsplats.

Medarbetare beskriver att de upplever hög delaktighet. Detta syns bland annat i medarbetarenkäter och psykosociala enkäter som genomförs. Medarbetarna beskriver att delaktigheten bygger på öppenhet, lyhördhet, dialog, tillit, transparens och inkludering från ledningen. Detta märks genom att medarbetare får vara med och fatta beslut tillsammans när det är möjligt. Det kan göras på gruppmöten, APT, förebyggandemöten eller andra interna forum. Om ledningen själva måste fatta beslut så inkluderas medarbetare oftast genom att få komma till tals och föra fram synpunkter/idéer som en del av underlaget för ledning i sitt beslut. Medarbetare blir delaktiga genom att själva få ansvara för vissa interna möten och även vara med att planera vissa av mötena. Medarbetare blir uppmuntrade att ta ansvar för utvecklingsfrågor eller verksamhetsfrågor utifrån lust och eget intresse vilket bidrar till delaktighet som t ex JämO-gruppen, kommunikationsgrupp, FIT. Detta har bland annat inneburit att på familjestödet finns en inredningsgrupp som ska göra besöksrummen mer anpassade för barn, ungdomar och familjer där deras behov är i fokus.

”Jag tycker att vi görs delaktiga på gruppmötena genom att vi kan ta upp övriga frågor, vi är med och diskuterar och röstar i beslut som ska fattas och vi håller i metodtimmen.”

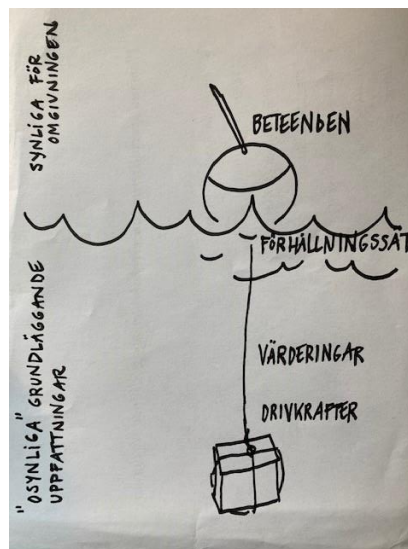
Medarbetare från familjestöd beskriver hur arbetsgruppen görs delaktig

Medarbetare upplever att ledningen är lyhörda när medarbetare lyfter frågor/behov och uppmuntrar medarbetarna att hitta lösningar. Exempel på detta kan vara när det är inom ramen för förebyggandeuppdraget sammankallats till föräldramöten eller att arbeta förebyggande med skolföräldrar på gruppnivå. Medarbetare får vara med hela rekryteringsprocessen av nya kollegor samt dela på ansvaret av introduktionen av nya medarbetare enligt en tydlig ansvarsfördelning i enhetens introduktionsplan.

Medarbetare

10. Vår värdegrund/ våra gemensamma förhållningssätt och hur de förankras och märks i det dagliga arbetet.

Bemötande, förhållningssätt och värderingar hänger ihop för oss, se bild nedan.



I vår värdegrund finns en övertygelse som ytterst handlar om mänskliga rättigheter. Vissa grupper, till exempel barn, personer med funktionsnedsättning och nationella minoriteter, har även särskilda rättigheter som vi särskilt beaktar. Detta kan illustreras genom vår vision i strategiborgen: Alla barn oavsett förutsättningar känner tillhörighet och har samma möjlighet till hälsa och utveckling! I våra brukarundersökningar fångar vi upp hur barn, unga och föräldrar tycker att de bemöts. Vårt förhållningssätt ska märkas där, och det gör det (se fråga 3 och 4)!

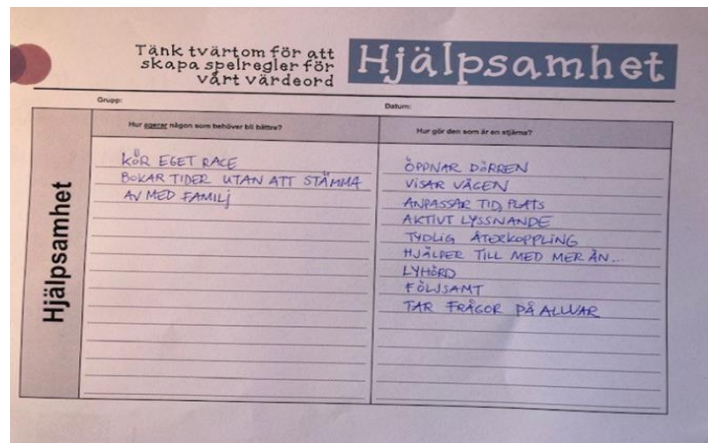
Enhetens olika grupper har sedan tidigare organisation arbetat mycket med frågor kring värdegrund, bemötande och förhållningssätt, på olika sätt. Vi lägger här fokus på att beskriva HUR vi jobbar med frågorna, både just nu och hur vi planerar jobba

framåt. Vi fokuserar på att beskriva det som alla gör, det vi har gemensamt:

Avdelningen som enheten tillhör har gemensamt tagit fram tidigare nämnd Strategiborg (se fråga 3 och 4). Vi håller strategin levande genom att lyfta den vid enhetens samtliga APT:n. Vi har där inledningsvis reflekterat över: *Vad är känner du när du tar del av strategiborgen? Vad gör dig mest stolt? Vad känns oklart?*

Vår värdegrund är enkel men mycket viktig, vi som arbetar på Enheten för förebyggande och behandling står för fyra viktiga saker: **Hjälpssamhet, mod, respekt och tydlighet**. Vi arbetar ständigt med alla aspekter av Strategiborgen i syfte att synliggöra hur arbetet för oss närmare vår gemensamma vision- Alla barn oavsett förutsättningar känner tillhörighet och har samma möjlighet till hälsa och utveckling.

Ett exempel är när vi arbetade med att ge betydelse till värdeorden och mejsla fram vad de verkligen innebär för oss. Vi började med att skapa spelregler för vårt värdeord **Hjälpssamhet**. Alla grupper listade: Hur agerar någon som behöver bli bättre på Hjälpssamhet? Hur gör den som är en stjärna i Hjälpssamhet?



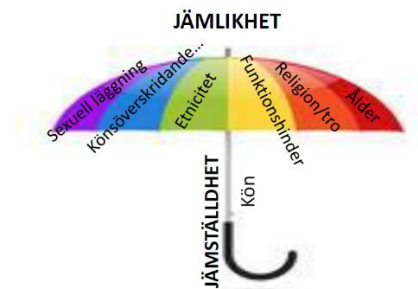
Tänk tvärtom för att skapa spelregler för vårt värdeord

Hjälpssamhet

Grupp: _____ Datum: _____

	Hur gör någon som behöver bli bättre?	Hur gör den som är en stjärna?
Hjälpssamhet	KÖR EGET RACE	ÖPPNAR DÄRREN
	BOKAR TIDER UTAN ATT STÄMMA AV MED FAMILJ	VISAR VÄGEN
		ANPASSAR TID PLATS
		AKTIVT LYSSNANDE
	TYDLIG ÅTECKNING	
	HJÄLPER TILL MED MER ÄN...	
	LYHÖRD	
	FÖLJANT	
	TAR FRÅGOR PÅ ALLVAR	

Vi summerade nedan i ett ordmoln- När vi är vi är stjärnor på hjälpssamhet, då gör vi såhär:



Hos oss är alla medarbetare oavsett kön, sexuell läggning, bakgrund välkomna och ses som en resurs. Vi arbetar mycket med inkludering och allas lika värde. (Se även fråga sju, åtta, nio samt beskrivning av JämO-gruppens funktion i inledningen) Vi lägger stor kraft vid att i rekryteringar, lönesättning, kompetensutveckling, ta hänsyn till diskrimineringsgrunderna. Vi ser alla medarbetare som en tillgång, i rutiner för rekryteringar, introduktionsplaner, handlingsplaner, kompetensutvecklingsplaner och lönesättande samtal syns synsättet om allas lika värde genomgående. Att rekrytera baserat på personers kompetens har också lett till att vi har fler med utländsk bakgrund samt köns- och åldersdifferentiering i personalgrupperna. Det är en tillgång! Vi har ett medvetet bemötande till alla, där vi har hög kompetens utifrån diskrimineringsgrunderna. Här fyller vår JämO-grupp en viktig roll och är en stor del i vårt arbete med aktiva åtgärder mot diskriminering. I JämO-gruppen finns medarbetare från varje arbetsgrupp som i sin tur engagerar både kollegor och chefer i frågan om allas lika värde.

Vi har flera medarbetare som talar olika språk vilket är en tillgång i kulturkompetens för att anpassa verksamheten till nya målgrupper. Vi nyttjar dock sällan den som talar olika språk som tolk, då vi hellre använder behöriga tolkar när det behövs. Självklart tar vi avstamp i personers individuella erfarenheter, men vi jobbar mer med att se till kompetens istället för kön, ålder, ursprung etc. Vi nyttjar kompetenser utifrån vad vi har med oss men också utifrån att få växa och lära av varandra. Vi tar tillvara medarbetares kompetens genom att mer erfarna är mentorer till nya. Om någon har en särskild utbildning eller färdighet försöker vi matcha dem med barn, unga och föräldrar med det behovet. Eftersom vi försöker att tillämpa lustprincipen (den som känner att något specialuppdrag vore kul får gärna göra!) så får vi ofta syn på specialkompetenser och talanger/färdigheter, som kan addera och ge mycket! Medarbetare ger också varandra kollegial handledning.

Enhetens röda tråd (se fråga 2) i jämställdhet- och jämlikhetsfrågorna löper genom arbetet med barn, unga och föräldrar, men förstås inom enheten också. Den finns med i

I våra annonser formulerar vi oss återkommande och i stil med: Vi är en HBTQ-certifierad verksamhet sedan våren 2018. Vi ser bemötandefrågor och mångfald som viktigt och berikande och välkomnar alla sökande oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, sexuell läggning, etnisk tillhörighet, religion, funktionsvariation och ålder.

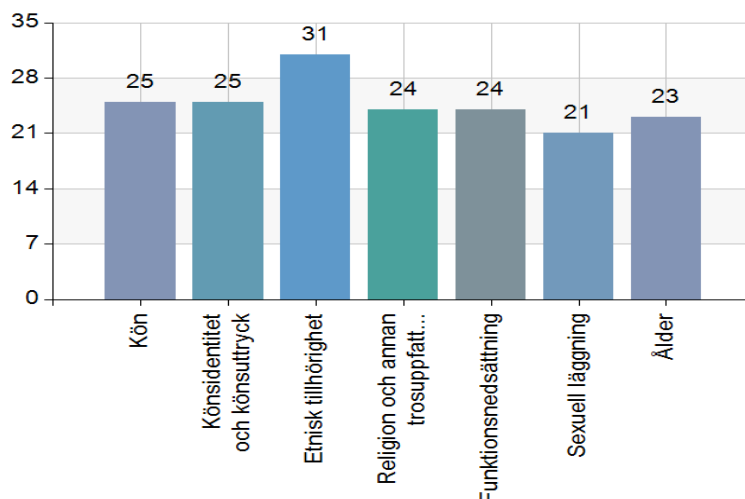
annonsering och intervjuer vid rekrytering, i introduktion av nya medarbetare. Vid anställningsintervjuer finns frågeställningar kring jämlikhet och jämställdhet i chefernas intervjumallar. JämOgruppen har tagit fram en egen introduktion och träffar alla nyanställda medarbetare. JämO-arbetet syns i vardagen, i våra utvecklingsarbeten och uppföljningar de utgör ett komplement till kvalitetsgruppsmodellen där JämO-gruppens frågor också lyfts in i processen. En grund i arbetet för jämställdhet och jämlikhet handlar om att upptäcka och förändra stereotypa normer, så att alla människor kan få sina behov tillgodosedda och uppfylla sina drömmar. JämO-gruppens mål är att försöka engagera alla medarbetare, att ta upp frågor som angår oss alla och som en kan ta till sig själv. ”Kommer det nära”, så känns det, då kan vi också utvecklas tillsammans och hitta lösningar för hur vi vill utveckla vår arbetsplats och våra verksamheter. På enheten kan vi träna oss på dessa frågor ihop, bli medvetna om blinda fläckar. Ibland kan det kännas lite pinsamt och genant, men vi vet att det ger utveckling. Vi förstår att det börjar hos oss- vågar vi som medarbetare och chefer lyfta svåra, känsliga och viktiga frågor blir vi rustade för att våga lyfta dessa med de familjer vi möter. JämO-gruppen anser att det har varit avgörande att det finns ett gott stöd från enhetens chefer i dessa frågor. JämO-gruppen får utrymme att lyfta frågorna på obligatorisk arbetstid, till exempel på APT. EC skickar också regelbundet ut JämO-info, som gruppen förberett. Infon kan bestå av tankeväckande bilder, filmer och frågeställningar och inkluderas ofta i enhetens infobrev. Vi visar nedan några exempel på hur vi arbetar med frågorna, med JämO-gruppens driv i täten:



*Ett utskick från JämO-gruppen tidigare i år:
Öppna länken ovan för att se kortfilmen! Vilka liknande situationer har du varit i och vilken roll hade du då? Hur kändes det? Reflektera individuellt samt ta upp filmen och vad den väckt på nästkommande gruppmöte!*

Nedan diagram visar i vilka frågor JämO-gruppens fokus har haft betydelse för medarbetare på enheten, kopplat till arbetet med barn, unga och föräldrar vi möter.

Vilken/vilka av diskrimineringsgrunderna tycker du att JämO-gruppen har haft betydelse för i arbetet med barn och familjer vi möter i arbetet?



När vi utvärderade vad JämO gruppen har för påverkan på arbetet med barn, unga och familjer fick vi överväldigande svar från medarbetarna, här är ett axplock av feedbacken:

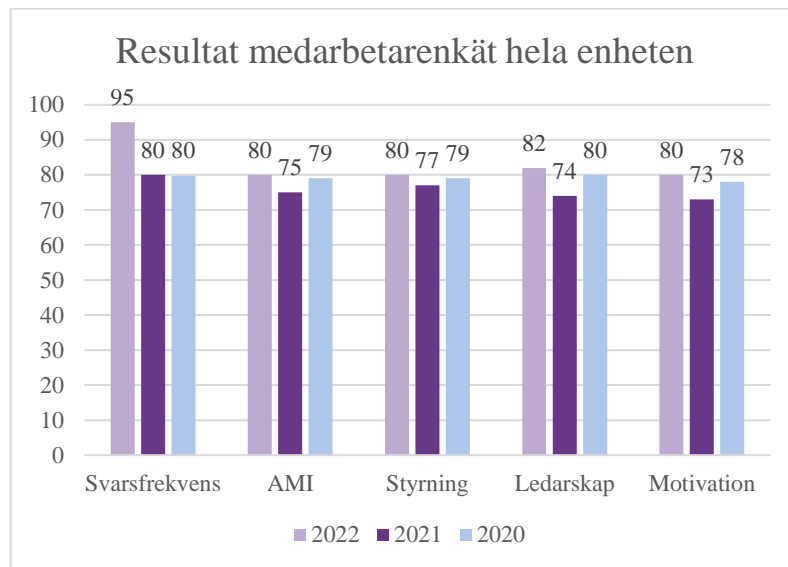
”Frågorna JämO-gruppen lyft har blivit som en process som fått växa inom mig. Det långsiktiga sätt som JämO-gruppen har jobbat på har fått mig att ställa andra frågor i mötet med föräldrar. Frågorna känns mera förankrade känslomässigt och har påverkat mitt/vårt bemötande vilket – jag har med mig dessa frågor i mötet med föräldrar och har även reflekterat mer kring vilka ord/ frågor jag själv använder.”

”Jag känner att jag har fått en ökad medvetenhet och förhållningssätt och ett ännu större intresse för de jag möter samtidigt som jag är mer medveten om mina fördomar i mötet med barn, unga och föräldrar. Är också medveten om att de jag möter kan ha minoritetsstress.”

Genom JämO-arbetet vid enheten har vi fått syn på varandras kompetenser och hjälper varandra att vidga perspektiven i relation till barn, unga och föräldrar vi möter.

13. Resultaten från den senaste medarbetarundersökningen, analyser av utvecklingen över tid, hur analysen tillvaratas samt reflektioner över resultaten.

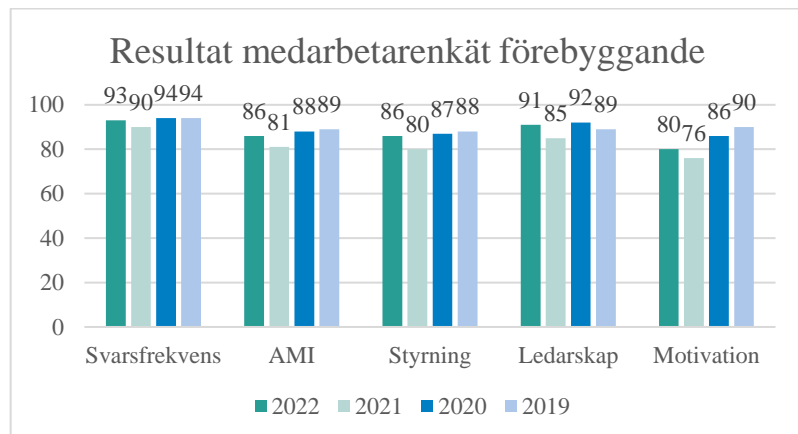
Enheten har resultat från minst tre års medarbetarenkäter. Enheten har analyserat årets resultat vilket för hela enheten visar en förbättring från föregående år. Vi uppnår de satta målen för medarbetarenkätens resultat, vilket sannolikt beror på att enheten arbetat väl med delaktighet, medarbetarskap och trivsel under 2021 – en god grund att stå på.



När vi arbetar med resultaten för medarbetarenkäten får medarbetarna ta del av resultaten genom utskick och vid APT-möten. Resultaten från medarbetarenkäten finns också nedbrutna på respektive enhetsdel, ett strategiskt val för att resultaten ska kunna bli så användbara som möjligt. Med nedbrutna resultat, på enhetsdels/gruppnivå, kan vi tillvarata resultaten och arbeta med åtgärder närmare verksamheten. Varje enhetsdel/grupp väljer därför några områden att arbeta med. Fokus är både frågor som behöver utvecklas och arbete med resultat som enhetsdelarna vill vidmakthålla. Även här tänker vi att vi vill sätta ljuset på det som fungerar. Varje enhetsdel skapar sedan en handlingsplan, som baseras på prioriterade frågor och analys som genomförs enligt satt tidsplan och följs upp i enlighet med årshjul för arbetsmiljö. Varje biträdande enhetschef för en dialog med EC om resultat och analys vad gäller ledarskapsfrågorna och gör en handlingsplan kring ledarskapet.

Ett exempel sedan tidigare är på utvecklingsområde sprunget ur medarbetarenkätanalys som funnits är "effektiva möten". I utvecklingsarbetet har medarbetare identifierat de olika möten och mötesforum som enheten har och definierat syfte med varje sådant. Enhetens möten har också effektiviserats genom tydliga dagordningar samt korta utvärderingar efter varje möte.

Resultaten för varje enhetsdel går att följa tillbaka i tid. Nedan syns förebyggande delen sedan fyra år tillbaka.

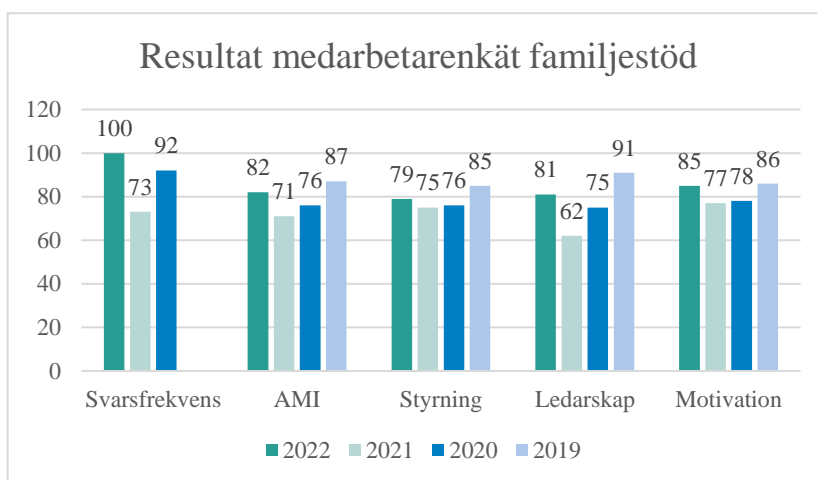


Ett exempel på områden som medarbetare inom de Förebyggande grupperna valt att arbeta med från tidigare års medarbetarenkätresultat är: *På min arbetsplats behandlas alla med respekt, Vi genomför det vi beslutat om på arbetsplatsen och På min arbetsplats prövar vi nya arbetsätt för att utveckla verksamheten.* Bland de valda områdena kunde det konstateras att det fanns flera delar där resultaten var mycket höga/goda. För att synliggöra varför resultaten var så goda, fick medarbetare i uppgift att lyfta anledningar till detta. Nedan är ett urval av medarbetarnas reflektioner och analys över resultaten:

- Enheten arbetar aktivt med att främja goda relationer som gör att vi tolkar varandra väl, det blir en impregnering mot missförstånd.
- Enheten har JämOmbud och mötesrutiner med lägesrundor som gör att frågorna kring värderingar och bemötande hålls aktuella.
- Enhetens medarbetare och chefer vågar pröva nya saker, är öppna för förändring, utveckling och förbättring, är inte rädda för att göra misstag, förslag på lösningar uppmuntras.
- Arbetsuppgifter fördelas utifrån "lust- och utrymmesprincipen" där alla får vara med att bestämma och forma vad och hur arbetet ska utföras, vilka utbildningar som är relevanta och därigenom skapas möjlighet för alla att växa och ta ett aktivt medarbetaransvar i respektive uppdrag.
- Enhetens medarbetare och chefer har ett förhållningssätt som genomsyras av reflektion och uppföljning, när nya uppdrag sätts igång planeras för uppföljning och utvärdering.
- Enheten följer årshjul och dagordningar som ger ramar för beslut, rutiner och skapar en stomme i verksamheten.

Under 2020 och 2021 har Familjestödet bytt biträdande chef och enhetschef vid fyra tillfällen och under hösten 2020 haft en tillförordnad chef i avvaktan på rekrytering av biträdande enhetschef. Detta påverkar medarbetares situation och tillgång till

stabil ledning och styrning. Från och med mars 2021 finns en tillsvidareanställd biträdande enhetschef på plats som startade sitt uppdrag med att arbeta med medarbetarenkätens resultat. Chef tog ansvar för ledarskapsdelarna och medarbetarna valde att arbeta med ”vi genomför det vi beslutat på arbetsplatsen” där verksamheten tog fram flera olika åtgärder där *att ha sammanfattning av beslut på dagordningar vid gruppmöten* är ett exempel. Arbetet har gett resultat, vilket syns i 2022 års enkätsvar.



Nytt för 2022 är att ledningsgruppen tog fram varsin handlingsplan kring ledarskap för att stärka och utveckla det egna ledarskapet. Detta grundande sig i att en av enhetsdelarna 2021 hade fått sämre resultat på ledning och styrning, som vi ville förbättra genom tydliga åtgärder. Chefer arbetade fram egna handlingsplaner för att tydligt ta ansvar för ledarskapet.

Arbetet med resultaten för medarbetarenkäten behöver ske löpande och finns invävt i rutiner för enheten. Handlingsplaner tas fram i samband med att resultaten kommer, men för att göra det som behöver förändras i praktiken, så måste det finnas ett oförtröttligt konstant arbetsmiljöarbete. Enheten ”gör” arbetsmiljöarbetet bland annat genom att chefer och medarbetare vid varje APT lyfter en arbetsmiljöfråga utifrån bemötande, där medarbetare får reflektera tillsammans utifrån givna teman som följer arbetsmiljöårshjulet. Reflektionerna bygger till stor del på att fånga in hur medarbetare och chefer agerar med och mot varandra. Syftet är att vidmakthålla och skapa ett gott samarbets- och arbetsklimat på enheten. En viktig lärdom från analysarbetet är att fortsätta arbetet för stabilitet i ledarskapet och ledningen, även vid omorganisationer och chefsbyten.

Resultat och analys

14. Resultat från förra årets uppföljningar, analys av utvecklingen över tid.

Enheten har valt att arbeta med ett enda mål kopplat till verksamheten. Målet sammanför enheten och håller ihop det breda uppdrag som enheten har. Syftet är att målet i sig ska leda till en mer sammanhållen enhet och verksamhet. Målet är sedan uppdelat i flera förväntade resultat där varje enhetsdel är synlig i minst ett förväntat resultat. På grund av utrymmesbrist redovisas här endast några exempel av de förväntade resultaten (sedan årsskiftet 2022 är fritiden en egen enhet varför vi nedan bara tar exempel från kvarvarande verksamhet).

Enhetsmål: Barn och unga har en trygg, förutsägbar uppväxtmiljö och deltar i strukturerade fritidsaktiviteter

Fältgruppen

Ju fler unga som känner till fältassistenter och vice versa, desto fler unga i risk kan upptäckas och få rätt stöd i tid. Därför fanns formulerade förväntade resultat kring ungas kännedom om Fältgruppen:

- Elever i årskurs 8 i stadsdelens samtliga skolor har tillgång till tidigt stöd genom att deras kännedom om fältassistenter bibehålls eller ökar jämfört med tidigare år. (2019: 47 % 2020: 53 % 2021: 39.7 %).

Under de senaste tre åren har elever i årskurs åtta haft möjlighet att förmedla sina upplevelser och sin kännedom om fältassistenter genom en enkät. 2021 års siffror visar på en minskad kännedom om fältassistenter bland elever i årskurs 8. Detta kan bero på att flera större skolor inte genomförde enkäten. En annan orsak är att fältgruppen på grund av striktare restriktioner kopplade till covid-19 inte kunde genomföra planerat klassrumsarbete samt besöka skolorna i samma omfattning som tidigare år. Att gruppen förstärkts och har arbetat aktivt uppsökande på eftermiddagar och kvällar är troliga förklaringar till den ändå tämligen höga siffran, trots pandemitidens begränsningar. Gruppen arbetar långsiktigt för att öka resultatet om ungas kännedom, genom arbetsmetoden Fältarskola. I Fältarskola besöker Fältgruppen samtliga klasser i årskurs sex i stadsdelens skolor, för att informera om vad fältassistenter kan hjälpa till med. Fältassistenter upplever att det

är mycket lättare att få kontakt med ungdomar efter ett möte i Fältarskola och att arbetet långsiktigt bidrar till resultatet om ungas kännedom om Fältgruppen.

- Unga får stöd av fältassistent att komma till fritidsaktivitet som skyddsfaktor (2020: På grund av nya arbetssätt saknas jämförelse, 2021: 33 st)

En fungerande fritidsaktivitet är en viktig skyddsfaktor, därför arbetar fältassistenter med att hjälpa ungdomar till strukturerade fritidsaktiviteter. Fältassistenter är behjälpliga i att följa med ungdomen på provträningar och upprätthålla kontakten och skapa lösningar med lokala föreningar för att möjliggöra för unga att delta i fritidsaktivitet. Fältassistenter har under 2021 hjälpt 33 ungdomar till fritidsaktivitet varav 11 flickor och 22 pojkar.

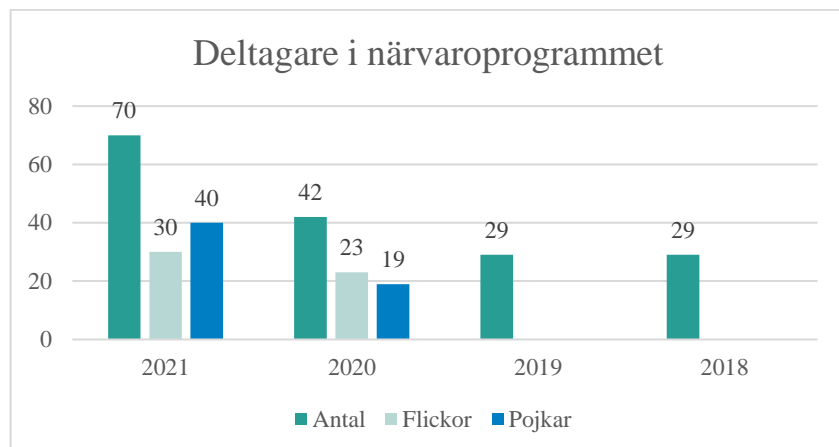
Fältassistenter ser via uppföljningsverktyget att fler pojkar får stöd till fritidsaktivitet än flickor samt att fler pojkar än flickors föräldrar kontaktas. Majoriteten av de föräldrakontakter som tas är för att informera om att fältassistenter vill ge ungdomen förtur till feriejobb och för att informera om fritidsaktivitet. Fältgruppen har reflekterat kring varför könsfördelningen vid föräldrakontakt och vid hjälp till fritidsaktivitet är ojämn. Fältgruppen tenderar att arbeta uppsökande på de platser som önskas av stadsdelsförvaltningen och av samverkanspartners vilket oftast är på platser där pojkar befinner sig. När fältassistenter arbetar uppsökande på skolor tenderar Fältgruppen att befinna sig i uppehållsrummen där pojkar oftast syns och hörs mest. Fältgruppen tror därför att de lättare identifierar pojkar som bedöms vara i behov av en meningsfull fritidsaktivitet efter skolan och som då även omfattas av de krav som krävs för förtur till feriejobb. Detta ser Fältgruppen blir en risk för ungdomar som identifierar sig som flickor då de inte får förtur till feriejobb i lika stor utsträckning som pojkar. Under 2021 arbetade Fältgruppen därför tätare med skolorna kring den frågan. Fältassistenter bad skolpersonal om förslag på flickor som de ansåg vara i extra behov av ett feriejobb. Fältgruppen ser en utveckling då de inför sommarferiejobben 2021 prioriterade åtta pojkar och fem flickor. Fältassistenter ser däremot att könsfördelningen bland de ungdomar som får stöd av fältassistenter är ganska jämn (124 flickor och 135 pojkar) men att flickor och pojkar tenderar att tacka ja till olika stöd. Fältgruppen började därför att tillsammans med fritidsgårdspersonal anordna tjejgrupper på fritidsgårdarna i syfte att fånga upp fler flickor i behov av stöd.

Skolsocionomer

Efter analysarbete från tidigare år prioriterade skolsocionomerna ett förväntat resultat kring både ett kvantitativt och kvalitativt utfall:

- Barn och unga tar del av förebyggande skolsocialt stöd och ökar sin närvaro i skolan efter stöd från skolsocionom genom delta i Närvaroprogrammet. (2020 deltog 42 elever varav 23 flickor och 19 pojkar i Närvaroprogrammet och ökade sin närvaro i snitt efter avslutad kontakt från 36 % till 53 %. 2021 deltog 70 elever varav 40 flickor och 30 pojkar i Närvaroprogrammet och ökade sin närvaro i snitt efter avslutad kontakt från 43 till 63 %)

Skolsocionomerna såg under 2018/2019 att de nådde få elever och att skolfrånvaron hos eleverna var väldigt omfattande när stödet initierades. Efter analysarbete beslutades att arbetet skulle ha en tydligare förebyggande karaktär, med fokus på att stärka skydds- samt minska riskfaktorer. Ett nytt stöd växte fram i form av Närvaroprogrammet. Arbetssätten förändrades- istället för att enbart ta uppdrag från skolan, kunde nu alla (barn, unga och föräldrar eller andra samverkansparter) initiera stödet. Detta ledde till att fler unga fick tillgång till stödet och resultatet av arbetet förbättrades (se tabell nedan):



Under 2021 har 70 elever deltagit i Närvaroprogrammet varav 30 är pojkar och 40 är flickor. Medelvärde av elevernas närvaroprocen under 2021 var vid uppstart i Närvaroprogrammet 43 % och vid avslut har medelvärde varit 63 %. Där uppföljning gjorts efter ca tre månaders avslut är medelvärde 72 % i närvaro. I diagrammet syns tydligt hur analys av resultat ledde till förändrade arbetssätt som i sin tur ledde till att vi stärker skyddsfaktor skola för fler barn och unga.

En del av framgångsfaktorerna är att programmet har ett tydligt innehåll, som berör risk- och skyddsfaktorer kopplat till elevens skolgång och utveckling. En annan styrka är den tydliga strukturen i programmet och utformningen (sex träffar totalt, där elev och föräldrar är delaktiga i att utforma stödet utifrån en tydlig manual som även skapar utrymme för anpassning kring elevens situation och förutsättningar). Andra framgångsfaktorer har varit skolrepresentantens roll, utveckling av informationsmöte, förmöten med skolpersonal. Skolrepresentantens roll har förtydligats och utvecklats för elev och familj. Eleven får välja en person från skolan som ska fungera som trygg länk under skoldagen som eleven snabbt kan vända sig till vid behov. Detta har gjort att samverkan fungerar bättre med skolan och eleven/familjerna. När skolsociomerna jämför sitt arbete med andra stadsdelar och kommuner ser de att en stor styrka är att verksamheten mäter den faktiska skolnärvaron för varje elev, ett viktigt resultatmått som många andra saknar.

Föräldrarådgivare

Föräldrarådgivare hade till VP 2021 formulerat tre förväntade resultat, här fokuserar vi på ett av dem:

- Andelen män som deltar i förebyggande föräldraskapsstöd ökar (2019: 34 %, 2020: 45 %, 2021: 40%)

271 unika föräldrakonstellationer har tagit del av föräldrarådgivarnas enskilda stöd under 2021. Totalt har 580 råd- och stödsamtal med föräldrar genomförts. Inflödet av nya föräldrar till föräldrarådgivningen var ungefär som de senaste två åren, trots att ett minskat inflöde syntes under början av pandemin 2020. Detta goda resultat kan bero på att Föräldrarådgivarna ställde om snabbt efter att pandemin tog fart och kunde erbjuda samtal via Skype samt telefon i första hand. I 95 % av samtalen deltar en kvinna och i 40 % av samtalen deltar en man (2019: 34 %, 2020: 45 %, 2021: 40 %). Orsaken till att något färre män har deltagit i samtalen beror möjligen på att det har varit några fler ensamstående föräldrar som sökt stöd, vilket oftare är en kvinna. Det kan också bero på att fler föräldrar börjar arbeta på sina arbetsplatser igen utifrån lättade pandemirestriktioner vilket ibland försvårar för dem praktiskt och tidsmässigt att delta båda två. Föräldrarådgivarna har haft fokus på att nå fler pappor/män för att arbeta för ett jämställt och jämlikt föräldraskap. Arbetet kring temat har gjorts på många nivåer och finns med i allt från enskilda ärendedragningar, metodarbete, samverkansmöten, planeringsdagar och utvecklingsarbete. Förutom arbetsgruppen egna driv i frågorna kring jämställt och jämlikt föräldraskap så har enhetens JämOgrupp bidragit till att fördjupa och bredda kunskapen i ämnet. Ett konkret exempel på det är begreppet minoritetstress som har lett till att föräldrarådgivarna är mer medvetna i möten med föräldrar. Minoritetstress är en upplevelse och realitet för många som de kan känna utan att de

alltid själva vet om eller förstår det. Genom den här kunskapen hos föräldrarådgivarna så finns en ökad förståelse som ger bättre förutsättning att ge rätt föräldraskapsstöd och ett bättre bemötande. Temat är även inkluderat i verksamhetens metodstödsmaterial för råd och stödsamtalen där det fortsätter att utvecklas.

Familjestödet

Familjebehandlare och ungdomsbehandlare jobbade mot två olika förväntade resultat under 2021, här belyses ett av de förväntade resultaten:

- Flickor och pojkar med riskfaktorer så som kriminalitet, skolfrånvaro och missbruk har stärkta skyddsfaktorer och minskade riskfaktorer efter genomförd behandling.

346 (196 pojkar och 150 flickor) barn och ungdomar samt deras föräldrar har varit aktuella för behandlingsinsats under 2021. Vilket kan jämföras med 193 ärenden under hela 2020. En del i att vi arbetat med fler barn och unga under 2021 är att medarbetargruppen har utökats. En annan orsak är att vi förbättrat arbetsmetoder och rutiner för samarbete med utredningsenheten för barn och unga.

Av samtliga 346 ärenden var 65 ungdomar (28 flickor och 37 pojkar) föremål för ungdomsbehandlingsinsats, där fokus i arbetet ligger på skol- och kriminalitetsproblematik samt annat psykosocialt nedbrytande beteende.

Familjebehandlare arbetar på uppdrag av utredande socialsekreterare och måluppfyllelse mäts oftast av utredningsenheterna. Vi införde under förra året en mall för att bland annat mäta resultatet av arbetet med ökad skolnärvaro. På grund av att mallen utvecklades under 2021 finns inga tillförlitliga siffror för året. För första tertialen 2022 har 14 barn med problematisk skolnärvaro avslutat sin behandling. För 11 av dessa har skolnärvaron förbättrats och för tre barn syntes ingen skillnad. Vi ser fram emot att få fler svar på utfallet av behandlingen under året och därmed ökad kunskap om vad det vi gör har för effekt.

Samverkan som bidrar till måluppfyllelse

Enhetens verksamhet är beroende av god samverkan och flera av enhetens mål skulle inte kunna nås utan god samverkansstruktur. Samverkan sker på flera nivåer och tillsammans med aktörer runt barn och unga. Nedan redovisas ett axplock av vad samverkan lett till och bidragit till måluppfyllelse:

Utifrån goda erfarenheter av det samverkansprojekt STIS, stärkt tidigt stöd i samverkan, som avslutades april 2021 så upprättades ett

lokalt samverkansavtal juni 2021. Avtalet är framtaget och beslutat av BUS-styrgrupp och innefattar BVC, BMM, öppna förskolan, förskolan och förebyggande socialtjänst. Överenskommelsen förtydligar parternas uppdrag och ansvar, samt har fokus på struktur för samverkan och gemensamma aktiviteter inom föräldraskapsstöd.

I samverkan med skolor och BRIS så har föräldrarådgivare kunnat erbjuda tre digitala ABC-kurser samt två digitala FöS-kurser. Detta blev viktigt när det inte var möjligt att ha fysiska föräldragrupper med anledning av då rådande restriktionerna utifrån smittspridning av covid-19.

Under hösten har det uppsökande arbetet kunnat börja igen efter att pandemirestriktioner lättats. Föräldrarådgivare har deltagit på flera föräldramöten på olika skolor och årskurser för att presentera det förebyggande stöd som finns för barn och föräldrar.

Föräldrarådgivare har en regelbunden stående tid på två boenden för nyanlända familjer för att berätta om föräldraskapsstödet som finns, bland annat om FöS. Föräldrarådgivare har uppmärksammat att det finns ett behov att utveckla det uppsökande arbetet på liknande boende inom stadsdelen. Utifrån detta arbete så har också informationsmaterialet om förebyggande stödet inom socialtjänsten översatts till flera språk. Till nästkommande verksamhetsplan finns planer på att föräldrarådgivare ska utveckla arbetet med att nå fler föräldrar som är nyanlända eller utrikesfödda som kan vara särskilt i behov av föräldraskapsstöd utifrån universell proportionalism – ett jämlikhetsperspektiv i det förebyggande föräldrastödet.

Fältassistenter har tillsammans med en skola anordnat ett föräldramöte för elever i åk 8:as vårdnadshavare efter att skolan uppmärksammat användning och försäljning av cannabis på skolan. Under föräldramötet deltog fältassistenter, föräldrarådgivare, skolsocionomer, Mini Maria Stockholm och representant från fritidsgårds- och parkleksverksamheterna. Föräldrarna fick information om ANDT och om vilket stöd de kan få om de har oro för sin ungdom.

Föräldrarådgivare, fältassistenter och skolsocionomer har hållit i samverkansmöten i de tre områdesgrupperna som kallas 6-16. Här deltar representanter från skolor, fritidsgård/parklek samt myndighetsdelen inom socialtjänsten. Forumen har identifierat barn/ungdomar med riskfaktorer/i risksituationer och tillsammans vidtagit aktiviteter/åtgärder som förebygger att vidare problematik utvecklas.

För att familjebehandling ska ge önskat resultat är samverkan med de myndighetsutövande delarna av socialtjänsten mycket viktig. För att främja detta har vi flera gånger per termin träffar för biträdande

EC för att klargöra aktuella frågor. Vi har även uppdaterat och förankrat en gemensam rutin för samarbete och ansvarsfördelning som försäkrar tydlighet och rättssäkerhet för barnen, ungdomarna och familjerna. Vi har också genomfört en workshop för alla handläggare och behandlare med fokus på önskemål och förväntningar på varandra i samarbetet runt familjerna. I de fall samarbetet skaver av någon anledning uppmuntras medarbetare att ta direkt kontakt med den det berör. Om det inte fungerar, hjälper biträdande enhetschefer till att komma vidare så riskerna för brister i våra interna samarbeten inte påverkar familjerna vi samarbetar kring. Vid uppföljning i mars 2022 rapporterade alla biträdande enhetschefer få eller inga synpunkter kring samarbetsfrågor från medarbetarna vilket vi anser vara ett resultat av det arbete som gjorts.

15. Prognostiserade ekonomiska resultat i förhållande till budget samt analys och trender.

Nedan budgettabell visar budget och bokslut för perioden 2019 till 2021.

(mnkr)	Budget			Bokslut			
	Kostnader	Intäkter	Netto	Kostnader	Intäkter	Netto	Avvikelse
2021	32,3	-9,9	22,4	28,5	-11,7	16,8	5,6
2020	25,6	-5,3	20,3	23,0	-5,7	17,3	3,0
2019	26,3	-6,0	20,3	24,7	-6,9	17,8	2,5

Enheten har redovisat ett överskott flera år i rad. Flera av enhetens verksamheter finansieras via projektmedel sedan flera år tillbaka. Ofta kommer besked om tilldelade medel efter att budget för verksamhetsåret har beslutats. De verksamheter som berörs av projektmedel är Stärkt tidigt stöd i samverkan (STIS), Hembesöksprogrammet, Skolsociala team, Sociala Insatsgrupper Unga (SIG). Under tertial ett 2022 fick enheten även besked om att Ungdomsmottagningen kommer få riktade medel inom ramen för uppdrag psykiskhälsa (UPH). Medarbetare är vår största tillgång och också största kostnad. Vi har få andra rörliga kostnader för verksamheten. Då rekrytering av nya medarbetare tar tid och medlen som erhålls ges för helår får det följderna att enheten även på helår 2022 prognostiseras lämna ett visst överskott. Detta stämmer väl med hur det har sett ut de senaste tre åren.

Under 2021 tillskötts extra medel för att förebygga kriminalitet och skolfrånvaro samt stärka den psykiska hälsan hos barn och unga med effekten att enheten fick möjlighet att förstärka verksamheten med motsvarande fyra heltidstjänster ytterligare. Detta resulterade i att enheten lämnade ett överskott även 2021 då det tog tid att rekrytera och få personal på plats.

Enheten ser en tendens att det förebyggande arbetet i allt högre grad finansieras av extra tillskjutna medel. Dessa tidsbegränsade förstärkningar av riktade medel kan skapa både otrygghet i personalgruppen, på grund av tidsbegränsade och tillfälliga projektanställningar, men även svårighet att prognostisera ekonomiskt resultat. Inom enheten har vi hanterat detta genom att tillsvidareanställa personer med socionomutbildning vad gäller dessa extra förstärkningar. Det gör att vi kan omplacera personal vid en eventuell övertalighet och ger en stabilitet i verksamheten och en bättre arbetsmiljö! Detta innebär förstås ett risktagande på aggregerad nivå - risken finns att vi sitter med personalkostnader utan att få motsvarande medel kommande år. Att arbeta med överskott kan tyckas vara ett lyxbekymmer men uppdraget som

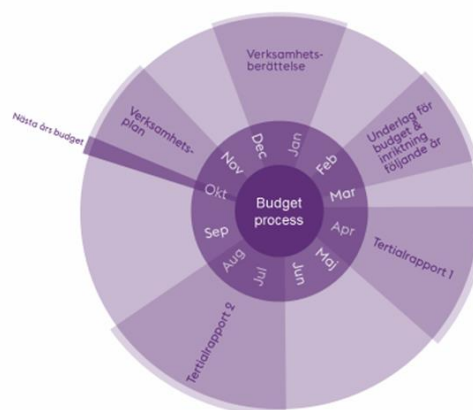
enheten har är att ha en budget i balans vilket innebär att varken lämna överskott eller underskott. Vi vill göra bra prognoser och tar stöd av ekonomicontroller. Vi åtgärdar vårt överskott över tid genom god planering av det vi har rådighet över. Vi blickar framåt och gör bra prognoser över om medarbetare kommer vara tjänstlediga, planerar för pensionsavgångar eller andra orsaker till att medarbetare har nedsättning i arbetstid. Det möjliggör att överanställa ett par medarbetare varje år för att täcka upp för personalrörelse och gör oss också mindre sårbara om medarbetare slutar.

Från mål till uppföljning

16. Processbeskrivning- framtagandet av årets verksamhetsplan.

Kvalitetsgruppen samlades efter att stadens övergripande budget brutits ned på nämndnivå. Gruppen gjorde en genomgång av målen på kommunfullmäktige- och nämndnivå. I texterna fanns genomgående uppmaningar kring att arbeta förebyggande med extra fokus på kriminalitet, skolfrånvaro samt våld. Kvalitetsgruppen fick initialt uppdraget att föra dialog i sina arbetsgrupper kring ovan teman. I arbetet med att ta fram verksamhetens mål utgick processen ifrån tre nivåer: 1. Vad staden/kommunfullmäktige beslutat i stadsövergripande budget, 2. Vilka mål stadsdelsförvaltningen beslutat om och 3. Enhetens egna resultat och analyser. I likhet med 2021 beslutade vi oss för att använda ett enhetsmål, som rymde alla enhetens verksamhetsdelar, för att påvisa hur våra olika verksamhetsdelar bildar en insatskedja för de barn, ungdomar och deras familjer som vi möter.

Kvalitetsgruppen arbetar tillsammans enligt *kvalitetsgruppsmodellen* och utifrån tidigare års analyser lyfts förslag på enhetsmål, förväntade resultat samt aktiviteter kopplade till målen. Varje representant i kvalitetsgruppen fick i uppdrag att föra ut arbetet till sina grupper- och samla in synpunkter på de föreslagna enhetsmålen, och arbeta med förväntade resultat samt aktiviteter kopplade till målen. Arbetsgrupperna har också utifrån sin analys av resultaten från 2021 valt utvecklingsområden i samråd med biträdande chef. Kvalitetsgruppens representanter återkopplade sedan gruppernas förslag och synpunkter. Arbetet har därefter sammanfattats av enhetschef och metodutvecklare och bearbetats ytterligare i gruppmöten. Förslag till färdigställd verksamhetsplan 2022 har behandlats på gruppmöten och APT i januari 2022.



17. Mål från verksamhetsplan 2022, förväntade resultat, arbetssätt och hur vi avser följa upp.

Vi har inför detta verksamhetsår valt att samla kärnan av det vi arbetar för i ett enhetsmål med flera kopplade förväntade resultat som beskriver varje enhetsdels bidrag till helheten. Vi har sett vinster med att hålla ihop hela enhetens verksamhet genom ett mål då vi varit en ny enhet som behöver stärka det gemensamma. Vi valde därför att bara ha ett enda verksamhetsmål. (Se även fråga 16). De förväntade resultaten har tagits fram utgående från analys och resultat i verksamhetsberättelser från tidigare år och vi har även tagit stöd i aktuell forskning kring risk- och skyddsfaktorer. (RISE släppte en rapport om risk- och skyddsfaktorer för barn och unga 2021). Vi ville utgå från aktuell forskning och förstärka det förebyggande och behandlande arbetet med ett ännu tydligare fokus på att stärka skyddsfaktorer. Nedan syns samtliga förväntade resultat och vi kommer att fördjupa och exemplifiera tre av dem, med beskrivningar om arbetssätt och uppföljning. Övriga enhetsmål nämns längre ned.

Enhetsmål: Barn och unga har en trygg uppväxt med tillgång till förebyggande stöd och behandling av god kvalitet

Förväntat resultat

- Elever i årskurs 8 i stadsdelens samtliga skolor har tillgång till tidigt stöd genom att deras kännedom om fältassistenter bibehålls eller ökar jämfört med tidigare år (2019: 47 % 2020: 53 %, 2021:39,7%).
- Antalet föräldrakontakter, initierade av fältassistenter, som tas i syfte att öka skyddsfaktorer och minska riskfaktorer hos unga bibehålls eller ökar jämfört med tidigare år (2020: På grund av nya arbetssätt saknas jämförelse, 2021: 51 st. föräldrakontakter).
- Unga får stöd av fältassistent att komma till fritidsaktivitet (2020: På grund av nya arbetssätt saknas jämförelse, 2021: 34 st.).
- Barn, unga och föräldrar skattar sitt mående via Fit-Outcomes verktyget och uppnår signifikant förändring efter genomförd behandling eller förebyggande stöd. (2021: UM stödkontakterna 83% uppnått signifikant förändring, och av motivationskontakterna har 60 % nått målet för signifikant förändring, Familjestöd 2021: På grund av nya arbetssätt saknas jämförelse).
- Barn och unga får möjlighet att berätta om utsatthet för våld, kontroll eller hedersrelaterat våld på ungdomsmottagningen genom att screeningfrågor ställs. (2021: identifierades 10 unga).

- Föräldrar deltar i ABC (Alla Barn i Centrum föräldragrupp) och uppger att deltagandet haft en positiv inverkan på relationen mellan barn och förälder. (2019: Medelvärde 4,3 av högsta 5, 2020: Medelvärde saknas, 2021: 3,9 av högsta 5).
- Föräldrar deltar i förebyggande föräldraskapsstöd och uppger att samtalen varit till hjälp för dem som föräldrar (2019: 96 %, 2020: 99 % skattar näst högsta och högsta värde, siffra 4 och 5, 2021: 98 % skattar näst högsta och högsta värde, siffra 4 och 5).
- Andelen män som deltar i förebyggande föräldraskapsstöd ökar (2019: 34 %, 2020: 45 %, 2021: 40%).
- Barn och unga med riskfaktorer så som kriminalitet, skolfrånvaro och missbruk har stärkta skyddsfaktorer och minskade riskfaktorer efter genomförd ungdomsbehandling. (2021: På grund av nytt uppföljningssystem saknas jämförelse).
- Barn och unga medverkar i hög grad till att sätta upp mål som ska uppnås med behandlingen. (2021: 41%, 142/346 ärenden).
- Skolnärvaro eller annan sysselsättning har förbättrats efter insats ungdomsbehandling och familjebehandling. (2021: På grund av nytt uppföljningssystem saknas jämförelse).

Enhetsmål: Medarbetare har god psykosocial arbetsmiljö och bidrar till verksamhetens utveckling

Förväntat resultat

- Medarbetarindex för enheten uppgår till 76 eller högre i medarbetarenkätens mätning.
- Index ledarskap för enheten uppgår till 73 eller högre i medarbetarenkätens mätning.
- Den totala sjukfrånvaron (korttids och långtids) vid enheten uppgår till max 6,1 % eller minskar för enheten (2020: 7,45 %, 2021: 6,1 %)
- Medarbetare deltar aktivt i enhetens arbete med rutiner och kvalitetsarbete.

Enhetsmål: Enheten har budget i balans

Förväntat resultat

- Enheten har budget i balans.

Exempel utgående från VP och tertialrapport ett

Förväntat resultat:

• *Skolnärvaro eller annan sysselsättning har ökat efter insats ungdomsbehandling och familjebehandling (2021: På grund av nya arbetssätt saknas jämförelse).*

Arbetssätt:

Arbetet med ungdomen och dennes familj/nätverk är lösningsinriktat och bygger på ett systemiskt förhållningssätt där behandlaren följer upp ungdomens skol-/arbetssituation samt fritidssituation. Målsättningen är att stärka flera skyddsfaktorer; relationen mellan barn och föräldrar genom att öka sammanhållningen i familjen, hjälpa ungdomarna att lösa de problem som uppstår, bygga sociala nätverk, fungera i skolan eller annan sysselsättning, hitta positiva kamratrelationer och fritidsintressen samt hitta tid för gemenskap med familjen. Genom tät kontakt med barnet eller den unges skola stödjer ungdoms- och familjebehandlaren denna att uppnå målen i skolan samt hitta lösningar på hinder som försvårar skolgång eller skolprestation.

Uppföljning:

Skolnärvaro registreras, via ungDOK samt manuell statistik, i samband med uppstart och avslut av uppdrag hos familjebehandlare och ungdomsbehandlare.

Förväntat resultat:

• *Fältassistenter tar föräldrakontakt i syfte att minska riskfaktorer och öka skyddsfaktorer. (2020: På grund av nya arbetssätt saknas jämförelse, 2021: 50 st)*

Arbetssätt:

Fältgruppen följer regelbundet upp föräldrakontakter och arbetar aktivt med frågan kring relationen mellan ungdom och förälder. Därför har fältassistenter under mars månad 2022 bjudit in till ett föräldramöte för en specifik grupp ungdomars vårdnadshavare samt planerar ett föräldramöte för alla vårdnadshavare till elever i åk 7. Att anordna föräldramöten på selektiv- och universell nivå ger fältassistenter möjlighet att tidigt nå ut till fler föräldrar vars ungdomar är i behov av stöd. Syftet är att få möjlighet att skapa samsyn och få stöd av varandra i sitt föräldraskap. Arbetet utgår också från behov identifierade i samverkansgrupper med skola, polis, socialtjänst och fritid samt trygghetsrådet. Arbetssättet ska fortgå och utvecklas i samråd med berörda aktörer under året.

Uppföljning

Fältassistenter för statistik manuellt över föräldrakontakter samt anledning till kontakt.

Förväntat resultat:

• *Barn, unga och föräldrar skattar sitt mående via Fit-Outcomes verktyget och uppnår signifikant förändring efter genomförd behandling eller förebyggande stöd. (2021: UM stödkontakterna 83% uppnått signifikant förändring, och av motivationskontakterna har 60 % nått målet för signifikant förändring, Familjestöd 2021: På grund av nya arbetssätt saknas jämförelse)*

Arbetssätt:

Ungdomsmottagningen är en verksamhet där ungdomar på ett enkelt sätt kan söka råd och stöd. Kuratorerna använder sig löpande av Fit Outcomesverktyget i syfte att följa upp kontakten med ungdomarna. Det innebär att ungdomen i samband med varje besök får fylla i ett formulär och skatta sitt mående samt hur kontakten med kurator upplevts.

Barn och unga med riskfaktorer så som kriminalitet, skolfrånvaro och missbruk får stöd av ungdoms- och familjebehandlare för att stärka skyddsfaktorer och minska riskfaktorer. Familje- och ungdomsbehandlare kommer under året påbörja användandet av Fit-Outcomes på samma sätt som kuratorer på ungdomsmottagningen gör. Med hjälp av FIT-Outcomesverktyget på individnivå kan behandlaren följa barnets eller den unges upplevelse av stödet med syfte att anpassa detta till behoven hos den de möter.

Uppföljning:

Löpande uppföljning genom arbetet med Fit Outcomes verktyget.

Förväntat resultat:

- *Medarbetarindex för enheten uppgår till 76 eller högre i medarbetarenkätens mätning.*
- *Index ledarskap för enheten uppgår till 73 eller högre i medarbetarenkätens mätning.*

Arbetssätt

Under året kommer enheten att fortsätta arbeta med arbetsmiljön på ett strukturerat sätt genom lokal samverkan med skyddsombud och fackliga representanter. Enhetschef har regelbundna möten med skyddsombud för att systematiskt fånga upp arbetsmiljöfrågor och planera APT-möten. För att säkerställa en god arbetsmiljö för både chefer och medarbetare kommer enheten arbeta med hållbart ledarskap. Arbetssättet med flera arbetsgrupper (Kvalitetsgrupp, JämO-grupp och Hälsocoacher) som består av medarbetare från hela enheten säkerställer gott bemötande till barn, unga och föräldrar, god hälsa bland medarbetare samt kvalitet i

verksamheten. Medarbetare och chefer är varandras arbetsmiljö och alla har ett ansvar att bidra till ett positivt arbetsklimat.

Alla arbetsgrupper använder systematiserade dagordningar som innehåller stående punkter för lägesrundor, synpunkter och klagomål, närvaro och samverkan. Vid lägesrunda fångas eventuella behov hos medarbetare upp. Genom systematiserade dagordningar och en god möteskultur har vi effektiva möten. Enhetschef och biträdande enhetschefer utövar ett tillgängligt och nära ledarskap genom att delta vid alla gruppers veckovisa möten.

Enheten har tydliga förhållningssätt och rutiner för arbetsmiljö och tydliga uppdrag formulerade för varje arbetsgrupp. Enheten arbetar med personalpolicyn vid varje APT och följer upp sjukfrånvaro med enskilda medarbetare. Biträdande enhetschef har löpande individuell avstämning med medarbetare och följer upp arbetsbelastning, trivsel och delaktighet.

Uppföljning

Resultat i medarbetarenkät och psykosocialarbetsmiljöenkät genomförs årsvis

Förväntat resultat

- Enheten har budget i balans.

Arbetsätt

Chef har systematisk genomgång med budgetkontroller där projektmedel och inkomster följs upp. Fakturering av samverkande verksamheter sker och följs upp i god tid med stöd av administratör. En gång i månaden görs personaluppföljning med Bitr.EC för att prognostisera personalrörlighet.

Uppföljning

Budgetuppföljning sker månadsvis och redovisas i samband med tertialrapporter och verksamhetsberättelse.

Övriga enhetsmål:

Enhetens medarbetare värnar miljön genom återbruk samt källsorterar avfall där det är möjligt

18. Planering för årets uppföljning.

Varje medarbetarrepresentant i Kvalitetsgruppen ansvarar för att leda arbetet med att följa upp och redovisa respektive grupps arbete i tertialer och verksamhetsberättelse, i enlighet med *kvalitetsgruppsmodellen* som följer det integrerade

ledningssystemet ILS och årshjulet för verksamhetsuppföljning (se fråga 20).

Vid varje uppföljning förankras resultaten med respektive arbetsgrupp och arbetsgrupperna är delaktiga i analysarbetet. Gruppernas löpande arbete med analys av resultaten gör att arbetet kan justeras/styras om mot förväntade resultat så att målen kan nås. Kvalitetsgruppsrepresentanterna återkopplar arbetsgruppernas analysarbete skriftligt till enhetschef samt metodutvecklare, som sammanställer och ansvarar för att redovisa och sammanställa resultaten i stadens interna ledningssystem (ILS).

19. Så här använder vi verksamhetens resurser så effektivt som möjligt för att nå våra mål.

Medarbetarna är vår främsta resurs! Trots att varje arbetsgrupp har sitt specifika uppdrag (varje arbetsgrupp har tydliga uppdragsbeskrivningar) utgår vi alltid från att vi hjälps åt inom enheten och det gemensamma. Där vi kan lära av varandra, dela erfarenheter med och mellan varandra, hjälpa till i utvecklingsprocesser för att nyttja våra förmågor och kunskaper effektivt – så gör vi det! Majoriteten av all personal har samma grundläggande kompetens, socionomutbildning, vilket gör att vi lättare kan gå in för varandra när en del har mindre att göra utan att riskera kvalitet. Ett exempel på detta är när skolsocionomerna som har lugnare under ex skollov, kan gå in och hjälpa föräldrarådgivare med hembesöksprogram eller andra arbetsuppgifter. Risken med att arbeta med personal på det sättet kan vara att uppdrag blir otydligare, det kan vara svårt för barn, unga och föräldrar att veta i vilken roll de möter oss. Detta minimerar vi genom att undvika ensamarbete- det ska alltid finnas någon från ordinarie verksamhet i tjänst. Det är dessutom alltid frivilligt att gå in och hjälpa till med andra uppdrag i lugnare perioder och vi följer upp hur det går och känns!

Ett exempel på hur vi använder våra resurser effektivt för att nå målet att fler föräldrar ska delta i föräldragrupper:

Vi samarbetar med BRIS för att hålla i Föräldraskap i Sverige-utbildningar digitalt. Vi samarbetar med föreningen "Enastående föräldrar" genom att utbilda gruppledare i ABC hos dem och de har möjlighet att erbjuda barnvakt – så att fler föräldrar kan delta i ABC-grupper. Vi håller i flera av våra grupper tillsammans med kollegor från andra verksamheter: skola, förskola och öppen förskola. Vi utbildar ABC-ambassadörer på skolor och förskolor samt inom barnhälsovården så att andra kan sprida och motivera föräldrar att delta i föräldragrupper. En föräldragrupp behöver två gruppledare, genom att samarbeta med andra kan vi nå fler!

Enhetens administratör följer upp fakturor, säkerställer att vi använder upphandlade leverantörer och har arbetat fram rutiner för ekonomihanteringen. Enheten arbetar på så vis systematiskt med enhetens kostnader. Administratören arbetar för, och följer också upp vår strävan i att handla hållbart, ekologiskt, i så stor utsträckning som möjligt.

Administratören granskar varje leverantörsfaktura och inköpsfaktura. När administratören granskade en faktura som avsåg elförbrukning såg denne en fakturaadress som var obekant. Det visade sig att fakturan avsåg någon helt annan än Hässelby-Vällingby SDF och att ett misstag begåtts. Tack vare administratörens systematiska granskning kunde denna felaktiga betalning stoppas.

Vid inköp eller upphandling använder administratör eller chefer alltid Agressos inköpsmodul, eller i andra hand Kommers (stadens upphandlingssystem). Om varan/tjänsten inte är upphandlad via ett företag så görs en direktupphandling, enligt riktlinjerna för direktupphandlingsprocessen. När vi går igenom resultaten för systemutnyttjande så ökar enhetens användande av upphandlade avtal jämfört med tidigare år. Det visar att en medveten hantering av inköp faller väl ut. Enhetschef och administratör har regelbundna avstämningar inför inköp och hjälps åt att ta fram förenklade rutiner när det upptäcks att det finns otydlighet kring vad som får köpas in

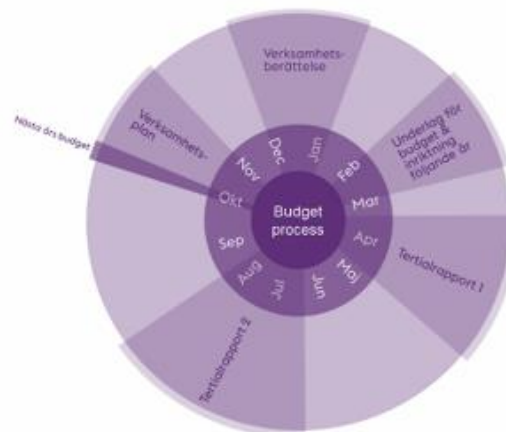
och på vilket sätt. Enheten har inte en verksamhet med omfattande inköp. De inköp som sker är exempelvis fika till föräldragrupper, utbildningar, handledning, arbetsmaterial och profilkläder.

Enheten undviker nya inköp om möjligt. Vi använder möbler och vitvaror som finns (inom enheten eller förvaltningen) i första hand och flyttar dem mellan verksamheter, istället för att köpa in nytt. Engångsartiklar används endast vid utflykter och inte inomhus. Vi källsorterar i alla lokaler där det är möjligt. Det fordon som enheten använder delas med verksamheter från en annan avdelning. Vi har låg energiförbrukning inom våra verksamheter.

Vi ser till att nyttja våra lokaler inom avdelningen och förvaltningen! Stadsdelens fritidsgårdar används ofta, på de tider då fritidsgården inte bedriver verksamhet, till möten, föräldrträffar och även av andra verksamheter som föreningar. Flera lokaler delar vi med andra verksamheter.

Utveckling

20. Hur vi utvecklar verksamheten utifrån analyser av uppföljningar och resultat.



Via verksamhetsstyrningsårshjulet samt *kvalitesgruppsmodellen* får vi en systematik i vårt arbete. I tertialrapporterna följer vi hur arbetet går. Ser vi en utveckling som inte innebär en rörelse mot målen, anpassar vi våra arbetssätt, och styr om. Då alla medarbetare deltar i analysarbetet, både i tertialer och inför uppföljning i verksamhetsberättelse via sin representant i kvalitetsgruppen blir dessa viktiga tillfällen för upptäckter och idéer, som kan ligga till grund för den fortsatta utvecklingen av verksamheten. Vi ställer oss frågor: Vad har vi gjort som fungerar- hur kan vi göra mer av det? De mål som inte nåddes- är faktorerna påverkansbara eller inte? Vilka områden behöver förbättras? Var kan vi höja ambitionsnivån?

I den årliga *Underlag reflektionen för budget och inriktning* lyfter vi blicken och spanar framåt- vilka lagstiftningar, trender och tendenser ser vi som kommer påverka våra verksamhetsområden?

Vi gör upptäckter under arbetets gång, som ofta resulterar i att vi i kommande VP-arbete skapar utvecklingsområden, när det gäller större utvecklingsfrågor. Nedan ett axplock från de utvecklingsområden vi särskilt lyft fram för 2022 som kommer ur gruppernas analysarbete (se även tidigare beskrivningar under fråga 14 där ett exempel från skolsocionomernas analys av resultat lett till att Närvaroprogrammet tog sin form):

Föräldrarådgivare

I målet att nå fler pappor i vårt föräldrarådgivaruppdrag beslutade föräldrarådgivarna, utifrån sin analys samt forskningen kring vikten av att nå båda föräldrarna, att testa en insats utifrån universell proportionalism. Det innebär att en behöver ge mer och mer anpassat stöd för en grupp för att stödet ska bli mer jämlikt i stort. Inför det arbetet så gjordes studiebesök i en annan stadsdel som arbetat med att nå fler pappor via pappaträffar. Utifrån deras goda resultat av att nå fler pappor och pappornas positiva upplevelse av de anpassade pappaträffarna så planerar föräldrarådgivarna att hålla en pappagrupp med fasta teman under våren 2022.

Ungdomsmottagning

All utveckling sker inte genom analyser av våra egna mål och resultat utan sker också genom samtidsanalyser och tillgänglig statistik och forskning inom området barn och unga, risk- och skyddsfaktorer. Ett sådant exempel är när statistik, forskning kring att leva i våldsutsatthet och riskfaktorer kring att leva med olika former av våld, leder till metodutveckling och förändrade arbetssätt. Ungdomsmottagningen ville utveckla sin verksamhet för att ännu mer systematiskt fånga upp unga som utsätts för olika former av våld. Det resulterade i att alla som besöker kurator på ungdomsmottagningen får frågor om våld och våldsutsatthet. Arbetssättet utvecklades med förhoppningen att fånga upp fler både utsatta men även unga personer som utsätter andra för våld så att de kan få stöd. Det är ännu för tidigt att dra slutsatser av resultaten då frågorna är under utveckling. Att vara initiativtagare ger ibland spridning! Just nu pågår arbete med att ta fram frågor kring våld/hedersrelaterat våld/partnervåld så att alla Stockholms stads mottagningar ställer samma frågor.

Behandlande stöd

För att ge fler barn och unga rätt stöd i rätt tid och förutsättningar att bo kvar hemma har vi tagit fram en kategoriseringsmodell av ärenden. Kategoriseringen utgår från hur omfattande behov av stöd familjerna har. Denna kategoriseringsmodell som bygger på färgkodning från rött till grönt har anammats av de utredande myndighetsdelarna, vilket bidragit till förbättrat samarbete mellan enheterna. Genom att ha en samsyn kring omfattning samt vad vi i våra olika roller behöver bidra med, kan vi intensifiera samarbetet för de barn och unga som behöver stöd mest och därmed förhoppningsvis ge tillräckligt stöd i tid.

Ett exempel är en familj som varit aktuell under flera år och stod inför hot om vräkning med bostadslöshet som följd. Genom att klassas som ett "rött" ärende kunde tid frigöras så att utredande socialsekreterare och behandlare arbetade tätt tillsammans och hade merparten av mötena med familjen tillsammans. Genom ett intensivt stärkt stöd och god samverkan med andra parter kunde familjens situation inom några månader stabiliseras och boendesituationen ordnas upp. Genom att arbeta med färgkodningen i samarbete med våra uppdragsgivare har vi hittat ett effektivt sätt både att tydliggöra uppdraget, vad som ska göras för barn och unga men också styra våra resurser i form av personalprioriteringar utgående från barn och ungas behov.

21. Så här arbetar vi med att identifiera och minimera risker och sårbarheter i vår verksamhet.

För att minimera risker och sårbarheter i verksamheten arbetar enheten proaktivt med att skapa rutiner, modeller och arbetssätt som följs upp enligt årshjul för verksamhetsuppföljning och arbetsmiljö. Rutiner tas ofta fram av kvalitetsgruppen tillsammans med arbetsgrupperna eller enhetsledningen på förekommen fråga och följs upp enligt kvalitetsgruppens modell. Även inkomna synpunkter och klagomål under perioden ligger till grund för att uppdatera rutiner så att de fångar in risker och brister i verksamheten (se även fråga 3). Ett annat exempel på hur enheten har arbetat med att minimera och åtgärda risk inom en del av verksamheten är nedan beskrivna:

Under ett par års tid har stickkontroller gjorts vid fasta tillfällen under året som en del av enhetens internkontrollplan för att säkerställa att journaler och annan dokumentation i akter är korrekt utförda. Vi har genom stickproverna tidigare år inte hittat några brister i dokumentationen. Trots detta så upptäcktes under sommaren 2021, när ordinarie personal inte var i tjänst, att det saknades dokumentation i ett fall där uppdragsgivare efterfrågade vad som gjorts i ärendet. Verksamheten upprättade en Lex Sarah då detta betraktades som en allvarlig brist i våra rutiner och där vi med säkerhet inte kunde säga att den unge fått det stöd och den behandling den hade rätt till. Vi insåg att stickprov inte alltid är tillräckligt och granskade därför under 2021 samtliga journaler. Vid granskningen upptäcktes brister i journalföring och annan dokumentation i ytterligare ett par ärenden. Hela granskningen ledde till flera åtgärder för att förebygga risk för brister i dokumentationen, bland annat: förtydligande av journalföringsrutiner, introduktion kring dokumentation till nyanställda, nya frågor finns med vid chefs regelbundna ärendeavstämningar kring dokumentation för att hålla frågan levande och säkerställa att rutinerna efterföljs. Internkontrollplanen förtydligades med att även innefatta granskningar av samtliga journaler vid några tillfällen under året.

För att ytterligare förstärka arbetet med att identifiera risk- och sårbarhet i verksamheten samt skapa åtgärdskedjor vid risk har hela enhetens personal arbetat med att identifiera risker i verksamheten. Detta skedde under en metoddag där medarbetare även uppmuntrats att gå stadens Lex Sarah utbildning. Syftet med att stärka kunskapen

kring Lex Sarah vid enheten var att använda kraften i medarbetares ögon och öron för att upptäcka risker och sårbarhet i verksamheten och på så sätt kunna arbeta med förbättringar. Utifrån medarbetarnas input kommer vi under året att fortsätta arbeta med att komplettera rutiner för egenkontroller och avvikelshantering som ett sätt att följa upp kvalitetsarbetet. De områden som medarbetarna lyfte var bland annat dokumentation, barns delaktighet och tillgänglighet. Se nedan exempel från gruppdiskussioner kring hantering av synpunkter och klagomål:

Exempel på olika synpunkter/klagomål som inkommer till verksamheten:

Varför är ni (fältassistenter/skolsocionomer) inte mer i skolan?

Kan du vara med mig i skolan? (skolsocionom)

Föräldrar önskar mer hembesök (skolsocionom)

Förälder vill träffa andra föräldrar med samma svårigheter (skolproblematik)

Ungdom i riskzon – fältassistent pratar med föräldrar – ungdom blir sur/besviken på fältassistent

Ungdomar som blir arga när fältassistent behöver göra orosanmälan

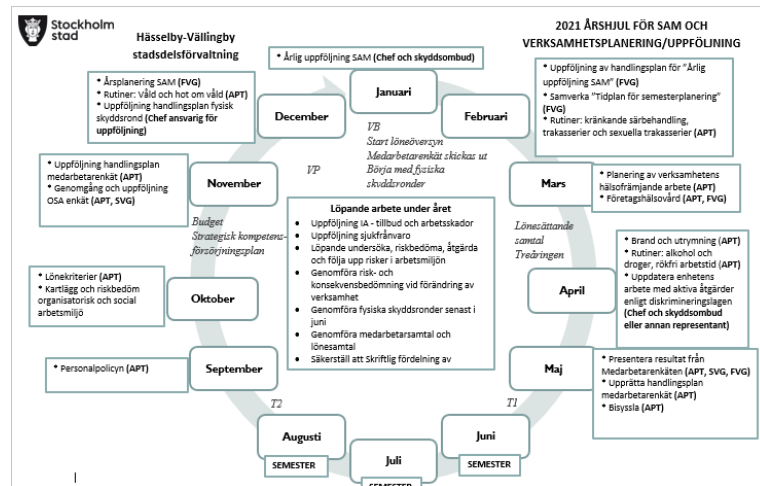
Synpunkt om att fältassistent ej är på "rätt ställe", där det händer.

Föräldrarådgivarna får mestadels positiv feedback. Klagomålen handlar annars om andra verksamheter. Någon gång har vi fått klagomål om att porttelefonen inte fungerat. Föräldrar har uttryckt önskemål om att föräldrarådgivare ska träffa deras barn/ungdom.

Exempel på hur vi hanterar synpunkter/ klagomål:

Det finns en punkt på gruppmötenas dagordning, "klagomål och synpunkter" där inkomna önskemål, klagomål eller synpunkter lyfts. Synpunkter och behov som ovan kan ibland mötas på en gång. T.ex har fältassistenter prioriterat områden där de arbetar uppsökande redan samma kväll när de fått synpunkter. De har också tagit fram en rutin om att alltid prata med ungdom först innan föräldrakontakt eller orosanmälan görs.

våld. På så sätt säkerställer vi att våra operativa rutiner och strategiska styrdokument fungerar och bidrar till att förebygga risker och eventuella sårbarheter i våra verksamheter.



På grund av enhetens verksamhetsbredd delas varje APT-möte in i två delar: en enhetsövergripande, en enhetsdelsspecifik del. Delar av det systematiska arbetsmiljöarbetet sorteras in i den senare, för att kunna anpassas efter verksamhetsdelarnas specifika utmaningar.

22. Utmaningar och möjligheter i verksamheten framöver och hur vi möter dem.

Utmaningar och möjligheter finns på flera nivåer. I Agenda 2030 kan enheten på något sätt bidra till de allra flesta hållbarhetsmålen men särskilt till några som ligger nära verksamhetsuppgifterna.

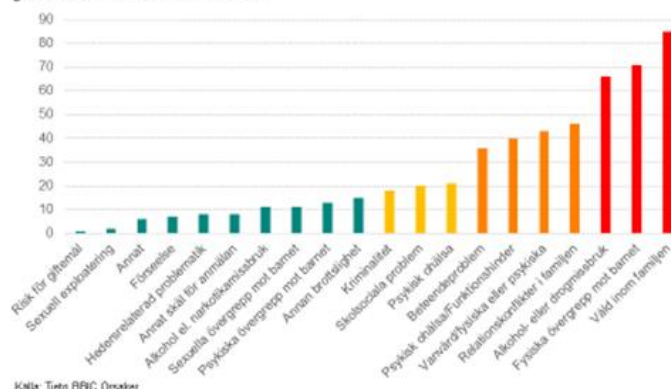


Från nationell nivå kommer flera frågor/prioriteringar påverka verksamheten:

- En eventuell ny socialtjänstlag, vilket förväntas innebära att ett förebyggande- och barnrättsperspektiv ska genomsyra hela socialtjänsten än mer än idag.

- Regeringens 34-punkters program mot gängkriminalitet.
- Flickors- och kvinnors överrepresentation i utsatthet för våld i nära relation och hedersrelaterat våld och förtryck.
- Brottsförebyggande föräldraskapsstöd som utvecklas av Myndigheten för familjerätt och föräldraskapsstöd (MFoF).
- Den psykiska ohälsan ökar hos barn och unga, särskilt i spåren av Covid-19.
- Antalet orosanmälningar i stadsdelen har under lång tid legat högt jämfört med staden i stort.

Anmälningssorsak för samtliga arbetsgrupper, januari-mars 2021



Graf som visar den myndighetsutövande socialtjänstens statistik över anledningar till orosanmälningar för barn jan-mars 2021.

Enheten arbetar med att svara upp mot ovan nämnda utmaningar och möjligheter genom att:

- En eventuell ny socialtjänstlag ger flera möjligheter till stärkt förebyggande arbete och ännu bättre förutsättningar för verksamheterna att fortsätta bedriva det arbete som görs. En utmaning som kan komma med utökade krav på förebyggande arbete är resursfrågan. Enhetens möjlighet att nå och kunna ge stöd och behandling till barn och unga bygger på att flera verksamheter hjälps åt. En framtidsspaning är att behoven i viss mån blir större och att resurserna minskar (åldrande befolkning, minskade skatteintäkter, globala situationen med kriser runt om i världen påverkar ekonomi och förutsättningar för arbete och välfärd). Den situationen kräver ännu större grad av samverkan- ågot som enhetens medarbetare och chefer arbetar hårt med att upprätthålla och lyfta i olika sammanhang. Vi stärker samverkan genom att ha en struktur

för samverkan och genom att uppmuntra till goda kontakter och relationer med samverkansparter. Vi arbetar med att ha kontaktpersoner på varje skola, förskola, BHV osv. för att skapa relationer mellan socialtjänstens verksamhet och samverkande verksamheter (se även tidigare fråga om hur vi nyttjar våra resurser så effektivt som möjligt, fråga 19).

- Enheten deltar i utvecklingen av flera föräldrastödsprogram som stödjer både de nationella och lokala målen. Bland annat kommer medarbetare från enheten delta i utvecklingen av ett föräldrastödsprogram riktat till föräldrar med unga som har utvecklat ett kriminellt beteende. Enheten deltar också i forskningen av ABC föräldrastöd riktat till tonårsföräldrar.
- Enheten utvecklar program och innehåll i det preventiva och behandlande stödet utgående från omvärldens utmaningar. Fler exempel på det är att medarbetare utbildas i arbete med skolfrånvaro och kriminalitet för att på sikt kunna möta dess målgrupper med kunskapsbaserade arbetssätt i enlighet med Socialstyrelsens rekommendationer.
- Barns utsatthet för våld är en stor orsak till det höga antalet orosanmälningar i stadsdelsområdet. Enheten arbetar för att möta detta genom preventivt stöd genom att tidigt hitta, identifiera och stötta bland annat genom Ungdomsmottagningens arbete med att fråga alla unga de möter. om våldsutsatthet. Familjestödet jobbar med metodutveckling för att kunna möta de ökade behoven, med hjälp av rätt insatser, i rätt omfattning och form. Utmaningar finns också i att motivera familjer att ta emot stödet, samt att tillsammans, på hela avdelningen, jobba för att barn inte behöver aktualiseras igen. Då enheten bedriver både förebyggande och behandlande socialt arbete inom samma enhet och fysiska plats finns det en möjlighet för oss att bygga vårdkedjor och minska risken för att familjer hamnar mellan stolarna. Flera exempel på detta finns inom skolsociala arbetet där Närvaroprogrammet fångar upp och slussar vidare till mer omfattande behandling och stöd. Enhetens arbete har bland annat lett till att antalet egenansökningar om stöd från socialtjänsten har ökat (källa: Socialtjänstrapporten 2021).
- Ungdomsmottagningen har ett förstärkt arbete och nya arbetssätt utvecklas för att nå ännu fler barn och unga i

behov av stöd för psykisk ohälsa. För att resurserna ska räcka arbetar vi med att nå ungdomar med kunskap om psykisk ohälsa via klassbesök både på högstadie- och gymnasieskolor.

23. Hur vi delar med oss av goda exempel, lär av andra och hur vi använder dessa kunskaper för att utveckla verksamheten.

Vi lär av varandra och andra

Goda exempel finns med som en stående punkt i flera forum och format: på varje APT-dagordning, i flera av infobreven från EC och på dagordningen till verksamheternas veckomöten. En del arbetsgrupper använder sig då av mallen ”Uppskattande intervju” där en person intervjuar en annan person ingående om ett gott exempel.

◀ Uppskattande intervju

Det cirkulära frågandet kan användas i så väl utforskande i samtal med brukare som för att få fram goda exempel från praktiken. Ett sätt är att socialsekreterare och chefer intervjuar varandra inför varandra, i syfte att lära och uppmärksamma sig själva och organisationen vad som i dagsläget fungerar bra. När en uppskattande intervju genomförs är det bra att skilja på rollerna så att en intervjuar, en intervjuas och en är reflektor. Finns det fler i rummet kan de bjudas in som reflektorer i slutet av samtalet

Utforska - locka fram temat

- Vad är du stolt över? (I ditt jobb, i något ärende, händelse, samverkan)

Förstärk – få fram detaljerna kring beteendet

- Vad gjorde du?
- Hur märktes det?
- Vad fungerade bra?

Spegla – reflektera

- Vad får det för mening och betydelse?
- För dig som socialarbetare?
- För barnet?

Utforska mer - Börja om

- Vad vill du fördjupa dig mer i?

Reflektioner från gruppen

- Vad kan vi lära oss?
- Vad ska vi fördjupa oss mer i?

När goda exempel lyfts blir det ”synligt” vad personen gjorde som bidrog till ett bra samtal, möte eller liknande. Det kan bidra till att den enskilde eller arbetsgruppen fortsätter göra det som verkar vara hjälpsamt, en blir stärkt och inspirerad. Det kan också leda till

diskussion om att arbete/rutiner behöver ändras/utvecklas. Arbetsgrupperna samlas också i olika utveckling- eller metoddagar, där syftet är att lära av varandra och utveckla verksamheten.

Extern handledning är en viktig källa för både chefer och medarbetare i att lära av varandra under handledares ledning.

Vi deltar i konferenser och utbildningsdagar som ges av olika aktörer. Ofta kan vi turas om att delta och sprida den inhämtade kunskapen till kollegorna. Vi tar del av andras bidrag från kvalitetsutmärkelsearbetet, nyttjar stadsövergripande nätverk, frågar hur gör ni? Lär och tar till oss av det som fungerar hos andra och anpassar till våra förutsättningar. Ett exempel bland många är när vi arbetade fram processkartor för arbetet med sociala insatsgrupper tog vi inspiration från en annan kommun.

Nedan några exempel från arbetsgrupperna, som har hittat olika kompletterande strategier, för att lära av varandra:

- Vi lär av varandra, när vi jobbar tillsammans i familjer. Där finns möjligheten att se förhållningssättet hos kollegan, som kan vara svårt att beskriva i ord.
- Vi har en så kallad ”boost wall” där vi klistrar in positiv feedback vi fått in från personer i vårt arbete.
- Vi har ett generöst klimat i arbetsgruppen där en intresserar sig för varandras olika kompetenser.

Vi sprider och delar gärna med oss till andra!

Ungdomsmottagningen var tidiga i att börja använda Fit-Outcomes i sitt arbete med ungdomar. Då arbetsgruppen återkommande arbetade med verktyget, bar ansvarig chef med sig informationen om den goda verksamhetsnyttan till chefsnätverk. Fler mottagningar och verksamheter upptäckte möjligheterna med verktyget!

Chefer och medarbetare lär och delar med sig i de forum och nätverk vi deltar i. Vi tackar gärna ja till att föreläsa för andra, beskriva vår verksamhet och ta emot studiebesök. Vi tror oss vara i framkant vad gäller utveckling och har delat med oss till andra stadsdelar och kommuner både vad gäller framtagna material, arbetssätt och uppföljningsverktyg. Genom att delta i Kvalitetsutmärkelsen hoppas vi få dela med oss av vårt goda arbete med bemötande och kvalitet i verksamheten till andra!

