



LÄNSSTYRELSEN  
VÄSTRA GÖTALANDS LÄN

Rapport 2007:87

# Tillsyn av öppenvård för barn och unga i Ulricehamns kommun

Barnuppdraget 16:1

**Tillsyn av öppenvård för barn och unga i  
Ulricehamns kommun**  
Barnuppdraget 16:1

Rapport 2007:87  
ISSN 1403-168X  
Rapportansvarig: Socialkonsulenterna Catharina Andersson och Tarja Mattila

Utgivare: Länsstyrelsen i Västra Götalands län  
Enhet: Socialenheten  
Adress: 403 40 Göteborg  
Telefon: 031-60 50 00  
Fax: 031-60 51 41  
Beställ från [www.o.lst.se](http://www.o.lst.se) under rubriken Rapporter

## **Verksamhetstillsyn enligt 13 kap 2 § socialtjänstlagen, SoL, Barnuppdrag 16:1**

### **1. BARNUPPDRAG 16:1**

#### **Bakgrund och syfte**

Regeringen har gett länsstyrelserna i uppdrag att under 2006 och 2007 granska olika delar av den offentliga sociala barn- och ungdomsvården, däribland öppenvården.

En nationell arbetsgrupp med representanter från länsstyrelserna och Socialstyrelsen har arbetat med att begränsa och klargöra uppdraget. På gruppens rekommendation omfattar granskningen daglig verksamhet, kvalificerat nätverksarbete och socialpedagogiska insatser. De nyckelfrågor som skall besvaras är barns delaktighet, verksamhetens kvalitet och säkerhet i verksamheten.

#### **Metoder**

I Västra Götaland inleddes granskningen under 2006 med en kartläggning i form av enkät om vilka öppenvårdsinsatser som finns i länets kommuner. Utifrån denna kartläggning har Länsstyrelsen gjort ett urval av 13 kommuner som har uppgivit att de har riktad daglig verksamhet, kvalificerat nätverksarbete och/eller socialpedagogiska insatser.

Urvalet av kommuner gjordes slumpmässigt utifrån kriterier att kommuner från samtliga fyra geografiska regioner i länet (Göteborgs region, Bohuslän, Skaraborg och Sjuhärad) skulle finnas bland de granskade kommunerna. Vidare skulle det vara såväl glesbygdskommuner som städer med varierande antal invånare.

De kommuner som omfattas av granskningen är; Bengtsfors (ca 10 500 inv.), Bollebygd (ca 8000 inv.), Borås (ca 100 000 inv.), Grästorp (ca 5500 inv.), Göteborg (ca 481 000 inv.), Götene (ca 13 000 inv.), Härryda (ca 32 000 inv.), Lidköping (ca 37 000 inv.), Lilla Edet (ca 9000 inv.), Stenungsund (ca 23 000 inv.), Sotenäs (ca 9 500 inv.), Tanum (ca 12 000 inv.), och Ulricehamn (ca 22 000 inv.).

I Göteborg har granskningen begränsats till de två MiniMaria-mottagningarna samt Ungdomsteam Väster och Hisingen som alla arbetar med ungdomar med begynnande eller pågående missbruk och deras föräldrar.

Ett första led i granskningen var att från de utvalda kommunerna begära in

- verksamhetsberättelse för 2006 eller annan redogörelse för den dagliga verksamhet, kvalificerat nätverksarbete och socialpedagogiska insatser som kommunen hade uppgivit i kartläggningen,
- kommunens övergripande planeringsarbete rörande öppenvårdsinsatser för barn och unga,

- beskrivning på respektive verksamhets innehåll, dess omfattning i form av antal individer som hade insatsen samt antal personal och dess kompetens i mars 2007.

Ett andra led var att intervjua ansvariga enhetschefer, personal på de olika verksamheterna och enskilda som deltagit i daglig verksamhet eller fått socialpedagogiska insatser.

Det insamlade materialet har sammanställts och analyserats utifrån nyckelfrågorna

- hur delaktiga är barnen och deras föräldrar i insatsernas planering, genomförande och uppföljning,
- vilken kvalitet har verksamheten (personalens utbildningsnivå, används strukturerade och evidensbaserade arbetsmetoder, finns det i verksamheten strukturerad klagomålshantering och hur kvalitets-säkrar kommunen verksamheten)
- är verksamheten säker för de barn, unga och föräldrar som deltar i den.

## **2. TILLSYN I ULRICEHAMN**

### **Metod**

I Ulricehamn har socialkonsulenterna Catharina Andersson och Tarja Mattila genomfört granskningen. De verksamheter som har granskats är Familjepedagoger och Kvalificerad kontaktperson.

Vi har intervjuat IFO-chef och enhetschef för barn och familj tillsammans och familjeterapeuterna i grupp. Vidare har vi gjort telefonintervju med den personal som arbetar som kvalificerad kontaktperson. Vi har också intervjuat två familjer som har pågående insats med familjeterapeuter. I den ena familjen deltog endast mamman och i den andra familjen deltog båda föräldrarna och två barn i intervjun.

### **Familjepedagogisk verksamhet**

Gruppverksamheterna Trappan, Musslan och medling är service. Respektive familjepedagog i arbetsgruppen har specialkompetens inom någon av de insatser som ges som service och arbetar med de olika gruppverksamheterna utifrån sin specialkompetens. I övrigt arbetar varje familjepedagog individuella behandlingsinsatser till 3-6 familjer parallellt. Alla typer av familjer med barn upp till 18 år kan få insatsen.

### **Delaktighet**

Enligt de intervjuade ges familjepedagogisk insats endast som bistånd efter beslut från socialsekreterare. Familjepedagogerna uppger att ansvarig socialsekreterare lämnar en kort beskrivning av familjens problem till familjepedagogerna. Familjepedagogerna fördelar ärendet sinsemellan utifrån arbetsbelastning och problembild. Det kan periodvis uppstå en viss köbildning.

När beslutet är fattat träffas socialsekreteraren, familjen och familjepedagogen tillsammans, ofta hemma hos familjen och diskuterar familjens behov. Enligt cheferna skriver socialsekreteraren ett uppdrag (vårdplan). Cheferna uppger att det inte upprättas någon genomförandeplan men planeringen är det ska ske i en snar framtid. Familjepedagogerna uppger att varje insats inleds med en ”inventeringsfas” som kan pågå maximalt i två månader. Denna utmynnar i att de tillsammans med socialsekreteraren och familjen skriver en vårdplan med mål och delmål. Vårdplanen bryts sedan ner av familjepedagogen och familjen till en genomförandeplan där insatsen konkretiseras.

Det kan också hända att familjepedagogerna får ett ”observationsuppdrag” under pågående utredning enligt 11kap 1 § SoL.

Ansvarig socialsekreterare ansvarar för att uppföljningar av pågående insatser kommer till stånd. Både familjepedagogerna och cheferna uppger att uppföljning sker vid behov eller minst var 3:e månad. Barnens delaktighet beror på ålder, mognad och uppdragets inriktning. Familjepedagogerna uppger att de använder sig av skalor för att utvärdera hur familjen upplever att arbetet inom de olika delmålen har utvecklats.

Biståndsbeslut omprövas var 6:e månad. Det finns ingen tidsbegränsning i hur länge den enskilde kan få insatsen. Det är behovet och målsättningen med insatsen som bestämmer längden på insatsen.

I båda de intervjuade familjerna beskriver föräldrarna att de har varit delaktiga i insatsernas utformning och att de deltar i regelbundna uppföljningsträffar med familjeterapeuten och socialsekreteraren. I båda familjerna deltar barnen i vissa delar i behandlingsarbetet. Barnen får möjlighet att påverka innehållet genom att familjepedagogerna återkommande frågar dem om deras synpunkter. Båda familjerna är medvetna om att biståndsbesluten omprövas regelbundet. De är trygga med att de kommer att få insatsen så länge den behövs.

Enligt familjepedagogernas beskrivning avslutas insatsen oftast genom successiv nedtrappning i både tid och frekvens. Insatsen avslutas i ett möte med socialsekreteraren, familjen och familjepedagogen. Både chefer och familjepedagoger uppger att det har hänt att familjepedagogen/socialtjänsten och den enskilde har haft olika uppfattningar om målet med insatsen har uppnåtts. Successiv nedtrappning anses vara en bra metod då den enskilde oftast ser att han/hon klarar av att ”stå på egna ben”, annars finns det en risk att familjepedagogen blir ”en betald väninna”.

Cheferna uppger att familjepedagogerna bör informera barnen om varför insatsen ges. Enligt IFO-chefen beaktar förvaltningen barns bästa, genom att ge insatser tidigt och genom att familjen hålls samman. Förvaltningens målsättning är också att rikta insatserna till vuxna istället för barn som ofta är symtombärare. Bland familjepedagoger finns olika tankar om hur de presenterar sitt arbete för barnen, både när insatsen inleds och när den avslutas. Det framförs att detta är ett område som man behöver bli bättre på.

Vid oro för att barn far illa gör familjepedagoger inga formella anmälningar. De sitter i samma lokaler med socialsekreterare och lämnar vid behov muntlig information om oro för barnen till socialsekreterare. Socialsekreteraren har ansvaret för att dokumentera inkommen oro och besluta om åtgärd.

## **Kvalitet**

Familjepedagoger som insats har funnits länge i Ulricehamn men insatsen har ändrat karaktär över åren. Både chefer och familjepedagoger beskriver att insatsen i dag oftast syftar till att åstadkomma en förändring/utveckling av föräldraförmågan och familjemedlemmarnas sätt att kommunicera med varandra. Ibland ges dock insatsen i syfte att familjepedagogen kompletterar föräldrarnas bristande föräldraförmåga. Det finns statistik om antal ärenden men bakgrund till insatsen framgår inte av denna statistik.

IFO-chefen anser att såväl ledning som personal har tillräcklig kompetens för sitt arbete. Chefen är också trygg med att personalen efterfrågar råd och stöd vid behov. Samtliga familjepedagoger har hemterapeututbildning, och utbildning i salutogent arbete, COPE och lösningsfokuserat arbetssätt. I övrigt finns kompetens som ungdomsvårdare, fritidsledare och barnskötare i gruppen. För närvarande går samtliga familjepedagoger en utbildning i systemisk teori och praktik i socialt arbete tillsammans med resten av IFO: s personal.

Både chefer och familjepedagoger uppger att familjepedagogerna inte har formell utbildning i socialrätt. Cheferna uppger att familjepedagogerna har lång erfarenhet i arbetet och familjepedagogerna uppger att de frågar socialsekreterarna om hjälp om det uppstår juridiska frågeställningar.

Enligt cheferna finns det inga medel avsatt i budgeten för kompetensutveckling och det saknas en kompetensutvecklingsplan för verksamheten. Det är behov som styr och medel äskas antingen hos förvaltningschef eller hos nämnden.

Familjepedagogerna uppger att de inte arbetar enligt en metod utan att de använder ”de bästa delarna ur olika metoder” som de lärt sig under åren. De skulle vilja ha mer utbildning i behandlingsmetoder, främst i Marte Meo, då de tycker att det vore bra med ett visuellt arbetsverktyg.

De intervjuade familjerna känner inte till om familjepedagogerna arbetar enligt särskilda metoder. Båda familjerna anser dock att familjeterapeuterna är professionella. Familjerna är mycket nöjda med den hjälp de har fått. De anser att familjeterapeuterna har respektfullt och bra bemötande. Mamman i den ena familjen uttrycker att familjeterapeuterna ibland kanske till och med är för snälla och försiktiga.

Den ena av de intervjuade familjerna uppger att det har varit mycket ”hack” i insatsens genomförande på grund av sjukfrånvaro och semestrar hos personalen. Den bristande kontinuiteten har försvårat arbetet och barns möjlighet att få förtroende för familjepedagogerna.



Föräldrarna i båda familjerna uppger att de har lätt att komma i kontakt med familjepedagogerna och socialsekreterare. Dock påpekar den ena familjen att det har hänt vid flera tillfällen att socialförvaltningen inte har meddelat när familjepedagogen inte varit anträffbar på inbokad tid på grund av sjukdom.

Både chefer och familjepedagoger uppger att familjepedagogerna har kontinuerlig extern handledning. Cheferna uppger vidare att arbetsledning sker i IFO-gruppen en gång i veckan och att familjepedagogerna även har egna möten, med eller utan chef, en gång i veckan.

Familjepedagogerna uppger att de har saknat arbetsledning under ett och ett halvt år och att gruppen därför blivit väldigt självstyrande. De uppger vidare att det har varit rörigt på chefstjänsterna. IFO har haft en inhyrd chef som endast funnits tillgänglig 1-2 dagar i veckan och då träffat hela personalgruppen på IFO. Familjepedagogerna efterfrågar mer strukturerad arbetsledning med regelbundna tider med ansvarig chef. De hoppas och tror på en förbättring nu när tjänsterna som IFO-chef och enhetschef för Barn och familj är tillsatta.

Enligt cheferna beskrivs familjepedagogernas målgrupp och målen för verksamheten i IFO: s mål och verksamhetsplan och att det är chefens uppgift att se till att dessa omsätts ute i verksamheten. Familjepedagogerna anser att de inte har ett tydligt uppdrag från nämnden.

Enligt familjepedagogerna diskuteras det en omorganisation som innebär att familjepedagogerna ska ingå i ett resursteam tillsammans med ungdomsboendet, fältassistenter och behandlingsassistenter. Syftet är att få mer flexibel fördelning av olika uppdrag och att man skall kunna utnyttja varandras kompetens bättre.

Både cheferna och familjepedagogerna uppger att för närvarande dokumenterar inte familjepedagogerna i de enskildas personakter. De skriver dagboksanteckningar som används sedan som underlag för en månatlig rapport som läggs till den enskildes personakt. I månadsskiftet januari/februari 2008 skall de få utbildning i dokumentation varefter de kommer att dokumentera genomförandet av insatsen direkt i den enskildes personakt.

Familjepedagogerna uppger att de samarbetar med olika myndigheter i de individuella ärendena. De medverkar också i familjecentralens verksamhet där det också finns ett övergripande samarbete mellan berörda verksamheter.

Enligt IFO-chefen finns det en rutin och skriftlig blankett för klagomåls hantering inom IFO. Den ifyllda blanketten lämnas till nämndsekreteraren som ser till att ansvariga chefer får del av klagomålen och kontaktar den klagande. Enligt chefen har de enskilda också möjlighet att direkt kontakta sin socialsekreterare med klagomål.

Familjepedagogerna uppger att någon rutin för klagomålshantering inte finns idag. Vid klagomål ringer de enskilda till ansvarig handläggare. Familjepedagogerna påtalar också att de enskilda har även möjlighet att framföra sina synpunkter på hur insatsen fungerar vid uppföljningsmöten. Familjepedagogerna uppger att de, när ärendet inleds, informerar de enskilda att de kan komma med synpunkter direkt till dem eller om det känns bättre vända sig till socialsekreteraren.

Ingen av de intervjuade familjerna kommer ihåg om de fått information om vart de kan vända sig vid eventuella klagomål. Den ena familjen uppger att den skulle ta upp eventuellt missnöje direkt med familjepedagogen. Den andra familjen uppger att den skulle ta upp det med socialsekreteraren och om det inte togs på allvar skulle de vända sig till chefen. Föräldrarna i båda familjerna poängterar att de har mycket bra samarbete med såväl familjepedagogerna som socialsekreterarna.

Föräldrarna i båda familjerna beskriver att de har fått hjälp med sitt föräldraskap, att sätta gränser för sina barn och med att kommunicera med andra.

### **Säkerhet**

Cheferna anser att lokalen där familjepedagogerna arbetar är säker och ändamålsenlig. Även familjepedagogerna anser att lokalen är bra men påtalar att den ligger vägg i vägg med missbruksenhetens lokaler vilket ibland väcker frågor kring integritet. Detta gäller även bilarna som är välkända av Ulricehamnsborna vilket gör att det syns var familjepedagoger är på hembesök.

Familjepedagogerna arbetar mest i de enskildas hem. De uppger att vid arbete hemma hos familjen är det viktigt att vara lyhörd och ha respekt för familjens gränser och önskemål. Gruppen har haft vissa diskussioner utifrån enskilda ärenden men ingen strukturerad diskussion om förhållningssätt i den enskildes hem.

Cheferna uppger att det inte finns något uttalat om hur arbetet i familjerna ska ske men man har diskuterat i personalgruppen om att det är en speciell situation att arbeta i någon annans hem. Cheferna har uppfattningen att familjepedagogerna är medvetna om vikten av att arbetet utförs med lyhördhet och respekt för familjernas önskemål.

Både chefer och familjepedagoger uppger att familjepedagoger är noga med säkerheten vid bilresor. Alla skall använda bilbälte och vid behov skall barnstol användas. Förvaltningen har barnstolar.

IFO-chefen uppger att förvaltningen inte begär brottsregisterutdrag vid rekrytering av personal.

Båda intervjuade familjer uppger att familjepedagogerna respekterar familjemedlemmarnas gränser i hemmet. Familjerna upplever inga problem med att familjepedagogerna kommer hem till dem. De är också trygga med att familjepedagogerna följer gällande säkerhetsbestämmelser vid resor med bil m.m.

### **Länsstyrelsens bedömning**

#### *Delaktighet*

*Länsstyrelsen finner att nämndens arbetsätt med gemensamma inledande samtal och uppföljningsmöten ger de enskilda möjlighet att aktivt delta och påverka insatsens innehåll och utformning.*

#### *Kvalitet*

*Länsstyrelsen finner att familjepedagogerna har adekvat kompetens. De har hemterapeut-utbildning och utbildning i ibland annat lösningsfokuserat arbetsätt samt salutogent arbete. För närvarande utbildas de i systemteori och praktiskt socialt arbete. Vidare har de tidigare arbetslivserfarenheter som ungdomsvårdare, fritidsledare och barnskötare.*

*Länsstyrelsen finner det positivt att både ansvariga chefer och personal uppfattar att deras behov av kompetensutveckling tillgodoses. Länsstyrelsen kan i sammanhanget inte låta bli att påtala fördelarna för verksamheten om nämnden tar fram en kompetensutvecklingsplan över tid.*

*Länsstyrelsen konstaterar att familjepedagogerna uppger att de under en lång tid inte haft någon arbetsledning och att det varit rörigt på chefs-tjänsterna. Idag är dock tjänsterna som IFO-chef och enhetschef för Barn och familj tillsatta. Länsstyrelsen vill poängtera vikten av att personal som mestadels arbetar ensam med individinriktade insatser har regelbunden arbetsledning där de kan få hjälp och stöd.*

*Det framgår av en av familjeintervjuerna att den enskilde vid upprepade tillfällen inte fått information från förvaltningen när familjepedagoger på grund av sjukdom varit förhindrade att fullfölja inbokade besök. Länsstyrelsen anser det angeläget att nämnden upprättar rutiner som säkerställer att den enskilde informeras i god tid om inbokade möten ställs in från förvaltningens sida, oavsett orsak.*

*Länsstyrelsen finner det positivt att nämnden vidtagit åtgärder för att familjepedagogerna i framtiden ska kunna dokumentera genomförandet av insats direkt i den enskildes personakt.*

*Socialstyrelsen har i mars 2006 gett ut föreskrifter och allmänna råd "Dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS" (SOSFS 2006: 5). Av de allmänna råden framgår att genomförandet av ett beslut om en insats skall dokumenteras fortlöpande. Av Socialstyrelsens handbok "Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten" framgår att det ligger i sakens natur att insatsens genomförande av praktiska skäl bör dokumenteras så nära den enskilde som möjligt. Vidare att det för det mesta faller sig naturligt att insatsen dokumenteras i den verksamhet där den genomförs.*

*Länsstyrelsen konstaterar att enligt cheferna finns det tydliga rutiner för klagomålshantering inom IFO men att det enligt familjepedagogerna inte finns några rutiner. Både cheferna och familjepedagogerna uppger att de enskilda har möjlighet att framföra klagomål till ansvarig socialsekreterare eller vid uppföljningsmöten. Länsstyrelsen anser att det viktigt att det inom socialförvaltningen finns tydliga rutiner för klagomålshantering och att dessa är väl kända och tillämpas på varje verksamhet inom IFO. Vidare anser Länsstyrelsen att det av rutinerna bör framgå att den enskilde alltid, när en insats inleds, informeras om vart de kan vända sig vid klagomål.*

#### *Säkerhet*

*Länsstyrelsen anser att de lokaler där familjepedagogerna tar emot och arbetar med enskilda familjer är ändamålsenliga.*

*Länsstyrelsen bedömer utifrån det som framkommit vid personal- och familjeintervjuerna att familjepedagogerna har ett gott bemötande och respektfullt förhållningssätt gentemot de enskilda. Länsstyrelsen vill ändå framhålla vikten av att arbetsledning och familjepedagoger tillsammans återkommande diskuterar familjepedagogernas arbetsituation, metoder, förhållningssätt och bemötande av de enskilda så att familjepedagogerna som grupp får en gemensam grund att stå på. Enligt Länsstyrelsens bedömning är det i sådana strukturerade gruppsamtal och handledning som eventuella individuella avvikelser i förhållningssätt m.m. kan uppmärksammas.*

#### **Kvalificerad kontaktperson**

Den personal som arbetar som kvalificerad kontaktperson är anställd inom IFO på 65 %. Resterande 35 % arbetar han som lärare på särskolan. Han är utbildad högstadielärare med geografi och samhällskunskap som ämnen och har även läst psykologi .

Hans anställning som kvalificerad kontaktperson är tidsbegränsat för perioden 16 april till 31 december 2007. Kontaktpersonen tror dock att insatsen kommer att finnas kvar även efter årsskiftet och att han kommer att fortsätta att arbeta med de ungdomar som han arbetar med idag. Målgruppen är inte uttalad men kontaktpersonen har uppfattat att han ska arbeta med högstadielev. Hittills har han arbetat med tre ungdomar. Det har varit mycket omfattande uppdrag där han följt ungdomen både i skolan och på fritiden.

### **Delaktighet**

Insatsen ges endast som bistånd som socialsekreterare beslutar om. Om socialsekreteraren i sin utredning har konstaterat behov av omfattande stöd och ungdomen och hans föräldrar har samtyckt till kvalificerad kontaktperson träffar de kontaktpersonen tillsammans, oftast hemma hos familjen eller någon annanstans än på socialkontoret. Enligt kontaktpersonen är ungdomar ”inte så intresserade av att besöka socialkontor”.

Kontaktpersonen uppger att hela hans arbete bygger på frivillighet från den enskildes sida varför det är självklart att både ungdom och föräldrar vet varför ungdomen får insatsen.

Enligt kontaktpersonen upprättar socialsekreteraren en plan där uppdraget beskrivs i punktform. Sedan bryter han och socialsekreteraren ner planen i konkreta åtgärder, en genomförandeplan. Enligt kontaktpersonen är ungdomen inte delaktig på annat sätt än att han/hon får ta del av planen och han/hon kan inte heller påverka uppdraget. Socialsekreteraren reviderar planen vid behov. Kontaktpersonen uppger att ungdomar inte vill delta i möten och har oftast inga åsikter om planer. Kontaktpersonen och ungdomen bestämmer hur de lägger upp arbetet.

Med tanke på den korta tid som kontaktpersonen har arbetat har han inte varit med om att avsluta något ärende. Han uppger dock att ett ärende är ”vilande”. Föräldrarna har av sagt sig insatsen eftersom de tycker att den inte hjälper. Socialsekreteraren vill avvakta om de kanske ändrar sig innan ärendet avslutas.

Kontaktpersonen uppger vidare att i ett annat ärende som han arbetar med vill skolan att den unge skall placeras utanför det egna hemmet. Skolan anser inte att insatsen med kvalificerad kontaktperson räcker för att tillgodose den unges behov. Socialtjänsten vill arbeta vidare med kvalificerad kontaktperson och tydliggöra skolans ansvar att vidta åtgärder utifrån skolsituationen.

Det finns inga skrivna rutiner/riktlinjer för när och hur insatsen som kvalificerad kontaktperson avslutas.

### **Kvalitet**

Det är IFO-chefen som har beslutat om att insatsen ska finnas. Det har inte gjorts någon systematisk uppföljning av verksamheten. Statistik samlas in internt inom öppenvården.

Kontaktpersonen anser att hans arbetsledning och IFO :s verksamhetsledning har tillräcklig kompetens och utbildning.

Kontaktpersonen använder inga särskilda metoder i arbetet. Enligt honom är arbetet mycket relationsbaserat och kan närma sig kognitiv beteendeterapi, utan att vara det. Från och med årsskiftet 2007/2008, när dataprogrammet möjliggör detta, kommer kontaktpersonen att dokumentera sitt arbete direkt i ungdomens personakt.

Uppföljning av insatsen gör kontaktpersonen tillsammans med socialsekreteraren. Enligt honom vill ungdomar inte delta och föräldrar är välkomna att delta om de vill.

Kontaktperson har extern handledning 1 gång/månad tillsammans med familjepedagogerna. Han har inga fasta tider med sin arbetsledare utan kontaktar arbetsledning vid behov.

Kontaktpersonen samarbetar mycket med skolan, t ex skolpsykologer, lärare och rektorer. I uppdraget är det viktigt att ha helhetsbild av den unges situation. Hur samverkan fungerar varierar mycket mellan skolorna.

Vid klagomål direkt till kontaktpersonen försöker han klargöra sitt uppdrag. Om ungdomen är fortsatt missnöjd uppmanas han att kontakta socialsekreteraren.

I två av ärendena arbetar socialsekreteraren, parallellt med kontaktpersonens arbete med den unge, med föräldrarna. Det finns dock inga riktlinjer om att det ska vara så i alla ärenden.

Kontaktpersonen är medveten om sin anmälningsskyldighet om barn som far illa. Skulle det bli aktuellt med att göra en anmälan tar han upp det med sin chef.

För närvarande arbetar kontaktperson nästan heltid (av sin 65 %) med en ungdom. Han tycker att det kan bli tufft att följa en ungdom både i skolan och på fritiden.

### **Säkerhet**

Kontaktpersonen uppger att gällande lagar och föreskrifter följs och att han pratar om vilka regler ska gälla när han börjar ett nytt uppdrag.

Hemma hos ungdomar är det föräldrarna och ungdomen som bestämmer. Det har hänt att kontaktpersonen har varit ensam med ungdomen i hemmet. Han tänker mycket på att hålla avstånd.

Enligt kontaktpersonen händer det ofta att den unge vill ha en kompis med på aktiviteter. Ibland är det svåra avgöranden mellan att få kontakt med den unge tillsammans med hans kompis eller att inte få någon kontakt alls.

Kontaktpersonen uppger att kontinuerlig dialog med ansvarig socialsekreterare och sin chef samt handledning tillsammans med familjepedagoger är forum där han kan prata om olika gränsdragningsproblem som han kan råka ut för.

## **Länsstyrelsens bedömning**

### *Delaktighet*

Länsstyrelsen uppfattar att utgångspunkten för det arbete som kvalificerad kontaktperson utför är att det är en frivillig biståndsinsats enligt SoL och då är den unge och hans föräldrar väl medvetna om varför insatsen ges. Vidare att det är socialsekreteraren som beslutar om insatsen och att hon/han tillsammans med den kvalificerade kontaktpersonen upprättar en genomförandeplan utan att den enskilde deltar. Länsstyrelsen ifrågasätter inte uppgifterna om att ungdomar ogärna besöker socialkontoret och inte vill sitta i möten. Länsstyrelsen vill därför framhålla vikten av att nämnden arbetar med att finna individanpassade arbetsätt som gör att ungdomar och deras föräldrar blir mer delaktiga i insatsens utformande och uppföljning.

### *Kvalitet*

Länsstyrelsen anser det positivt att nämnden utvecklar sina verksamheter och beviljar ungdomar med omfattande stödbehov en insats i form av kvalificerad kontaktperson som kan arbeta med ungdomen i hans/hennes närmiljö. Länsstyrelsen anser dock att det är viktigt att nämnden vid omprövning av insatserna hämtar uppgifter från flera olika källor för att få en helhetsbild av den unges livssituation. Det är utifrån denna helhetsbild som nämnden skall bedöma om insatsen tillgodoser den enskildes vårdbehov eller om nämnden behöver vidta andra åtgärder. Det är också viktigt att den unge och hans/hennes vårdnadshavare får information om rätten att ansöka om annat bistånd om de anser att insatsen inte tillgodoser den unges behov.

Länsstyrelsen konstaterar med tillfredsställelse att den personal som arbetar som kvalificerad kontaktperson har extern handledning. Det är svårt och utsatt att ensam arbeta med ungdomar med komplexa problem. Länsstyrelsen anser att det är särskilt viktigt att förvaltningen säkerställer att personalen har regelbunden kontakt med sin arbetsledning.

När det gäller klagomålshandlingen inom verksamheten kvalificerad kontaktperson upprepar Länsstyrelsen det som redan framkommit i kapitlet om familjepedagoger. Det vill säga att Länsstyrelsen anser det viktigt att det inom socialförvaltningen finns tydliga rutiner för klagomålshandling och att dessa är väl kända och tillämpas av varje verksamhet inom IFO. Vidare anser Länsstyrelsen att det av rutinerna bör framgå att den enskilde alltid, när en insats inleds, informeras om vart de kan vända sig vid klagomål.

### *Säkerhet*

Länsstyrelsen bedömer utifrån intervjun med den personal som arbetar som kvalificerad kontaktperson att han har ett bra bemötande och att han är väl medveten om de svåra gränsdragningsproblem som finns i arbetet.

*Länsstyrelsen anser det viktigt att den kvalificerade kontaktpersonen bereds möjlighet att ingå i en arbetsgrupp där han har möjlighet att systematiskt utbyta erfarenheter och kunskap med personal som arbetar med liknande arbetsuppgifter. Enligt Länsstyrelsens bedömning är det i sådana strukturerade gruppsamtal som eventuella individuella avvikelser i förhållningssätt m.m. kan uppmärksammas.*





LÄNSSTYRELSEN  
VÄSTRA GÖTALANDS LÄN

[www.o.lst.se](http://www.o.lst.se)

