

Granskning av rekrytering och uppföljning av familjehem

Västerås Stad

Juni 2024

Malou Olsson

Pariya Baker Zell

Rebecka Hansson, certifierad kommunal revisor




Sammanfattning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Västerås Stad genomfört en granskning avseende rekrytering och uppföljning av familjehem.

Granskningens syfte är att bedöma om individ- och familjenämnden säkerställer att rekrytering och uppföljning av familjehem i egen regi sker med tillräcklig styrning och intern kontroll.

Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att individ- och familjenämnden **inte helt** säkerställer att rekrytering och uppföljning av familjehem i egen regi sker med tillräcklig styrning och intern kontroll.

Nedan ses bedömning för varje revisionsfråga. För fullständiga bedömningar se respektive revisionsfråga i rapporten eller det avslutande avsnittet "Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor".

Revisionsfrågor	Bedömning
1. Säkerställer nämnden att det finns dokumenterade riktlinjer och rutiner för rekrytering av familjehem i enlighet med gällande krav?	Ja 
2. Säkerställer nämnden att de anlitade familjehemmen erhåller stöd och utbildning i enlighet med gällande krav?	Ja 
3. Säkerställer nämnden att uppföljning och egenkontroller av de anlitade familjehemmen sker i enlighet med gällande krav?	Delvis 

Rekommendationer

Mot bakgrund av granskningens resultat vill vi lämna följande rekommendationer till individ- och familjenämnden att:

- Utvärdera om nämnden ska använda socialstyrelsens bedömningsmetod vid utredning och rekrytering av familjehem.
- Säkerställa att den enkätundersökning som familjeenheten genomfört analyseras och eventuellt vidtar åtgärder för att framöver säkerställa att familjehemmen är nöjda med de stöd som ges från verksamheten.
- Säkerställ att styrande och stödjande dokument avseende registerkontroller omfattar beslutsfattare och upprättare för underlagen samt hur eventuella avvikelser ska hanteras.
- Se över om nämnden ser ett behov av att genomföra egenkontroller som har bäring på rekrytering och uppföljning av familjehem i egen regi.

Innehållsförteckning

Sammanfattning	1
Inledning	3
Bakgrund	3
Syfte och revisionsfrågor	3
Revisionskriterier	4
Avgränsning	4
Metod	4
Organisation	5
Granskningsresultat	6
Riktlinjer och rutiner avseende rekrytering familjehem	6
lakttagelser	6
Bedömning	8
lakttagelser	9
Bedömning	10
Uppföljning och egenkontroller	11
lakttagelser	11
Bedömning	13
Samlad bedömning	14
Rekommendationer	14
Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor	15

Inledning

Bakgrund

Enligt socialtjänstlagen har varje kommun ansvar för att det finns tillgång till familjehem, hem för vård eller boende och stödboenden. Socialtjänsten har ansvar för att rekrytera och utreda familjehem, att erbjuda dem utbildning samt säkerställa att de bedriver en vård som håller god kvalitet. En familjehemsutredning bör vara så utförlig och tillförlitlig att den kan ligga till grund för en bedömning av om barnet kan få nödvändig vård i det aktuella hemmet.

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om socialnämndens ansvar för barn och unga i familjehem, jourhem, stödboende och hem för vård eller boende tydliggörs även krav på att genomföra egenkontroller av den verksamhet som gäller barn och unga i familjehem.

I Socialstyrelsens nationella register över socialtjänstens insatser för barn och unga redovisas att antalet barn- och unga med heldygnsinsatser har ökat något mellan åren 2021 och 2022. Vidare kan utläsas att ca 20 000 barn och unga placerades inom ramen för insatsen familjehem.

I individ- och familjenämndens månadsrapport avseende november 2023 framgår att det pågår ett arbete med att få ned antalet konsulentstödda familjehemsplaceringar och samtidigt höja andelen egna familjehem med hänsyn tagen till barn och ungdomars behov av stöd, skydd och vård. Per november var 235 barn och ungdomar placerade i familjehem, av dessa var 157 placerade i familjehem i egen regi vilket noteras vara en ökning jämfört med oktober 2023.

Revisorerna i Västerås stad ser i sin risk- och väsentlighetsbedömning att styrning och ledning inom rekrytering av familjehem i egen regi är en viktig process att granska.

Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen är att bedöma om individ- och familjenämnden säkerställer att rekrytering och uppföljning av familjehem i egen regi sker med tillräcklig styrning och intern kontroll.

Revisionsfrågor:

- Säkerställer nämnden att det finns dokumenterade riktlinjer och rutiner för rekrytering av familjehem i enlighet med gällande krav?
- Säkerställer nämnden att de anlitade familjehemmen erhåller stöd och utbildning i enlighet med gällande krav?
- Säkerställer nämnden att uppföljning och egenkontroller av de anlitade familjehemmen sker i enlighet med gällande krav?

Revisionskriterier

Med revisionskriterier avses de bedömningsgrunder som bildar underlag för revisionens analyser och bedömningar.

- Socialtjänstlagen 6 kap.
- Kommunallagen 6 kap.
- Socialtjänstlagens föreskrifter och allmänna råd om socialnämndens ansvar för barn och unga i familjehem, jourhem, stödboende och hem för vård eller boende.

Avgränsning

Granskningen avser familjehem i egen regi.

Metod

Genomgång av styrande och stödande dokument relevanta för granskningen.
Genomgång av individ- och familjenämndens protokoll för perioden 2023-2024-04.

Framtagande av relevant statistik inom området.

Genomgång av resultat från eventuella genomförda egenkontroller samt åtgärder vidtagna utifrån dessa.

I projektplanen framgår att vi inom ramen för granskningen skulle intervjua en lokal intresseorganisation avseende familjehem. Vi har inte lyckats genomföra en sådan intervju då vi fått information om att det saknas en lokal intresseorganisation inom området.

Intervjuer har genomförts med:

- Enhetschef för familjehemsenheten
- Verksamhetschef för Område barn och ungdom
- Ett urval av familjehemssekreterare och teamledare

De intervjuade har beretts möjlighet att sakgranska rapporten.

Rapporten är kvalitetssäkrad av Rebecka Hansson, certifierad kommunal revisor, i enlighet med PwC:s interna riktlinjer för kvalitetssäkring.

Organisation

Tidigare arbetade alla medarbetare inom enheten med alla delar av processen för rekrytering av familjehem men under 2023 genomgick familjehemsenheten en omorganisation och är nu uppdelad i två arbetsgrupper. Enheten består av 22 familjehemssekreterare, tre teamledare och en enhetschef, placeringsteamet och teamet för utredning och råd och stöd. Arbetsgrupperna har olika ansvarsområden. I placeringsteamet arbetar medarbetare med rekrytering av nya uppdragstagare (jour- och familjehem, kontaktfamiljer och kontaktpersoner). Rekryteringen ansvarar bland annat för att ta emot intresseanmälningar, göra en första bedömning av lämplighet och matcha familjer mot barn i behov av placering. I placeringsteamet arbetar också medarbetare som hanterar ärenden rörande behov av placering i jourhem och råd- och stöd till våra kontrakterade samt tillfälliga jourhem. I det andra teamet (teamet för utredning och råd och stöd) arbetar några medarbetare med utredning av nya jour- och familjehem och några medarbetare arbetar med råd och vägledning till våra befintliga uppdragstagare. Båda teamen, samtliga funktioner, samarbetar tätt med barnhandläggare på de myndighetsutövande enheterna och med öppenvården.

Trots att enheten är uppdelad i två arbetsgrupper, samarbetar de också nära varandra och har regelbundna möten varje vecka för att diskutera specifika ärenden och övergripande frågor som rör enheten som helhet.

Individ- och familjenämnden har givit verksamheten i uppdrag att i högre grad öka andelen egna familjehem mot att anlita konsulentstödda familjehem. I verksamhetsplanen för familjehemsenheten framgår det att målsättningen för familjehem och jourhem knutna till kommunen är 75 procent för 2024.

Enligt intervjuerna framkommer en utmaning inom familjehemsvården som relaterar till den konkurrensutsatta marknaden mellan kommuner och konsulentstödda familjehemsplaceringar. Det noteras att konsulentstödda familjehem generellt erbjuder högre ersättning i form av arvode och omkostnader jämfört med vad kommunen kan erbjuda. Förvaltningen har rapporterat till nämnden om hur ersättningar kan påverka rekryteringen och behållningen av familjehem. Samtidigt finns det en medvetenhet om att ersättningens omfattning inte bör vara den främsta drivkraften, eftersom det kan leda till att familjer väljer att bli familjehem av fel anledningar.

Granskningsresultat

Riktlinjer och rutiner avseende rekrytering familjehem

Revisionsfråga 1: Säkerställer nämnden att det finns dokumenterade riktlinjer och rutiner för rekrytering av familjehem i enlighet med gällande krav?

I Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) samt i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om socialnämndens ansvar för barn och unga i familjehem, jourhem, stödboende och hem för vård eller boende (SOSFS 2012:11) framgår att den som bedriver socialtjänst ska ansvara för att det ledningssystem som ska finnas innehåller processer och rutiner som behövs för att säkerställa att verksamheten uppfyller de krav som ställs i det följande.

Vidare framgår att socialnämndens utredning av huruvida ett hem är lämpligt som familjehem ska en bedömning göras av hemmets allmänna förutsättningar för att erbjuda barn och unga vård som är trygg, säker, ändamålsenlig och präglad av kontinuitet.

Vid utredning av familjehem ska lämpligen omfattas uppgifter om:

1. familjens sammansättning, bakgrund, livssituation och levnadsvanor
2. boende och närmiljö
3. varje tilltänkt familjehemsföräldrars personliga förutsättningar, egenskaper och omsorgsförmåga samt
4. varje tilltänkt familjehemsföräldrars inställning till uppdraget.

Socialnämndens utredning av ett tilltänkt familjehem ska omfatta intervjuer, hembesök och referenstagning. Registeruppgifter bör efter samtycke från den som uppgifterna hämtas in från Kronofogdemyndigheten och Försäkringskassan.

I denna revisionsfråga kommer vi att besvara om det finns styrande och stödjande dokument vid rekrytering av familjehem som omfattas av ovanstående uppgifter.

lakttagelser

Individ- och familjenämnden har ingen av nämnd antagen riktlinje för hantering av rekrytering av familjehem. Det som finns beslutat på nämnds nivå är *Riktlinje för ersättningar till familjehem*, (Beslutad 2024-02-19).

Inom enhetens ledningssystem finns alla rutiner samlade tillsammans med beskrivningar som socialsekreterare kan använda sig av. Enligt intervjun har familjehemsenheten för närvarande många rutiner för varje steg i processen för rekrytering av familjehem. För att säkerställa att rutinerna är relevanta och aktuella har enhetschefen bildat en kvalitetsgrupp. Denna grupp har i uppgift att gå igenom alla rutiner och dokument för att bedöma deras relevans och aktualitet.

Vi har tagit del av ett antal rutiner och stödmaterial att använda i rekrytering och utredning av familjehem/jourhem.

När en intresseanmälan inkommit framkommer det vid intervju att arbetsgruppen *utredning och rekrytering* som första steg har ett kortare telefonsamtal utifrån exkluderingsfaktorerna för att därefter avgöra om de ska boka ett första möte. Vi har tagit del av *Rutin initiala rekryteringsaktiviteter* som är ett dokument som utarbetats av teamledare inom familjehemsenheten 2020-04-21. I den redogörs för vilka frågor som ska ställas till familjer i rekryterings syfte samt kriterier för att bli familjehem/exkluderingsfaktorer. Rutinen ska verka som praktiskt stöd och hjälp för hur familjehemssekreterare metodiskt ska gå tillväga för att inte glömma viktiga moment i bedömningen. Frågorna som ställs vid första telefonsamtal berör familjens livssituation och sammansättning, var och hur familjen bor och arbete och försörjning. Vid det inledande samtalet ska även familjehemssekreterare beskriva kort om vad ett familjehemsuppdrag innebär och hur processen för familjehemsutredningen går till.

Vid intresseanmälningar som inkommit via Familjehem Sverige¹ krävs inget inledande telefonsamtal då frågorna i anmälan är mer omfattande. Vid intervjuer framgår det att enheten får in flest intresseanmälningar via Familjehem Sverige.

Det framkommer vidare av intervjuerna att de initiala bedömningar som görs i början av rekryteringsprocessen är viktiga för att se över möjligheterna för att gå vidare. Ungefär 61 procent av alla intresseanmälningar avslutas innan utredning inleds.

Potentiella uppdragstagare som går vidare i processen har som nästa steg ett digitalt möte, ett så kallat "förmöte" med en familjehemssekreterare. Enheten dokumenterar all kontakt, vilka dialoger man haft samt vad man kommit överens om med potentiella uppdragstagare i enhetens verksamhetssystem.

I rutindokumentet *Rutin rekrytering på familjehemsenheten* beskrivs arbetsfördelningen mellan vad rekrytering ansvarar för och vad som hanteras vidare av utredning.

Vid förmötet inom rekryteringsprocessen går familjehemssekreteraren igenom frågor som finns i förmötesmallen. I denna mall, som fylls i av familjehemssekreteraren, ingår frågor om familjesammansättning, motiv och inställning till att bli familjehem, eventuella farhågor inför att ta emot ett placerat barn samt den ekonomiska situationen. Under förmötet lämnar även potentiella uppdragstagare sitt samtycke för registerkontroller. Enligt intervjuerna ger enheten omfattande information under dessa förmöten. Efter förmötet gör rekryteringen en bedömning om de ska fortsätta med utredningen eller inte. Det görs även en bedömning av vilken typ av uppdrag som kan vara lämpligt för familjen, såsom jourhem, familjehem, kontaktfamilj eller kontaktperson. Det har förekommit att potentiella uppdragstagare själva väljer att inte gå vidare i detta steg.

BRA-fam är en standardiserad strukturerad metod för att hämta in information om familjer som vill bli familjehem. Metoden är utarbetad av Socialstyrelsen i samarbete med praktiker och utgår från forskning och professionella erfarenheter. Under intervjun framkom det att enheten tidigare använde sig av BRA-fam metoden, men att de inte längre använder den i samma utsträckning. Anledningen till att BRA-fam metoden inte används i samma utsträckning är att medarbetarna istället genomför personliga förmöten. Vid intervju beskrivs att medarbetarna får ut mer information än de fick än när

¹ FamiljehemSverige.se är en nationell tjänst för de som är intresserade av att bli familjehem, kontaktfamilj, kontaktperson eller jourhem för ett barn eller ungdom. Tjänsten är utvecklad av Sveriges Kommuner och Regioner (SKR).

de använde BRA-fam. Under förmötena lyfts vissa av frågorna som finns i BRA-fam metoden. Detta tyder på att trots att enheten inte längre använder metoden i samma utsträckning, så har de ändå valt att behålla och fortsätta använda vissa av de frågor som ingår i metoden. Förmöten är även ett informationsmöte där de potentiella uppdragstagarna får utförlig information och kan ställa frågor om utredningsprocessen och uppdraget som de tänker sig.

När potentiella familjehem går vidare efter förmötet är det *utredning* som tar över och inleder en dialog med rekryteringsavdelningen för att få underlag och fortsätta arbetet med att samla in material. Under utredningstiden genomförs alltid hembesök av en huvudhandledare och en medhandläggare, som träffar familjen i olika konstellationer. Inom utredningsfunktionen använder familjehemssekreterare olika metoder för att stödja utredningsprocessen. Enligt intervjun har enheten tagit inspiration från metoden "En varaktig relation" och integrerat vissa delar av den i sina egna processer. Vid hembesöken får de potentiella familjehemmen också familjehemsvinjetter, vilket är scenarier där familjen ombeds att besvara hur de skulle reagera i en specifik situation. Dessa svar bedöms sedan av utredarna. Detta tillvägagångssätt ger utredarna möjlighet att bedöma familjens förmåga att hantera olika situationer och utmaningar som kan uppstå i familjehemsvården. Det är även utredning som hanterar referenstagning. Vi har tagit del av mallar för referenssamtal som redogör för frågor som ska besvaras av referensen.

Bedömning

Säkerställer nämnden att det finns dokumenterade riktlinjer och rutiner för rekrytering av familjehem i enlighet med gällande krav?

Ja.

Vi bedömer att det finns dokumenterade riktlinjer och rutiner för rekrytering av familjehem i enlighet med socialstyrelsens föreskrifter inom området. Vi kan konstatera att riktlinjer och rutiner återfinns i nämndens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Vidare kan konstateras att nämnden tidigare har använt sig av Socialstyrelsens bedömningsmetod BRA-fam vid utredning och rekrytering av familjehem. Bedömningsmetoden används inte idag men att vissa frågor finns med i förmötesmallen som inspiration.

Stöd och utbildning till anlitade familjehem

Revisionsfråga 2: Säkerställer nämnden att de anlitade familjehemmen erhåller stöd och utbildning i enlighet med gällande krav?

Enligt Socialtjänstlagen ska socialnämnden tillhandahålla den utbildning som behövs för dem som nämnden avser att anlita för vård av barn i familjehem eller jourhem. Socialnämnden ska även ge råd, stöd och annan hjälp som kan behövas som ett familjehem. Stödet kan utformas på olika sätt. Det kan exempelvis ges genom en enskild kontakt med en handläggare på socialtjänsten eller genom handledning, både

enskilt och i grupp. När det gäller stöd till nätverkshem² kan stödet behöva utformas utifrån vilken relation barnet har till nätverkshemmet.

Socialstyrelsen har tagit fram utbildningen *Ett hem att växa i*, för familjehem.

lakttagelser

"Information till familjehem" är ett informationsblad som är tillgängligt inom familjehemsenheten. Detta blad är utformat för att ge viktig information till familjehem, oavsett om det är nya, befintliga eller tidigare familjehem. I bladet betonas att familjehemssekreterare är tillgängliga för att ge kontinuerligt stöd och rådgivning till familjehemsföräldrarna. Detta stöd är avsett att hjälpa familjehemmen att möta de utmaningar och behov som kan uppstå i deras roll som vårdgivare för barn och ungdomar i behov av ett tryggt och stabilt hem.

För att samla in information om behovet av stöd inom familjehemsenheten kan olika metoder användas. En vanlig metod som beskrivs vid intervju är att skicka ut årliga enkätundersökningar till familjehemmen där de får möjlighet att uttrycka sina reflektioner och behov. Ett annat sätt är genom den kontakt som familjehemssekreterarna har med familjehemmen. Familjehemssekreterare uppmärksammar vilka frågor och utmaningar som uppkommer, samt vilka som är återkommande. Vid intervjun framkommer att alla familjehemssekreterare har genomgått utbildningen Traumamedveten omsorg (TMO). Genom att tillämpa detta förhållningssätt kan personalen på enheten ge stöd och råd till familjehemmen i sådana situationer.

Det framgår vidare av intervjuerna att familjehemssekreterare anpassar stödet till familjehemmen individuellt, baserat på familjehemmens specifika behov. Det framhålls också att familjehemssekreterarna har ett nära samarbete med socialsekreterarna som har ansvaret för det placerade barnet, att följa upp att barnet får en vård, omsorg och uppfostran som är trygg och säker.

Enligt intervjun med arbetsgruppen för stöd och råd framgår det att de även håller förväntansamtal med familjehemmen. Vi har fått tillgång till ett stöddokument som innehåller frågor om familjehemmets förväntningar samt enhetens förväntningar på familjehemmen. Enligt intervjun följer stöd och råd upp dessa förväntansamtal och inkluderar även dem i sitt årshjul för att säkerställa att familjehemmens behov har blivit tillgodosedda. Enligt stöddokumentet och vad som framkommit under intervjuerna genomförs förväntansamtal antingen vid en ny placering eller vid byte av familjehemsekreterare.

Under hösten 2023 genomfördes en enkät avseende uppföljning av familjehemsvården i Västerås stad. Enkäten skickades ut till cirka 125 uppdragstagare varav 68 svarade på enkäten vilket motsvarar en svarsfrekvens om 54 procent. Enkätresultatet visade att 88 procent av respondenterna (de familjehem som svarat) var nöjda och mycket nöjda med tillgängligheten hos familjehemsenheten när det gällde att kunna kontakta dem via mejl, telefon eller sms. 61 procent var nöjda och mycket nöjda med det stöd familjehemmen fått från familjehemsenheten.

Familjehemsenheten erbjuder utbildning till nya familjehem vid två tillfällen varje år.

² Nätverkshem - Ett familjehem som består av en eller flera släktingar eller andra närstående.

Utbildningen genomförs under en helg, lördag till söndag och utgår ifrån socialstyrelsens utbildningsmaterial "Ett hem att växa i". Dessa utbildningar hålls två gånger om året, och vi har tagit del av dokument som beskriver hur familjehemssekreterare kan planera och förbereda utbildningen. Under utbildningen går deltagarna igenom olika aspekter av att vara ett familjehem, såsom frågor om umgänge och anknytning. De diskuterar även ämnen som rör det placerade barnets hälsa och skolgång. Utbildningen inkluderar praktiska övningar och öppna reflektioner med deltagarna, och både nya och erfarna familjehem uppmanas att delta för att utbyta erfarenheter. Även om utbildningstillfällena inte är obligatoriska, framgår det under intervjuer att enheten uppmanar potentiella familjehem att genomföra dem. Det framgår vidare att de två utbildningstillfällena för blivande familjehem eventuellt kommer att bli obligatoriska i framtiden.

Enligt intervjuer framgår det att familjehemsenheten även har mentorsfamiljer. Dessa är familjehem som har varit aktiva under en längre tid och ska vara tillgängliga för att stödja och guida nya familjehem. Skapandet av mentorsfamiljerna är en respons från enheten baserat på feedback som samlats in genom utvärderingar och enkäter som skickas ut till familjehemmen. Genom dessa utvärderingar framkom det att familjehemmen önskade möjligheten att träffa och samtala med andra familjehem. Mentorsfamiljerna är därför ett sätt för enheten att möta detta behov och skapa en plattform för erfarenhetsutbyte och stöd mellan familjehemmen.

Enligt intervjun är temakvällar ett annat sätt för anlitade familjehem att få stöd och utbildning från enheten. Under 2023 genomförde enheten totalt fyra temakvällar med olika teman. Dessa teman inkluderade ämnen som skolan som skyddsfaktor, umgänge och diagnoser, trauman och stress hos barn och unga. Temakvällarna kommunicerades och uppmärksammades för familjehemmen genom e-post.

Som familjehemssekreterare är det ett minimikrav att göra två hembesök på våren och två på hösten. Vid svåra situationer kan extra stöd ges genom telefonkontakt. Vid intervjuer framgår det att enheten kan erbjuda extern familjehandledning, men det är inte så vanligt förekommande. I fall där barn har stora vårdbehov eller anknytningsproblem kan öppenvården vara till hjälp. BUP (Barn- och ungdomspsykiatri) kan också vara ett extra stöd för familjehemmen.

Bedömning

Säkerställer nämnden att de anlitade familjehemmen erhåller stöd och utbildning i enlighet med gällande krav?

Ja.

Vi bedömer det utifrån att familjehemmen erhåller utbildningsinsatser bland annat genom Socialstyrelsens grundutbildning "Ett familjehem att växa i". Vidare kan vi konstatera att enheten för råd och stöd finns tillgänglig för att bland annat ge individuellt stöd, erbjuda temakvällar tillsammans med andra familjehem, erbjuda mentorsfamiljer samt uppges vid behov även kunna erbjuda extern handledning.

Vi kan konstatera att familjeenhetens egna enkätundersökning påvisar att 88 procent av familjehemmen var nöjda och mycket nöjda med tillgängligheten hos familjehemsenheten när det gällde att kunna kontakta dem via mejl, telefon eller sms

och att 61 procent var nöjda och mycket nöjda med det stöd familjehemmen fått från familjehemsenheten. Vi ser positivt på att verksamheten har genomfört en undersökning för att ta reda på om nämnden eventuellt behöver vidta åtgärder utifrån undersökningens resultat. Vi noterar dock att utfallet från undersökningen behöver tolkas med viss försiktighet utifrån att svarsfrekvens uppgår till 54 procent.

Uppföljning och egenkontroller

Revisionsfråga 3: Säkerställer nämnden att uppföljning och egenkontroller av de anlåtade familjehemmen sker i enlighet med gällande krav?

I Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) framgår att den som bedriver socialtjänst ska utöva egenkontroll med den frekvens och i den omfattning som krävs för att kunna säkra verksamhetens kvalitet.

lakttagelser

Inom ramen för granskningen har en genomgång av protokoll från individ- och familjenämndens sammanträden för perioden 2023 - april 2024 genomförts. Nämnden får rapportering avseende familjehemsenheten vid delårsrapport och årsredovisning och vid månadsrapportering. I månadsrapporteringen för hela förvaltningen inkluderas en ekonomisk analys av familjehemsenhetens resultat. En del av denna analys är att följa upp andelen konsulentstödda familjehem och kommunens egna familjehem.

I månadsrapporten per november 2023 framgår att det pågår ett arbete med att få ned antalet konsulentstödda familjehem med hänsyn tagen till barn och ungdomars behov av stöd, skydd och vård. Per november var 235 barn och ungdomar placerade i familjehem, av dessa var 157 placerade i familjehem i egen regi vilket noteras vara en ökning jämfört med oktober 2023. Vidare framgår i månadsrapporten per mars 2024 att andelen konsulentstödda familjehem och egna familjehem för barn har förändrats. Antalet placeringar för konsulentstödda barn har minskat medan antalet barn i egna familjehem har ökat något.

Nämndens kvalitetsarbete dokumenteras inom ramen för verksamhetsberättelsen. Syftet med nämndens verksamhetsberättelse är att följa upp nämndens verksamhetsplan avseende måluppfyllelse, uppföljning av internkontrollplan, egenkontroll, det systematiska kvalitetsarbetet och den ekonomiska redovisningen för helår. I nämndens verksamhetsberättelse för 2023, antagen 2024-02-19 § 54, framgår det att familjehemsenheten kommer under år 2024 se över frågeställningarna i egenkontrollen då de upplever behov av att mäta kvalitén med andra frågor än de som finns i nuvarande egenkontroller. Förutom den övergripande verksamhetsberättelsen för 2023 har vi även tagit del av familjehemsenhetens specifika verksamhetsberättelse. Den fokuserar mer på enhetens arbete och integreras sedan i den övergripande nämndens verksamhetsberättelse.

Vi har även tagit del av enhetens genomförda egenkontroller för år 2023. Enligt verksamhetsberättelsen för familjehemsenheten 2023 visade de egenkontroller som genomförts under året 2023 att enhetens kvalitet kopplat till rättssäkerhet är god.

Delaktigheten är hög hos dem som omfattas av utredning och genomförda utredningar kommuniceras alltid. Ett utvecklingsområde är att klara enhetens satta mål för utredningstider. Några egenkontroller utifrån granskningens område har inte genomförts.

Vid intervju framgår det att egenkontrollplanen 2024 är antagen av nämnden, därutöver har familjehemsenheten en separat bilaga som specificerar deras specifika egenkontroller som ska genomföras för 2024.

I den övergripande individ- och familjeförvaltningens egenkontrollplan 2024 finns det flera områden som ska kontrolleras av alla enheter. Dessa områden inkluderar delaktighet, kommunikering, särskilda utredningstider och barnperspektivet. I den specificeras att familjehemsenheten ska utöver dessa områden även kontrollera rättssäkerhet och dokumentation kopplat till familjehemshandläggning. Egenkontrollplanen för 2024 beskriver vidare kring dess genomförande. Egenkontrollerna genomförs av tjänstemän på respektive enhet som får behörighet att redovisa resultatet av egenkontrollerna. Resultatet av egenkontrollerna rapporteras i ett system för planering och uppföljning där även bedömning ska framgå. Det är förvaltningens strateg som ansvarar för att sammanställa materialet för hela förvaltningen och bedöma resultatet av egenkontrollerna samt rapportera till nämnd i samband med delår 1 och 2 och i årsberättelsen. Egenkontrollerna genomförs genom aktgranskningar varje tertiäl under året. Controller tar slumpmässigt ut tjugo akter per enhet och kontrollområde för att säkerställa korrekthet och efterlevnad.

Av de underlag avseende egenkontroller vi tagit del av för 2024 ska familjehemsenheten kontrollera bland annat kvalitet (förväntanssamtal, utvecklingssamtal, i förekommande fall samtal med familjehemmets egna barn + vårdnadsöverflyttade barn under 18 år), samtal med biologiska barn/vårdnadsöverflyttade barn (hushållsmedlemmar under 18 år) samt registerkontroller. Enheten påtalar vid intervju att de genomför en årlig registerkontroll som innebär att register från bland annat Försäkringskassan, Polisens belastningsregister och Kronofogden inhämtas. Registerkontroller omfattar även utdrag ur socialregistret i den kommun där uppdragstagaren är folkbokförd. Det är förvaltningens administrativa handläggare som ansvarar för att uppmärksamma när det ska genomföras, och det sker oftast under samma period varje år. Vi har tagit del av två rutiner för registerkontroll (daterade 220425), en för nya uppdragstagare och en för pågående uppdragstagare. Rutinerna saknar vem som är ansvarig upprättare och beslutsfattare för underlagen. I rutinen för nya uppdragstagare beskrivs de olika stegen som handläggarna ska följa för inhämtande av de olika register. I den årliga registerkontrollen för pågående uppdragstagare framgår det att kontrollen ska utföras varje höst under augusti och september. Enheten använder ett Excel-dokument för att få fram de rätta förfrågningsdokumenten. Rutinen beskriver också de steg som handläggarna ska följa för att genomföra kontrollerna för de olika register som ska samlas in.

Familjehemsenheten håller årligen utvecklingssamtal med stadigvarande familjehem. Vi har fått tillgång till en stödmall med frågor som diskuteras under dessa samtal. Frågorna berör olika aspekter av uppdraget, barnet, familjen, samarbetet och framtiden.

Som vi noterat i tidigare revisionsfråga gör familjeenheten regelbundna mätningar för att utvärdera hur deras uppdragstagare, såsom jourhem, familjehem, kontaktfamiljer och kontaktpersoner, upplever bemötandet de får. Målet är att minst 80 procent av dem ska känna att de får ett gott eller mycket gott bemötande. Enkäten skickas ut varje år i oktober och analysen av resultaten görs i november, vilket sedan presenteras i samband med årsbokslutet. Vid årsbokslutet har familjehemsenheten redovisat från genomförd mätning att 73 procent av klienterna är nöjda eller mycket nöjda med verksamheten.

Bedömning

Säkerställer nämnden att uppföljning och egenkontroller av de anlitade familjehemmen sker i enlighet med gällande krav?

Delvis.

Vi bedömer det utifrån att det genomförs årliga uppföljningar av de anlitade familjehemmen genom bland annat utvecklingssamtal som utgår från ett stödformulär med frågor. Det sker även enligt uppgift årliga registerkontroller av de anlitade familjehemmen som inhämtas bland annat från Försäkringskassan, Polisens belastningsregister och Kronofogden. Vi har tagit del av rutiner för registerkontroller, såväl för nya uppdragstagare och redan pågående uppdragstagare. Rutinerna saknar dock vem som är ansvarig upprättare och beslutsfattare samt hur eventuella avvikelser ska hanteras.

Vi bedömer vidare att nämnden genomför årligen egenkontroller som rapporteras till nämnd. Vi kan dock konstatera att genomförda egenkontroller för år 2023 och planerade egenkontroller för år 2024 inte haft bäring på granskningens område.

Vi kan vidare konstatera att planerade egenkontroller för år 2024 kommer att omfatta kvalitet i familjehemsenheten avseende exempelvis förväntassamtal, utvecklingssamtal och i förekommande fall samtal med familjehemmets egna barn + vårdnadsöverflyttade barn under 18 år.

Samlad bedömning

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Västerås Stad genomfört en granskning avseende rekrytering och uppföljning av familjehem.

Granskningens syfte är att bedöma om individ- och familjenämnden säkerställer att rekrytering och uppföljning av familjehem i egen regi sker med tillräcklig styrning och intern kontroll.



Utifrån genomförd granskning är vår samlade bedömning att individ- och familjenämnden **inte helt** säkerställer att rekrytering och uppföljning av familjehem i egen regi sker med tillräcklig styrning och intern kontroll.

Rekommendationer

Mot bakgrund av granskningens resultat vill vi lämna följande rekommendationer till individ- och familjenämnden att:

- Utvärdera om nämnden ska använda socialstyrelsens bedömningsmetod vid utredning och rekrytering av familjehem.
- Säkerställa att den enkätundersökning som familjeenheten genomfört analyseras och eventuellt vidtar åtgärder för att framöver säkerställa att familjehemmen är nöjda med de stöd som ges från verksamheten.
- Säkerställ att styrande och stödjande dokument avseende registerkontroller omfattar beslutsfattare och upprättare för underlagen samt hur eventuella avvikelser ska hanteras.
- Se över om nämnden ser ett behov av att genomföra egenkontroller som har bäring på rekrytering och uppföljning av familjehem i egen regi.

Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor

Revisionsfråga	Bedömning	
1. Säkerställer nämnden att det finns dokumenterade riktlinjer och rutiner för rekrytering av familjehem i enlighet med gällande krav?	Ja Vi bedömer att det finns dokumenterade riktlinjer och rutiner för rekrytering av familjehem i enlighet med socialstyrelsens föreskrifter inom området. Vi kan konstatera att riktlinjer och rutiner återfinns i nämndens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Vidare kan konstateras att nämnden tidigare har använt sig av Socialstyrelsens bedömningsmetod BRA-fam vid utredning och rekrytering av familjehem. Bedömningsmetoden används inte idag men att vissa frågor finns med i förmötesmallen som inspiration.	
2. Säkerställer nämnden att de anlitade familjehemmen erhåller stöd och utbildning i enlighet med gällande krav?	Ja Vi bedömer det utifrån att familjehemmen erhåller utbildningsinsatser bland annat genom Socialstyrelsens grundutbildning " <i>Ett familjehem att växa i</i> ". Vidare kan vi konstatera att enheten för råd och stöd finns tillgänglig för att bland annat ge individuellt stöd, erbjuda temakvällar tillsammans med andra familjehem, erbjuda mentorsfamiljer samt uppges vid behov även kunna erbjuda extern handledning. Vi kan konstatera att familjeenhetens egna enkätundersökning påvisar att 88 procent av familjehemmen	

var nöjda och mycket nöjda med tillgängligheten hos familjehemsenheten när det gällde att kunna kontakta dem via mejl, telefon eller sms och att 61 procent var nöjda och mycket nöjda med det stöd familjehemmen fått från familjehemsenheten. Vi ser positivt på att verksamheten har genomfört en undersökning för att ta reda på om nämnden eventuellt behöver vidta åtgärder utifrån undersökningens resultat. Vi noterar dock att utfallet från undersökningen behöver tolkas med viss försiktighet utifrån att svarsfrekvens uppgår till 54 procent.

-
3. Säkerställer nämnden att uppföljning och egenkontroller av de anlitade familjehemmen sker i enlighet med gällande krav?

Delvis

Vi bedömer det utifrån att det genomförs årliga uppföljningar av de anlitade familjehemmen genom bland annat utvecklingssamtal som utgår från ett stödmodell med frågor. Det sker även enligt uppgift årliga registerkontroller av de anlitade familjehemmen som inhämtas bland annat från Försäkringskassan, Polisens belastningsregister och Kronofogden. Vi har tagit del av rutiner för registerkontroller, såväl för nya uppdragstagare och redan pågående uppdragstagare. Rutinerna saknar dock vem som är ansvarig upprättare och beslutsfattare samt hur eventuella avvikelser ska hanteras.

Vi bedömer vidare att nämnden genomför årligen



egenkontroller som rapporteras till nämnd. Vi kan dock konstatera att genomförda egenkontroller för år 2023 och planerade egenkontroller för år 2024 inte haft bäring på granskningens område.

Vi kan vidare konstatera att planerade egenkontroller för år 2024 kommer att omfatta kvalitet i familjehemsenheten avseende exempelvis förväntassamtal, utvecklingssamtal och i förekommande fall samtal med familjehemmets egna barn + vårdnadsöverflyttade barn under 18 år.

2024-06-11

Rebecka Hansson, uppdragsledare

Malou Olsson, projektledare

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av Västerås Stad enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från den 16 januari 2024. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.