

Handläggare  
Bengt Ehlin  
Bengt Ramstedt

Datum  
2016-11-13  
Rev 2017-01-18

Diarienummer  
SCN-2016-0378

## Avtalsuppföljning ART Uppland

### Förslag till beslut

Socialnämnden föreslås besluta

**att** godkänna uppföljningen av leverantören ART Uppland,

**att** uppdra till förvaltningen att genomföra en ny uppföljning av leverantören ART Uppland om sex månader.

### Sammanfattning

Förvaltningen har under året genomfört en särskild uppföljning av placeringar och insatser på ART Uppland. Förvaltningen får ett gott intryck av verksamheten och finner inget som ger stöd för de uppgifter som finns i anmälan nedan.

### Bakgrund

Förvaltningen beslutade i februari 2016 att göra en särskild uppföljning av placeringar och insatser hos ART Uppland sedan det inkommit uppgifter från en person som tidigare varit anställd vid företaget. Enligt uppgiftlämnaren brast ART Uppland på följande sätt:

- Dålig uppsikt över ungdomarna, vissa ungdomar har lämnats ensamma nattetid.
- Mutor till en ungdom för att tala väl om ART Uppland med socialtjänsten.
- Ovilja från ART Uppland att vilka rätta till problem som uppgiftslämnare påpekade.

Uppföljningen har omfattat kontakter med socialsekreterare där de ombads bedöma kvaliteten på placeringen/insatsen. Vidare gjorde socialjouren under maj månad ett antal oanmälda hembesök för att kontrollera boendena. Försök gjordes också att komma i kontakt med ungdomar som tidigare varit placerade hos ART Uppland men ungdomarna svarade inte på kontaktförsöken. Under hösten har ledningspersonalen vid ART Upplands intervjuats om verksamheten.

### **Tidigare insatser**

Hösten 2015 hade förvaltningen en dialog med ART Uppland med anledning av klagomål från handläggare om brister i månadsrapporteringen. ART Uppland inkom med en åtgärdsplan i tre steg som förvaltningen godkände.

### **Pågående placeringar hos ART Uppland i februari 2016**

När uppföljningen inleddes i februari 2016 hade Uppsala kommun 20 ungdomar placerade eller med insats från ART Uppland. Hälften av dessa var vanliga placeringar i konsulentstödda familjehem, i huvudsak ensamkommande. Den andra hälften var insatser enligt ramavtalet resurspersonsboende, ett slags stödboende med stöd i vardagen kring arbete, skola och fritid.

### **Sammanställning av intervjuer med socialsekreterare under mars-april 2016**

Handläggarna till 15 ungdomar intervjuades, fick frågor via mejl. (En del insatser hade hunnit avslutas sedan statistiksammanställningen i februari, vissa handläggare svarade inte.)

#### *Allmänt*

De flesta handläggare är nöjda med insatsen. Flera uttrycker att man uppskattar att ART Uppland tar emot och hanterar de svåraste ungdomarna. ”Det är bara ART Uppland som klarar av dem”. Några är missnöjda. Tycker inte att insatsen och kommunikationen med ART Uppland fungerat som det varit tänkt.

#### *Insatsens karaktär*

De insatser som pågick under undersökningsperioden var dels familjehemsboende för ensamkommande, dels resurspersonsboende för 18 år och äldre. Det som karakteriserar den senare boendeformen är att det är mer flexibla former i stöd och boende där ungdomarna kan bo med sin stödperson men ibland också bo själv om det anses lämpligt. Stödpersonen är inte utredd och godkänd som familjehemmen.

#### *Synpunkter på resurspersonen/familjehemmet*

Viss oklarhet råder i vad slags lägenhet ungdomarna bor, om det är resurspersonens/familjehemmets lägenhet eller om det är ART Upplands. Det är mindre lyckat med så oklara bostadsförhållanden, det kan äventyra tryggheten i placeringen för ungdomen. Det framgår av svaren att socialsekreterarna har relativt svag kontakt med resurspersonen. Man vet i regel inte så mycket om vem det är. Det är få socialsekreterare som sett några utredningar om resurspersonen på samma sätt som man får del av utredningar om familjehemmen. Kontakten går via samordnaren.

#### *Synpunkter på samordnare*

Det har brustit i de månatliga skriftliga rapporterna och det har varit byten av en samordnare. Ett par handläggare uttrycker det som att ART Uppland tagit på sig för mycket och inte de hinner med. De flesta handläggare är dock nöjda och en säger ”Anstränger sig, gör ett bra jobb för att hitta lösningar. Det här är ungdomar som ingen annan vill ta i med tång.”

*Synpunkter på ledningen*

Kommunikationen med ART:s ledning tycker man fungerar bra men osäkert om de klarar av att hantera alla ungdomar.

*Samlad bedömning av socialsekreterarnas värdering av ART Uppland*

I huvudsak är handläggarna nöjda med insatsen. Det framkommer dock viss kritik, framför allt mot bristande kontinuitet efter byten av samordnare och bristande kommunikation med socialtjänsten. Återkommande är bristen på regelbundna skriftliga uppföljningar. Anmärkningsvärt är att handläggare överlag hade så bristande kunskap om själva resurspersonen.

**Socialjourens granskning**

I slutet av april skickades en namnlista till socialjouren med elva namn på ungdomar som var placerade/hade insatser på ART Uppland. Socialjouren ombads göra några oanmälda hembesök hos några av ungdomarna och försöka bilda sig en uppfattning om:

- vem eller vilka som bor på uppgiven adress
- att det finns en vuxen i närheten som utövar tillsyn och stöd
- allmän bedömning av ordning och reda

Socialjouren hade telefonkontakt i två ärenden och gjorde tre hembesök i tre ärenden. I fyra ärenden var det familjehemmet som innehade lägenheten. I ett ärende var det oklart, sannolikt var det ART Uppland som hade kontraktet på bostaden. I alla ärenden fanns det en vuxen i närhet som utövande tillsyn och stöd. I alla ärenden bedömde socialjouren att det var god ordning och reda i boendet.

**Frågor till ungdomarna**

Förvaltningen sökte kontakt, via brev och/eller mejl, med fyra av ungdomarna som tidigare haft insatsen resurspersonboende. Frågorna formulerades på följande sätt:

”Du har tidigare haft insatser genom socialförvaltningen genom ART Uppland. Jag skulle vilja ställa några enkla frågor till dig om hur du ser på de insatser du fick genom ART Uppland idag. Hur fungerade insatserna och hade du någon nytta av insatserna? Det är värdefullt för kommunen att veta vad medborgarna tycker om de insatser de fått. Det är ett sätt att lära och utveckla verksamheterna.”

Inget svar inkom.

**Granskning av IVO**

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) påbörjade i mars 2016 ett tillsynsärende rörande ART Uppland.

I juni kom ett beslut där IVO underkände insatsen resurspersonboende och menade att insatsen är att likställa med HVB eller stödboende för vilket det krävs särskilt tillstånd.

IVO ställde krav på att ART Uppland AB skulle vidta följande åtgärder:

- säkerställa att barn/unga t.o.m. 20 år inte tas emot i ART Upplands resurspersonsboenden eller träningsboenden.
- säkerställa att pågående placeringar i resurspersonsboenden och träningsboenden avseende ungdomar och unga vuxna t.o.m. 20 år avslutas innan den 1 juli 2016.
- säkerställa att verksamhet i form av hem för vård eller boende (HVB) alternativt stödboende inte bedrivs utan tillstånd.

För Uppsala kommuns del ledde beslutet till att de ungdomar som hade insatsen resurspersonboende antingen fick insatsen avslutad, placerades på annan institution eller fick sin insats ändrad till familjehem. Inom en-två veckor hade alla insatser enligt ramavtalet resurspersonsboende avslutats.

### **Samtal med företagsledningen**

När förvaltningen träffar företagets ledning i oktober 2016 har ART Uppland 17 placeringar från Uppsala kommun, samtliga är konsulentstödd familjehemsvård.

Ledningen lyfter i samtalet fram att ART Uppland ständigt känner sig ifrågasatta av omvärld och av kommun, samtidigt som de tar emot och lyckas bra med många av Uppsala kommuns svåra ungdomar. Det senare omvittnas av nöjda socialsekreterarna sedan flera år. Det känns ofta otacksamt, säger de. De har ibland varit på väg att ge upp men har istället bestämt sig för att satsa på förändring och utveckling. Det är ett nytt ART Uppland idag jämfört med för ett år sedan, menar företagsledningen, där man arbetar för att uppnå bättre struktur i verksamheten.

### *Personal*

Personalen består vid sidan av ledningspersonal av ungdomssamordnare, familjehemskonsulenter och familjehem.

Ungdomssamordnarna. De svarar för det vardagliga stödet till de placerade ungdomarna i arbete, praktik, skola och fritid, ingår i öppenvården och kallas för det mobilata teamet. De är tillgängliga, via ett journummer, dygnet runt. Alla samordnare har genomgått eller går en ett och ett halvt år lång distansutbildning på Tollare folkhögskola kursen Pedagogisk ungdomsarbetare. Fyra samordnare är färdiga och två går utbildningen just nu. Den bristande kontinuitet på samordnare som socialsekreterarna framfört kritik mot handlar om en samordnare som inte fungerade i sin roll och som nu slutat på företaget.

Familjehemskonsulenterna. De är socionomer. De följer upp placeringar och svarar för stödet till familjehemmen.

Familjehem. Ofta är det en ensamstående man, minst 25 år gammal, men några par och familjer finns också. Det gäller att det är personer som har energi och kraft att ”ta matchen med en ungdom”. Det går inte att placera dessa ungdomar i vanliga svenska medelklassfamiljer. Det är ofta bra med en ensamstående man, att en ungdom inte behöver

knyta an till flera i familjen, menar ledningen. En tonåring ska inte knyta an, utan familjehemmet är en språngbräda vidare i livet. Det är bra att det inte finns småbarn i familjerna med tanke på säkerheten. Det är viktigt att familjehemmen inte är ensamma, att de vet att det finns stöd att få av samordnarna och familjehemskonsulenter när det behövs.

Förvaltningen har fått ta del av en förteckning över personalen på ART Uppland. Personalförteckningen omfattar 15 anställda i företaget varav sex är ledningspersonal. Ledningspersonalen, förutom VC och vice-VD, är socionomer som bl.a. har tidigare ledarerfarenhet och olika former av fortbildning inom socialt arbete. Övrig personal har yrkesbeteckningen ungdomssamordnare eller familjehemskonsulent. De har grundutbildningar som behandlingsassistent, drogterapeut och socionom. Ledningen uppger att man tar registerkontroller på alla som arbetar i företaget, var sjätte månad.

Personalen får extern handledning var sjätte vecka av en psykolog och psykoterapeut. Familjehemmen får handledning en gång per månad.

#### *Kvalitetsledningssystem*

Förvaltningen har fått ta del av företagets kvalitetsledningssystem vilket bedöms uppfylla kraven på ett sådant. Kvalitetsledningssystemet har nyligen reviderats och håller på att implementeras i organisationen.

#### **Samtal med verksamhetschefen för familjehemsplaceringar**

Verksamhetschefen har varit anställd på ART Uppland i två år. Hon anställdes som verksamhetsledare och är nu verksamhetschef för familjehemsverksamheten i Uppsala och Stockholm. Hon är socionom och har tidigare arbetat som 1:e socialsekreterare i Sigtuna kommun.

Verksamhetschefen beskriver hur verksamheten på ART Uppland förändrats successivt under det senaste året och det är en förändring som fortsätter. Flexibiliteten och engagemanget har alltid varit ART Upplands signum, menar verksamhetschefen, som känner verksamheten från sina fyra år i socialtjänsten i Sigtuna, men det har brustit i struktur och regelverk. Under det senaste året har man på företaget inlett ett förändringsarbete som lett till att verksamheten blir alltmer regelstyrd och strukturerad. ART Uppland utgörs idag av tre olika verksamhetsgrenar som samspelar med varandra:

- HVB och stödboende (ansökan om att bedriva stödboende ingavs till IVO i våras, beslut avvaktas)
- konsulentstödd familjehemsvård
- öppenvård.

De ungdomar som är placerade bor i familjehem som kan bestå av enskilda personer eller par. Familjehemmen bor och tar emot ungdomarna i sin egen lägenhet. Tidigare förekom det att ungdomar bodde i lägenheter som ägdes av ART Uppland där också resurspersonen/familjehemmet bodde. Det skapade ibland en osäkerhet om hur trygg boendeformen var för den unge, men så är det alltså inte längre, enligt verksamhetschefen.

Företaget är idag tydligare med vad som är familjehem och vad som är andra vårdinsatser. Familjehemmet står för boendet och den vardagliga omsorgen men alla ungdomar har också kontakt med ART Upplands öppenvård som står för stöd till skola och arbete, stöd i fritid och drogfrihet etc. ART Uppland har sedan 2014 tillstånd från IVO att bedriva öppen verksamhet för åldersgruppen 18-26 år.

ART Uppland arbetar också för att förbättra familjehemsutredningarna. Det har ibland riktats kritik mot att handläggarna haft dålig kunskap om vilka resurspersonerna/familjehemmet varit. Nu utreds alla familjehem enligt Kälvestensmodellen och utredningarna görs av utbildade socionomer. I modellen ingår att familjeutredningen ska granskas och analyseras av särskild utbildad personal och här använder ART Uppland två konsulter som är socionomer och utbildade handledare i modellen.

Flexibiliteten kan ART Upplands tillgodose även i fortsättningen, menar verksamhetschefen. Det gör företaget genom att man har ett antal jourfamiljer anställda som med kort varsel kan ta emot en ungdom i avvaktan på vidare planering och att ett familjehem kan ta över.

En återkommande kritik som socialsekreterarna tar upp i uppföljningen är bristen på skrivna månadsrapporter. Verksamhetschefen uppger att det pågår ett utvecklingsarbete och att hon sedan i våras har vi sett en tydlig förbättring. Familjehemmen skriver månadsrapporten utifrån en mall som bygger på BBiC. Månadsrapporterna skickas till familjehemskonsulenten som bakar ihop rapporten med månadsrapporten från samordnarna i öppenvården och lämnar vidare till socialtjänsten.

När det gäller utvecklingsmöjligheter nämner verksamhetschefen behovet av att utveckla uppföljningen och veta hur det går det deras ungdomar. Många tidigare ungdomar söker upp ART Uppland och på så vis får man viss kunskap om hur det går i livet för dem men det saknas en systematisk kunskap. Kvalitetsledningssystemet är ett annat utvecklingsområde där beslutade förändringar måste implementeras i organisationen. De nya lägre ersättningsnivåerna från Migrationsverket är en annan utmaning.

### **Bedömning**

Förvaltningen har i sin granskning inte kunnat hitta något stöd för de brister som anmälaren påtalade till förvaltningen. Genomgången av pågående placeringar som gjordes under våren utvisade att handläggarna i huvudsak var nöjda med placeringarna och insatserna. Den kritik som framfördes av handläggarna handlade om bristande personalkontinuitet och brist på skriftliga uppföljningar. Socialjourens oanmälda hembesök föranledde inga anmärkningar. De placeringar enligt resurspersonsavtalet, som IVO vid sin granskning under våren och sommaren fann att de inte överensstämde med regelverket, har avslutats eller ersatts av annan placeringsform.

De brister som framkommit i uppföljningen handlar om oklarheter om vilka resurspersonerna varit, vem eller vilka som bor i vissa lägenheter och bristande skriftlig återkoppling till socialtjänsten. ART Uppland har redovisat förändring man genomfört för att komma tillrätta med dessa problem. Resurspersoner används inte längre efter IVO:s beslut. Alla är

familjehem och de utreds enligt de lagkrav som finns för området och socialtjänsten får därmed ett bättre underlag. Alla familjehem innehar kontrakt till sina bostäder. Övriga lägenheter där ART Uppland är kontraktsinnehavare används enbart för stödboende. Det finns en tydlig rutin för hur den skriftliga rapporteringen till socialtjänsten ska ske.

Vid samtal med ledning och personal framgår att ART Uppland är inne i en fas av konsolideringar och kvalitetssäkring. Förvaltningen får ett gott intryck av verksamheten och finner inget som ger stöd för de uppgifter som finns i anmälan.

Socialförvaltningen

Torsten Sjöström  
Tf direktör