Stockholms stad

Vällingbyteamet

- Rapport om en pilotverksamhet inom socialtjänsten för barn och unga

Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning
2020-2022

1. Sammanfattning

Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning stod inför flera utmaningar inom socialtjänsten för barn och unga när projektet startade år 2019. Stadsdelsförvaltningens genomlysning av socialtjänstdata och behovsanalys visade att förändringar gällande både arbetssätt och verksamhetens organisering behövdes inom flera delar av socialtjänsten för barn och unga. Det fanns behov av att komma in med insatser i ett tidigare skede och bryta en negativ utveckling av sociala problem. En pilotverksamhet, Socialtjänst Vällingbyteamet, startade i ett geografiskt avgränsat område med uppdrag att testa nya arbetssätt. Socialsekreterarna i Vällingbyteamet fick en breddad roll där samma medarbetare ansvarade för förhandsbedömning, utredning och insats för att undvika att familjer skulle behöva byta socialsekreterare mellan olika moment. Socialsekreterarna uppmuntrades att tänka flexibelt och anpassa arbetet utifrån familjens behov. Vällingbyteamet erbjöd insatser även vid mindre omfattande problematik och hade utsedda kontaktpersoner gentemot förskola och skola. Här finns länk till en film på 5 minuter där medarbetarna berättar om arbetet i projektet.

Resultatet visade att en större andel av inkomna ärenden lett till slutförd insats inom Vällingbyteamet. Fler familjer har tackat ja till erbjuden insats och fått stöd snabbare inom Vällingbyteamet jämfört med ordinarie socialtjänst, Linjeverksamheten. Resultatet visade även att familjerna träffat färre antal socialsekreterare i Vällingbyteamet jämfört med Linjeverksamheten under deras kontakt med socialtjänsten. Färre barn återkom för ny utredning inom Vällingbyteamet med störst skillnad i ärenden utan tidigare historik inom socialtjänsten.

Rapportens slutsats är att socialtjänsten behöver förflytta resurser så att fler tar del av tidigare insatser. Socialtjänsten behöver i större utsträckning ta tillvara på möjligheten att erbjuda stöd till familjer även efter första utredningen trots att enbart ett färre antal riskfaktorer identifierats. Socialtjänsten har i dessa fall vetskap om familjens behov, etablerat en kontakt och lagt resurser på att genomföra en utredning och skulle genom att erbjuda en insats bättre nyttja sina resurser och förebygga förvärrad problematik. Erfarenheter från projektet har även visat på vikten av att kunna erbjuda en kombination av manualbaserade och individanpassade insatser för att möta familjers olika behov. Många familjer har behövt praktiskt stöd och samordning. I och med att dessa stödinsatser inte är evidensbaserade är det viktig att arbeta med individanpassad systematisk uppföljning för att skapa en kunskapsbaserad socialtjänst.

Att fler familjer velat ta emot stöd från Vällingbyteamet och färre valt att hoppa av insatser indikerar att Vällingbyteamets arbetssätt ökar tilliten till socialtjänsten. Det framkommer även i intervjuer med familjer och samverkansaktörer. Socialsekreterarna inom Vällingbyteamet menar att det är en kombination av flera delar som resulterat i en ökad tillit så som, att arbeta med familjen genom hela kedjan, ett gott bemötande, att snabbt få stöd, trevliga lokaler och ett individanpassat stöd.

Utöver denna rapport finns en utvärdering gjord av RISE (Research Institutes of Sweden).

Innehållsförteckning

1. Sammanfattning 1

2. Om projektet 4

2.1 Bakgrund 4

2.2 Ramar, tidsplan och projektorganisation 5

2.3 Målen med Vällingbyteamet 6

2.3 Vällingbyteamets uppbyggnad 7

3. Vällingbyteamets arbetssätt 9

3.1 Arbeta med hela kedjan 9

3.2 Bemötande 9

3.3 Socialsekreterare med en mer flexibel roll 9

3.4 Stödinsatser 10

Erbjuda stöd i tidigt skede 10

Grönt stöd, icke-biståndsbedömda insatser 11

Urval av biståndsbedömda insatser 11

Stödmaterial för den icke-biståndsbedömda insatsen Barn- och föräldrastöd 11

Avstämningssamtal 12

3.5 Teambaserat arbete 12

3.6 Samverkan med förskola, skola och polis 13

Utsedda kontaktpersoner 13

Samverkan med grundskolan 14

Samverkan med förskolan 15

Samverkan med polisen 15

4. Synpunkter från familjer, medarbetare och samverkanspartners .16

4.1 Målområde: Familjer har tillit till att socialtjänsten arbetar för barnets bästa 16

4.2 Målområde: Samverkanspartners har tillit till socialtjänsten 22

4.3 Målområde: Medarbetarna trivs och ser nyttan med sitt arbete 26

5. Resultat från genomlysning av socialtjänstdata 29

5.1 Ärendeflöde och kontinuitet 29

5.2 Utredningens genomförande 32

5.3 Ärenden som blivit aktuella för insats 36
5.4 Insatsens genomförande 38
5.5 Återaktualiseringar....39
5.6 Ärenden utan tidigare historik inom socialtjänst 42
6. Analys....45
6.1 Ärendeflöde och kontinuitet 45
6.2 Utredningens genomförande 46
6.3 Ärenden som blivit aktuella för insats 47
6.4 Insatsens genomförande 48
6.5 Återaktualiseringar....49
6.6 Ärenden utan tidigare historik inom socialtjänst 50
7. Slutsatser 51
7.1 Ta tillvara på möjligheten att ge stöd till familjer som upptäckts.....51
7.2 Möjlighet att arbeta med socialt arbete....52
7.3 Individanpassat stöd som kan starta snabbt 52
7.4 Ökad tillit till socialtjänsten....53
8.0 Framtid……..54

2. Om projektet

2.1 Bakgrund

Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning stod inför flera utmaningar inom socialtjänsten för barn och unga när projektet startade år 2019. Det fanns en ökad mängd orosanmälningar, familjer som fick vänta länge på hjälp och det fanns svårigheter att behålla erfaren personal. Stadsdelsförvaltningen hade visserligen förstärkt det förebyggande arbetet genom insatser utan biståndsbeslut de senaste åren, men det fanns fortfarande utmaningar inom myndighetsutövningen och behovet av att minska glappet mellan det förebyggande arbetet och myndighetsutövningen var tydligt. För att kunna erbjuda insatser i ett tidigt skede och bryta en negativ utveckling av sociala problem insåg stadsdelsförvaltningen att de behövde genomföra förändringar inom socialtjänsten. Därför startade de 2019 ett utvecklingsarbete för att ta fram en ny modell för tidigt socialt stöd.

Arbetet inleddes 2019 med en behovsanalys för att identifiera målgrupper som kunde vara i behov av tidiga sociala insatser och förebyggande åtgärder. Syftet var också att undersöka om de befintliga arbetsmetoderna och insatsutbudet matchade behoven hos dessa målgrupper. En analys genomfördes av socialtjänstdata för alla förhandsbedömningar och utredningar av barn och unga under 2017. För att analysera resultatet genomfördes intervjuer och workshops med medarbetare och chefer. Dessutom genomfördes en inventering av befintliga insatser inom socialtjänsten.

Behovsanalysen visade att det fanns behov av att förbättra kontinuiteten för familjer inom socialtjänsten och att det saknades stödinsatser som matchade behoven. Resultatet visade även på bristande samverkan med skolor och förskolor under pågående utredningar. Sammantaget visade resultatet att en låg andel av familjerna inledde en stödinsats från socialtjänsten. En låg andel av familjerna erbjöds insatser och en stor andel tackade nej till erbjudet stöd. Det var mindre vanligt att socialtjänsten erbjöd en insats vid första utredningstillfället för ett barn. Istället skedde det oftare när barnet kom tillbaka för en andra eller tredje gång.

Behovsanalysen visade att det fanns ett behov av att utveckla socialtjänsten för att göra den mer tillgänglig, säkerställa en hög och jämn kvalitet, ha en förbättrad kontinuitet och se barn och unga som en helhet. För att genomföra denna förändring ansökte stadsdelsförvaltningen om och beviljades medel från stadens sociala investeringsfond. Ett treårigt projekt med namnet "Modell för tidigt socialt stöd" startades, vilket innefattade två delar: Vällingbyteamet, en pilotverksamhet inom socialtjänsten i ett geografiskt avgränsat område, som beskrivs i denna rapport och samhandling med civilsamhället genom ett socialt utfallskontrakt som beskrivs i en separat rapport.

2.2 Ramar, tidsplan och projektorganisation

Utvecklingsarbetet *Modell för tidigt socialt stöd* pågick under åren 2019-2022. Arbetet under åren 2020-2022 finansierades av stadens sociala investeringsfond på 22 miljoner kronor samt av stadens lokala utvecklingsmedel (LUM) 1 500 000 kr. Samarbete har skett med Uppdrag psykisk hälsa (UPH) på Sveriges kommuner och regioner (SKR) samt det statliga forskningsinstitutet RISE.

Projektet har varit organiserat inom stadsdelsförvaltningens avdelning för barn och unga. Styrningen av arbetet har legat hos en styrgrupp bestående av avdelningsledningen; avdelningschef och samtliga enhetschefer inom avdelningen. Under det första projektåret ingick även en utredare och en enhetschef från socialförvaltningens avdelning för stadsövergripande frågor i styrgruppen. Processledare, som var stabsfunktion till avdelningschefen och adjungerad till styrgruppen, har drivit arbetet och gett metodstöd till Vällingbyteamet. Under projektet har dessutom medarbetare inom linjeverksamheten (den ordinarie verksamheten) haft uppdrag som ambassadörer och agerat som länk mellan pilotverksamheten Vällingbyteamet och Linjeverksamheten.

Begränsningar

I samband med att projektet startade våren 2020 kom Covid. Detta medförde begränsningar i form av svårigheter för socialsekreterare inom projektet att utföra arbete i brukarnas hemmamiljö i den utsträckning som var tänkt. Likaså möjligheten för socialsekreterare att arbeta en viss tid i veckan i förskolan och skolans lokaler. Det försvårade även uppdraget att arbeta innovativt med att utveckla nya arbetssätt eftersom medarbetarna, chef och processledarna inte kunde arbeta tillsammans fysiskt i den utsträckning de önskat.

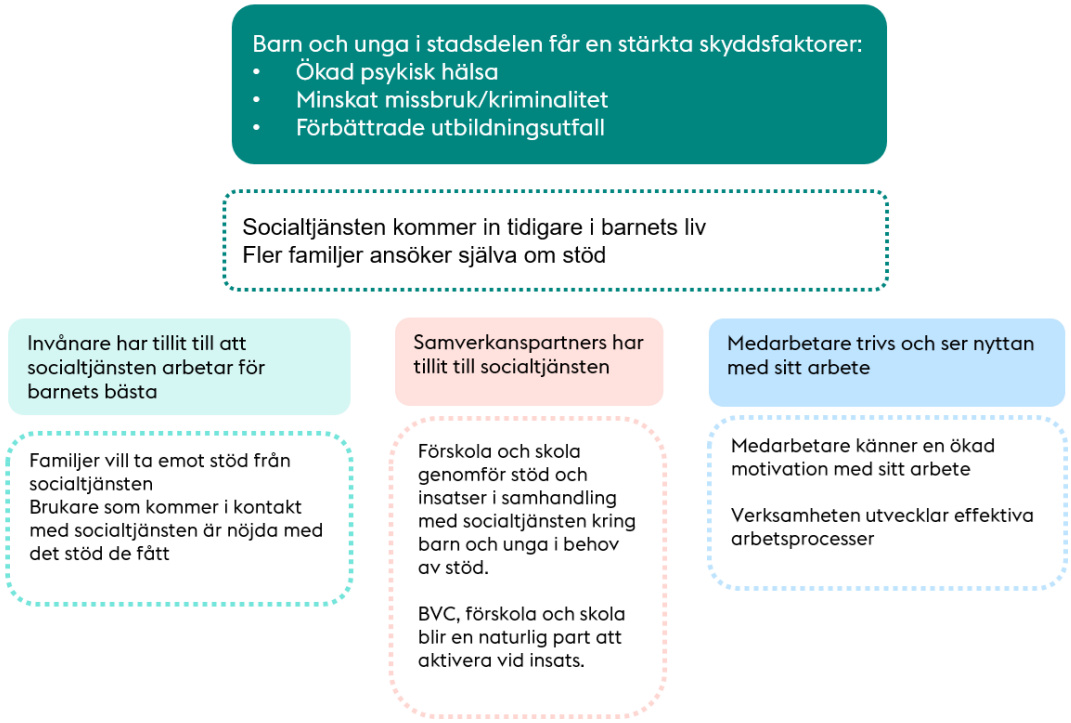
2.3 Målen med Vällingbyteamet

Behovsanalysen visade att det fanns behov av att göra förändringar inom flera delar av socialtjänsten för barn och unga, både i hur verksamheten organiseras och hur arbetssätten utformas. I och med att en eventuell önskad förändring innefattade en ny organisation var det inte möjligt att testa pilotarbetet inom ordinarie Linjeverksamhet. Därav togs beslutet att bygga upp en separat verksamhet vid sidan av Linjeverksamheten, Socialtjänst Vällingbyteamet, som skulle hantera en del av ärendena som annars hanteras inom linjeverksamheten. I det här avsnittet beskrivs målen med Vällingbyteamet och därefter hur verksamheten byggdes upp.

Övergripande mål:

- Barn och unga i kontakt med socialtjänsten har en trygg uppväxt
- Familjers har tillit till att socialtjänsten arbetar för barns bästa
- Samverkanspartners har tillit till socialtjänsten
- Medarbetarna trivs och ser nyttan med sitt arbete

De övergripande målen är nedbrutna i resultatmål. Alla resultatmål är uppdelade i tre förmågor: *Tillit* från familjen, *samhandling* med andra aktörer och medarbetarnas *trivsel*. I bilden nedan presenteras övergripande mål samt resultatmål.



Övergripande mål samt resultatmål

2.3 Vällingbyteamets uppbyggnad

Val av geografiskt område

Syftet med Vällingbyteamet var att fokusera på en specifik del av familjerna som bodde inom stadsdelsområdet. För att skapa en pilotverksamhet av lämplig omfattning bestämdes det att teamet skulle hantera cirka 10 % av alla ärenden som Linjeverksamheten arbetade med. Eftersom det var önskvärt att underlätta samverkan med förskolor och skolor samt att arbeta mer på de platser där barn och unga befann sig, beslutades det att dessa 10 % skulle avgränsas geografiskt. Utifrån socialtjänstdata som samlats in under 2019 valdes det avgränsade området Vällingby ut, som var representativt för hela stadsdelsområdet. Följande parametrar undersöktes: antal orosanmälningar per 100 barn, andelen orosanmälningar som resulterade i en inledande utredning, orsakerna bakom orosanmälningarna samt vilka verksamheter som gjorde orosanmälningarna.

Avgränsning

Vällingbyteamet hade i uppdrag att arbeta med de ärenden som inom Linjeverksamheten fanns organiserat inom mottagningsgruppen, utredning och öppenvård samt vissa delar inom det förebyggande arbetet.
Socialtjänst Vällingbyteamet arbetade inte med följande delar:

- Stöd till barn med funktionsnedsättning enligt LSS eller SoL
- Familjehemsvård för placerade barn som är i behov av långvariga placeringar
- Utredning och insatser till ensamkommande barn
- Familjerätt förutom samarbetssamtal
- Förebyggande arbete såsom fältassistenter och ungdomsmottagning. Däremot erbjöd Vällingbyteamet föräldrarådgivning till de familjer som teamet hade kontakt med och som var i behov av det utan biståndsbeslut.

Organisering, personal och lokal

Vällingbyteamet var organiserat som en separat enhet inom avdelningen för barn och unga. Teamet bestod av ca åtta socialsekreterare, en operativ enhetschef, en administratör och två processledare som erbjöd metodstöd. Teamet bedrev verksamhet mellan september 2020 till augusti 2022.

Eftersom verksamheten involverade flera olika moment bildades en arbetsgrupp med kompletterande kompetens. Inom teamet fanns en bredd av kunskap och erfarenhet, såsom föräldrarådgivning, mottagning, familjerätt, utredning, behandling, barnrättsombud och Signs of Safety-coacher. Det var önskvärt att arbetsgruppen skulle bestå av medarbetare med både lång och kort erfarenhet som socialsekreterare. Det innebar att vissa medarbetare hade lång tidigare erfarenhet, medan andra hade 1-2 års erfarenhet av myndighetsutövning för barn och unga. Genom att kombinera olika erfarenhetsnivåer skapades en möjlighet att dra nytta av både fördjupad kunskap och nya perspektiv.

Verksamheten bedrevs från en lokal i Vällingby centrum, som även fungerade som fritidsgård och föreningslokal. Vid behov hade Vällingbyteamet också tillgång till stadsdelsförvaltningens säkerhetsanpassade lokaler, där väktare fanns på plats om något besök bedömdes som riskfyllt.

3. Vällingbyteamets arbetssätt

3.1 Arbeta med hela kedjan

Socialsekreterarna i teamet hade en bred roll där samma medarbetare ansvarade för förhandsbedömning, utredning och insatser för att undvika att familjer skulle behöva byta socialsekreterare under olika moment. Syftet var att underlätta uppbyggandet av en god relation med familjerna.

Under insats var det vanligt att samma socialsekreterare som varit huvudhandläggare eller medhandläggare under utredningen också utförde själva insatsen. Ibland krävdes dock annan kompetens för att genomföra en specifik insats, och i dessa fall kopplade socialsekreteraren över ärendet till en kollega inom teamet. I de flesta av dessa ärenden hade socialsekreteraren som skulle ge insatsen redan fungerat som medhandläggare under utredningen för att tidigt bli insatt i ärendet och etablera en relation med familjen.

3.2 Bemötande

Ett av projektets mål var att öka familjers tillit till socialtjänsten. Därför arbetade Vällingbyteamet aktivt med att ge familjer ett bra bemötande i kontakten med socialtjänsten. Under introduktionsveckor i början av projektet samt vid metoddagar och teammöten diskuterades bemötandefrågor. Ett bra bemötande var centralt för att skapa en positiv och förtroendefull relation med familjerna och för att bygga tillit.

Här nämns några exempel på förhållningssätt som genomsyrade Vällingbyteamets arbete:

- Tillit till att familjerna själva vet vilket stöd de behöver.
- Förståelse för att familjer kan känna otrygghet i kontakten med en myndighetsutövande verksamhet.
- Socialsekreterarna kan vara personliga i sitt bemötande.
- Byråkratiska termer undviks och det säkerställs att information tagits emot och att familjerna förstår innebörden.
- Redan under förhandsbedömning och utredning kommuniceras det med familjerna om vilket stöd som finns tillgängligt och att stöd kan ges parallellt med utredningen.
- Genom hela processen används ABC (Alla barn i centrum) som förhållningssätt, vilket inkluderar att uppmärksamma föräldrarnas styrkor.

3.3 Socialsekreterare med en mer flexibel roll

Socialsekreterarna i Vällingbyteamet hade en flexibel roll och arbetade på ett uttalat sätt med praktiskt stöd och samordning som skräddarsyddes efter familjens behov och önskemål. De hade i uppdrag att arbeta på detta sätt genom hela processen, inklusive förhandsbedömning,

utredning och insats. Dessutom hade de möjlighet att bevilja en biståndsbedömd insats som benämndes som praktiskt stöd och samordning.

Socialsekreterarna uppmuntrades att tänka flexibelt och anpassa arbetet efter familjens behov när det gällde utrednings- eller insatsupplägg. Det kunde innebära att de träffades på olika platser eller att en insats påbörjades samtidigt som utredningen pågick. Detta gav socialsekreterarna stor handlingsfrihet att själva planera och utforma arbetet med varje familj.

Samordning kunde handla om att stötta i att sätta igång stöd från andra verksamheter och/eller att samordna redan befintligt stöd genom att exempelvis:

- Lotsa familjen till andra verksamheter genom att kontakta dem tillsammans eller åka dit tillsammans med familjen
- Delta i möten med andra verksamheter tillsammans med familjen
- Hjälpa familjen att ansöka om stöd från andra verksamheter genom att ge information eller kontaktuppgifter

Vägledning och praktiskt stöd innefattade att ge information om, lotsa till och/eller vara behjälplig vid olika moment, såsom exempelvis:

- Söka bostad
- Ge stöd vid flytt till en ny bostad
- Underlätta rättsprocesser
- Hitta fritidsaktiviteter för barn och ungdomar
- Hitta aktiviteter för hela familjen, såsom parklek eller öppen förskola
- Etablera kontakt med föreningar
- Stödja vid lämning på förskola eller skola

3.4 Stödinsatser

Erbjuda stöd i tidigt skede

I projektet var det centralt att barn och deras familjer skulle få stöd så tidigt som möjligt när riskfaktorer identifierades, för att förebygga att sociala problem växte sig större. Därför hade Vällingbyteamet i uppdrag att erbjuda stöd så snart de identifierade riskfaktorer, även om de inte bedömde det som en hög risk för att utveckla allvarligare problematik. Beroende på allvarlighetsgrad erbjöds antingen ett så kallat Grönt stöd, utan bistånd eller en biståndsbedömd insats.

Teamet fick i uppgift att utvidga sitt uppdrag från att enbart arbeta med utredning av skyddsbehov eller behov av stöd vid hög risk, till att erbjuda stöd även vid mindre omfattande problematik. Socialsekreterarna uppmanades att ha perspektivet "Vilket stöd kan vi ge/vad kan vi göra för att stärka skyddet och minska riskfaktorerna för detta barn och dess familj". Det innebar att det inte alltid krävdes en omfattande eller långvarig insats, utan det kunde handla om några få möten exempelvis ihop med skolan eller några samarbetssamtal med

föräldrarna. Det innebar inte alltid att det behövdes stöd från just Vällingbyteamet utan stödet kunde innefatta en lotsning till en annan verksamhet.

Målet var att starta stödinsatser så tidigt som möjligt, helst redan under utredning. Syftet var att öka sannolikheten att familjen accepterar insatserna och för att stödet skulle komma igång snabbt samt förhindra att problem förvärrades.

Grönt stöd, icke-biståndsbedömda insatser

I de fall där socialsekreterarna bedömde att en familj inte behövde ett biståndsbedömt stöd kunde de erbjuda en kortvarig icke-biståndsbedömd insats som kallades "Grönt stöd". Grönt stöd erbjöds efter en förhandsbedömning om riskfaktorerna inte var så höga att en utredning behövde inledas, eller efter en utredning där det bedömdes att en biståndsbedömd insats inte var nödvändig men där det fanns behov av lättare stöd. Syftet med Grönt stöd var att stärka skyddsfaktorerna kring barnet/familjen och därigenom minska risken för att sociala problem skulle utvecklas.

Det gröna stödet organiserades inom Vällingbyteamet för att öka kontinuiteten för familjen. På så sätt kunde familjen få stöd från samma socialsekreterare som de redan hade träffat, istället för att hänvisas eller lotsas till en föräldrarådgivare inom den förebyggande enheten i linjen.

Urval av biståndsbedömda insatser

I början av projektet gjordes en inventering av vilka evidensbaserade metoder som kunde vara av relevans för utvecklingsarbetet. Utifrån behovsanalysen och tillsammans med medarbetare i Vällingbyteamet gjordes en prioritering av de insatser som verksamheten skulle erbjuda.
Manualbaserade och evidensbaserade insatser skulle fungera som ett värdefullt komplement till Vällingbyteamets icke-manualbaserade insatser som skräddarsyddes utefter familjers olika behov. Med tanke på den relativt korta projektperioden kunde enbart ett fåtal nya insatser införas. Bortsett från insatser som redan fanns inom stadsdelsförvaltningen beslutade styrgruppen att utvidga insatsutbudet med BRA-samtal och Project support.

Stödmaterial för den icke-biståndsbedömda insatsen Barn- och föräldrastöd

Ett viktigt utvecklingsbehov som framkom i samband med behovsanalysen, var att en tydligare definition av insatsen familjebehandling skulle kunna bidra till att fler familjer tar emot insatsen. Därför påbörjades en process inom Vällingbyteamet för att försöka kategorisera och definiera insatsen familjebehandling samt ge exempel på vad den kan innefatta. Istället för att använda begreppet familjebehandling valde Vällingbyteamet att använda namnet barn- och föräldrastöd, då det bättre ansågs beskriva insatsens karaktär som mer inriktas mot stöd och förändringsarbete än behandling. För att specificera insatsen, både för familjerna och socialsekreterarna, användes BBIC (Barns Behov i Centrum) som utgångspunkt för att kategorisera insatsen. Syftet var att få en röd tråd och använda samma språk gällande de risk- och skyddsfaktorer som kommuniceras i utredningen och insatsens

innehåll (kategori). Följande kategorier definierades som innefattar risk- och skyddsfaktorer från BBIC:

- Omsorg och vardagsrutiner
- Relationen mellan barnet och föräldern
- Konflikthantering och gränssättning
- Trygghet
- Separerade föräldrar

När kategorierna var definierade genomfördes ett samarbete mellan familjebehandlare inom Linjeverksamheten och medarbetare inom Vällingbyteamet för att fylla stödmaterialet med konkreta exempel på arbetssätt under varje kategori. Målet var att socialsekreterarna som arbetade med insatsen skulle kunna använda materialet som inspiration och vägledning när de planerade upplägget för en insats. Materialet var dynamiskt och kunde kontinuerligt kompletteras och uppdateras över tid.

Avstämningssamtal

Efter att ett ärende avslutats inom Vällingbyteamet, antingen efter en utredning som inte ledde till insats, efter en biståndsbedömd insats, eller vid avslutat grönt stöd, erbjöds familjer med behov en avstämning med Vällingbyteamet efter några månader. Syftet med avstämningen var att säkerställa att den positiva utvecklingen fortsatte och att eventuella nya stödbehov uppmärksammades i ett tidigt skede. Avstämningen kunde genomföras antingen via telefon eller genom ett fysiskt möte och den utfördes av samma socialsekreterare som familjen redan hade haft kontakt med. Dessa avstämningar genomfördes utanför ramen för myndighetsutövningen som en del av det gröna stödet, vilket innebar att de inte dokumenterades.

3.5 Teambaserat arbete

Inom Vällingbyteamet hade alla teammedlemmar en bred arbetsroll och arbetade med flera olika moment inom socialtjänsten. Detta skilde sig från Linjeverksamheten där socialsekreterarna inom varje enhet var specialiserade på specifika moment. Detta krävde att medarbetarna inom Vällingbyteamet samarbetade och nyttjade varandras kompetenser. För att främja en kultur av ömsesidigt stöd och lärande hade Vällingbyteamet teammöten två tillfällen per vecka, till skillnad från Linjeverksamheten som har ett möte per vecka. En del av teammötet ägnades åt att utveckla verksamheten och metoderna samt följa upp projektet, medan en annan del av mötet användes för att diskutera individärenden. Teammöten var värdefulla tillfällen för medarbetarna att få stöd från sina kollegor och diskutera frågor såsom hur det privata nätverket kan aktiveras, hur barnet kan involveras i högre grad eller insatser samordnas.

Enhetschefen hade, i jämförelse med Linjeverksamhetens motsvarande chefer, mindre planerad tid för att gå igenom ärenden individuellt med varje socialsekreterare, då Vällingbyteamet istället valde att prioritera mer tid för ärendegenomgång under de gemensamma teammötena. I ärenden som inte krävde chefens bedömning uppmuntrade

enhetschefen aktivt medarbetarna att diskutera frågorna direkt med sina kollegor eller på teammötena.

När ärenden fördelades till socialsekreterare beaktades, utöver en jämn arbetsbelastning, även medarbetarnas specifika kompetens för att matcha familjens behov. Därefter utsågs en medhandläggare med kompletterande kompetens för att stödja huvudhandläggaren. Fördelningen av arbete mellan huvudhandläggare och medhandläggare var flexibel och anpassades efter medarbetarnas behov och ärendets komplexitet. I de flesta ärenden hade huvudhandläggaren och medhandläggaren en kontinuerlig dialog för att bedöma behov och planera nästa steg.

3.6 Samverkan med förskola, skola och polis

Då Vällingbyteamet haft en geografisk organisering har samverkan framförallt skett med ett fåtal förskolor och skolor som ligger i stadsdelarna Vällingby och Grimsta. Detta skiljer sig från Linjeverksamheten där socialsekreterarna arbetar gentemot alla stadsdelar och således samverkar med förskolor och skolor i hela stadsdelsområdet.

Under projektet samverkade Vällingbyteamet särskilt med grundskolorna Vällingbyskolan och Grimstaskolan samt med förskolan Gröna diamanten och förskolorna i förskoleområdet Grimsta. Upplägget för samverkan planerades tillsammans med ledning och elevhälsorepresentanter inom förskola/skola. Projektet hade som ambition att i huvudsak testa samverkansaktiviteter som förskola och skola såg störst behov av i sina verksamheter. Därför utformades arbetssätten i samverkan succesivt under projektets gång och kom att till viss del skilja sig åt mellan förskola och skola utifrån verksamheternas skilda behov.

Alla medarbetare inom Vällingbyteamet hade i uppdrag att stärka relationen och samarbetet med viktiga aktörer såsom skola, förskola och polis samt se dessa som en naturlig samverkanspart. Det kunde bland annat innebära att medarbetarna prioriterade att direkt kontakta aktuell aktör i samband med att en orosanmälan inkom, verka för att en gemensam planering genomfördes vid start av utredning och/eller insats samt genomföra regelbundna avstämningar under ärendets gång.

Utsedda kontaktpersoner

Då Vällingbyteamets samverkan med grundskolan och förskolan skiljde sig åt på vissa områden, beskrivs samverkan med respektive verksamhet separerat senare i detta avsnitt. Däremot var arbetssättet med utsedda kontaktpersoner liknande för båda verksamheterna och redovisas här gemensamt.

Inom Vällingbyteamet var fyra av socialsekreterarna utsedda kontaktperson gentemot skolan, två kontaktpersoner för låg- och mellanstadiet samt grundsärskolan samt två kontaktpersoner för högstadiet. För förskolan Gröna diamanten fanns en utsedd kontaktperson från

Vällingbyteamet som arbetade tillsammans med en föräldrarådgivare från Linjeverksamheten. Rollen som kontaktperson gav möjlighet för medarbetare och ledning inom förskola och skola att direkt kontakta den utsedda kontaktpersonen vid frågor eller behov av konsultation. Syftet med utsedda kontaktpersoner var att stärka relationen mellan socialtjänsten och förskola/skola i syfte att förbättra kvaliteten i samverkan och öka förtroendet för socialtjänsten.

Här är några exempel på ärenden som pedagogerna kunde kontakta kontaktpersonerna angående:

- Konsultation i ärenden där pedagogen var osäker på om en orosanmälan skulle göras eller inte.
- Kontakt för att kunna hänvisa familjen till Vällingbyteamet för råd- och stöd i ärenden som inte krävde en orosanmälan.
- Planera inför en orosanmälan eller ansökan för att göra det så bra som möjligt för familjen, t.ex. planera för ett anmälningsmöte eller möte för familjen att ansöka om stöd.
- Vid akuta ärenden planera aktiviteter som behövde göras inom ramen för skyddsplanering.
- Frågor eller planering kring barn som hade en etablerad kontakt med Vällingbyteamet.

Vällingbyteamet kunde inte garantera att förskolan och skolan skulle få kontakt med kontaktpersonen samma dag. Om verksamheterna hade akuta frågor och kontaktpersonen var upptagen, hänvisades medarbetarna inom förskola/skola till en jourtelefon som bemannades dagtid av någon socialsekreterare från Vällingbyteamet. Det fanns inte heller någon garanti för att kontaktpersonen skulle vara den som arbetade med ärendet om en utredning inleddes, även om så oftast var fallet. Vällingbyteamet kunde däremot säkerställa att någon av de ofta två socialsekreterarna som deltog i inledande möten med familj och förskola/skola, till exempel ett anmälningsmöte, skulle fortsätta vara involverad i ärendet.

Samverkan med grundskolan

I kontakten med grundskolan var det framförallt skolledningen och elevhälsan som tog kontakt med Vällingbyteamets utsedda kontaktpersoner. Detta berodde till stor del på att orosanmälningar från pedagoger vanligtvis gick via elevhälsan innan socialtjänsten involverades.

Vid projektets start var avsikten att Vällingbyteamets medarbetare skulle arbeta en halvdag i veckan från skolan (alternativt förskolan) för att komma närmare verksamheten och bygga relationer med skolpersonalen. På grund av Covid-restriktionerna var detta endast möjligt att testa ett fåtal gånger i början och slutet av projektet. Istället genomfördes konsultationer varannan vecka utomhus, så kallade "walk-and-talks". Det fanns initiala svårigheter att få pedagoger att delta, men efter att skolan justerade sin planering och anpassade tiden till lärarnas egna scheman, ökade deltagandet.

Från slutet av vårterminen 2021 utökade Vällingbyteamet sin riktade samverkan till att även omfatta Grimstaskolan, där många av de barn som Vällingbyteamet arbetade med gick i skolan. Samverkan med Grimstaskolan utformades på samma sätt som med Vällingbyskolan med undantag för "walk-and-talks" som inte ingick.

Samverkan med förskolan

Samverkan med förskolan påbörjades tillsammans med förskoleenheten Vällingby som själva valde ut en förskola där de önskade vidareutveckla samverkan med socialtjänsten. Förskolan som valdes var Gröna Diamanten och samverkan involverade, utöver utsedda kontaktpersoner, även konsultation och möten med arbetslagen. Dessa aktiviteter genomfördes av kontaktpersonerna.

Med hänsyn till Covid-restriktionerna som pågick anpassades de regelbundna konsultationstillfällena till att ske utomhus. Till skillnad från skolan beslutade förskoleledningen att det var obligatoriskt för pedagoger att boka in sig på "walk-and-talks", oavsett om de hade specifika ärenden att diskutera eller inte. Syftet var att ge pedagogerna möjlighet att träffa och få ett ansikte på de som arbetar inom socialtjänsten samt ställa allmänna frågor om socialtjänsten.

Samverkan med förskolan Gröna diamanten inkluderade även att kontaktpersonerna deltog i förskolans personalmöten. I början var de med på möten där medarbetare från förskolans alla avdelningar deltog, och teman som diskuterades, utifrån förskolans önskemål, var bland annat information om socialtjänsten, varningssignaler för personalen att vara uppmärksamma på hos familjerna samt råd och tips inför svåra möten med vårdnadshavare. Därefter genomfördes separata möten med varje arbetslag för att pedagogerna skulle kunna diskutera specifika teman och ha möjlighet att ställa frågor till kontaktpersonerna från Vällingbyteamet i mindre grupper.

Mot slutet av 2021 utökades samverkan med Grimsta förskoleenhet. Till skillnad från samverkan med Vällingby förskolenhet involverades samtliga fyra förskolor inom enheten i syfte att testa ett mer generellt upplägg. Förskolorna inom Grimsta förskoleenhet erbjöds också utsedda kontaktpersoner hos Vällingbyteamet samt konsultation i form av "walk-and-talks". Deltagande på personalmöten och temadiskussioner genomfördes däremot inte.

Samverkan med polisen

Under projektets gång utvecklades samverkan med polisen. Vällingbyteamet hade två utsedda kontaktpersoner gentemot polisen och deltog regelbundet i samverkansmöten. Detta resulterade i en tätare samverkan i enskilda ärenden, särskilt mot slutet av projektperioden.

4. Synpunkter från familjer, medarbetare och samverkanspartners

Under detta avsnitt presenteras synpunkter från familjer, medarbetare från Vällingbyteamet och samverkanspartners med utgångspunkt från projektets övergripande mål.

Medarbetarnas synpunkter samlades in genom workshops där medarbetarna i grupper diskuterade vilka arbetssätt/arbetsstrategier de ansåg var viktiga för att nå projektets olika mål. Medarbetarna intervjuades även enskilt för att samla in deras synpunkter om projektet och arbetssättet, varifrån samtliga citat kom.

Familjernas synpunkter inhämtades genom intervjuer. Samtliga avslutade ärenden under en tidsperiod fick en förfrågan om att delta i en intervju för att följa hur familjerna upplevde kontakten med och stödet från Vällingbyteamet. Intervjuerna genomfördes via telefon av processledare. 12 intervjuer genomfördes med föräldrar och tre intervjuer genomfördes med barn.

Synpunkter från förskola och skola hämtades in genom gruppintervjuer. Vid intervjun med förskolan deltog rektor och biträdande rektor samt specialpedagog. Vid intervjun med skolan deltog rektor, biträdande rektorer och medarbetare från elevhälsan.

4.1 Målområde: Familjer har tillit till att socialtjänsten arbetar för barnets bästa

Arbetssätten för målområdet *Familjer har tillit till att socialtjänsten arbetar för barnets bästa* kommer i detta kapitel att presenteras utifrån de arbetsstrategier som medarbetarna i Vällingbyteamet själva ansett varit centrala för att nå målet. Inom vissa av arbetsstrategierna presenteras även röster från samverkanspartners och familjer.

Arbetsstrategin: Hela kedjan

Medarbetarnas synpunkter

Medarbetare inom Vällingbyteamet beskrev arbetssättet, att arbeta med hela kedjan från förhandsbedömning till insats, som betydelsefullt för att skapa en relation och allians med familjen. Arbetssättet ansågs vara en viktig orsak till att en hög andel familjer tackade ja till insats från Vällingbyteamet. Medarbetare menade att det var särskilt viktigt att få till ett bra första samtal med vetskapen om att de som socialsekreterare skulle fortsätta träffa familjen.

> *”Att vi följer ärendet från början till slut skapar trygghet och där har vi nyckeln. Det kan vara skamfullt att berätta sin historia för socialtjänsten och då är det tufft att berätta det för flera personer”.*

Att genomföra både utredning och insats hade enligt medarbetare flera fördelar, och flera framhöll att det även uppskattades av de familjer de träffade. Den viktigaste effekten av arbetssättet var innebörden att man inte behövde lotsa familjen vidare. Det minskade risken för glapp mellan de olika momenten som kunde leda till att familjens motivationsfönster inte nyttjades. Att arbetssättet var resurssparande och mer begripligt för familjerna framhölls också

> *”De främsta fördelarna är att det är resurssparande, att man samlar in så mycket kunskap om familjen, sen blir det även mer begripligt för barnen men också vuxna för den delen”.*

Familjernas synpunkter

I intervjuer med föräldrar och barn som hade varit i kontakt med Vällingbyteamet framkom också betydelsen av att träffa ett färre antal personer inom socialtjänsten. Flera av de föräldrar som intervjuats hade varit i kontakt med socialtjänsten tidigare där de arbetat på ett annat sätt och kunde jämförde sina upplevelser. De beskrev dels hur byten mellan olika personer hade varit svåra att begripa och innebörden av att inte behöva berätta sin historia flera gånger.

> *”Jag har tidigare haft kontakt med socialtjänsten (…) Det har inte varit tydligt varför det skett byten mellan handläggare och jag har fått träffa för många personer. Det har bara bytts ut folk hux flux och även om det är deras arbetsuppdelning är jag en människa med en berättelse och det har varit jobbigt att berätta allt för flera, även om de har varit duktiga på sina jobb. De har varit så bra och engagerade i Vällingbyteamet. Det är först nu som jag inte är rädd för socialtjänsten. Det är också svårt för ett barn med diagnoser att träffa många människor och förstå varför”.*

> *”Fungerar mycket bättre än socialtjänsten i X (annan stadsdel) (…). Känns mycket mer organiserat och välkomnande. (…) Man vill känna sig som en människa som bemöts på ett normalt sätt”.*

Arbetsstrategin: Snabbt och lättillgängligt stöd

Medarbetarnas synpunkter

Medarbetare inom Vällingbyteamet beskrev betydelsen av ett lättillgängligt stöd med insatser som kunde starta upp snabbt, även under pågående utredning. I intervjuer med medarbetare framhöll en person att utredningen sällan "bara" bestod av utredande samtal. Hen menade att arbetssättet gav ett annat tankesätt där utredningen gick från att inhämta information till ett samtal där mer utrymme gick till att stärka familjerna.

> *”I Linjeverksamheten förut skulle man mer jobba med att inhämta information, jag tycker ärenden nu går ut mer på samtal. ABC har varit jätteviktigt för mig*

> *sen vi gått utbildningen, jag försöker stärka familjer redan i utredning. Det har vi väl alltid gjort under utredning… men det är en sak att lyfta skyddsfaktorer och en annan att använda ABC mer att lyfta i stunden".*

Några medarbetare ansåg att ett flexibelt socialt arbete innebar att man kunde erbjuda stödinsatser till familjer i ett tidigare skede. En medarbetare berättade om hur hen hade upplevt att familjer "pustade ut" när de fick arbetssättet förklarat för dem, av lättnad, när de insåg att de inte behövde vänta längre än ett par veckor innan stöd kunde ges.

> *"Just att stödet kommer in tidigare och att vi inte kommer utreda i all oändlighet och att insatsen kommer igång tidigt, det är flexibilitet för mig".*

Vällingbyteamets medarbetare framhöll fördelen att inte behöva dokumentera råd- och stödsamtal inom det förebyggande stödet, så kallat "Grönt stöd" (läs mer om grönt stöd under avsnitt 3.4). Detta har upplevts vara positivt för medarbetarna och en medarbetare berättar hur det har underlättat hens arbete.

> *"Jag är väldigt positiv till grönt stöd och jag ser absolut inga hinder med det. Jag tycker att det har underlättat mitt jobb väldigt mycket att inte behöva dokumentera. Som exempel hade jag ett ärende där jag bara hade ett skolmöte som grönt stöd och efter det behövde jag inte dokumentera något".*

En anledning till att det gröna stödet inte erbjudits i så hög utsträckning beror, enligt medarbetare, delvis på att det finns mer omfattande behov av stöd och delvis att annat behövts prioriteras. Medarbetare har lyft att myndighetsutövningen stundtals tränger ut insatsarbetet och det förebyggande arbete eftersom myndighetsutövningen måste prioriteras. Tre personer nämner att det i perioder varit ett högt inflöde av ärenden alternativt svåra eller akuta ärenden som försvårat arbetet. De säger att det inneburit att de behövt prioritera bort samtal i ärenden som är mindre krävande/akuta.

Arbetsstrategin: Bemötande, delaktighet och individanpassat stöd

Medarbetarnas synpunkter

Flera medarbetare upplever att Vällingbyteamets arbetssätt skiljer sig från tidigare uppdrag i form av ett nytt tankesätt. De menar att tankesättet inom Vällingbyteamet handlar om att arbeta lösningsfokuserat och att tänka mer öppet.

> *"Det är ett annat tankesätt – i linjen kände jag att man skulle jobba snabbt och ha fokus på att avsluta om det inte fanns så stor oro. Här vill vi ge något. Det skapar en annan arbetsglädje och känna att socialtjänsten gör något bra även om det inte är något stort, bara att vi kan erbjuda enstaka stödsamtal. Gör att man känner sig snällare".*

Under intervjuerna fick medarbetarna frågan om vad det innebar för dem att vara flexibla i sitt arbete, med hänsyn till att de tidigare hade betonat detta som en viktig fördel i

Vällingbyteamets arbetssätt. Återkommande svar rörde möjligheten att ge ett individanpassat stöd, att kunna möta familjen där de befinner sig samt vara flexibel gällande tid och plats för möten med klienterna. En person beskrev vikten av att kunna arbeta med "det stödbehov som finns just nu" inom familjen samtidigt som man arbetade med mer långsiktiga mål. Att kunna möta familjens egna önskemål om stöd ansågs också vara viktigt för att bygga en allians med familjen och få dem att känna sig trygga.

> *”Alla stödbehov ser olika ut, vissa föräldrar kanske inte behöver stöd i föräldrarollen kring hur dom är med sitt barn, dom kanske inte kan svenska eller har psykisk ohälsa. Genom att hjälpa dom med det så öppnar det andra dörrar till att kunna ge annat stöd som jag ser att dom behöver, men att möta dom inledningsvis där dom befinner sig och skapa allians för att dom ska känna sig trygga”.*

Medarbetarna framhöll också en utmaning som det flexibla arbetssättet kan medföra. De ansåg att det finns en risk att det flexibla arbetet går över på andra funktioners uppdrag eller på uppgifter som ingår i ett föräldraansvar. Medarbetarna menade att det är viktigt att tydliggöra vad flexibiliteten innebär och vilka förväntningar som finns på medarbetarna för att säkerställa ett likvärdigt stöd och för att arbetet ska kunna implementeras.

Familjernas synpunkter

I samtal med föräldrar och barn som har varit i kontakt med Vällingbyteamet ställdes frågan om hur de hade upplevt kontakten med Vällingbyteamet. Många föräldrar lyfte fram att de hade upplevt kontakten som positiv och att de särskilt uppskattade att deras barn hade fått ett bra **bemötande**. En förälder beskrev socialsekreterarnas bemötande som lyhört, ödmjukt och icke-dömande. En annan förälder berättade att hen hade upplevt att socialsekreterarna var noggranna med att också fokusera på det positiva i föräldraskapet och att de hade förmedlat att hen var en bra förälder.

> *”Mötet med socialsekreteraren och den processen var jag jättenöjd med. Vi sågs på förvaltningen, hembesök och telefon. Kontakten var positivt. Inlyssnande, ödmjuk och inte dömande. Varit väldigt enkelt och hon har varit tillgänglig”.*

> Barn 13 år*: ”Jag träffade mest X men även Y några gånger. Vi brukade träffas på Tegelhögen en gång i månaden ungefär. Vi pratade om hur det var hemma och hur vi mådde. Det var bra när vi sågs. Jag kunde släppa loss det man hade inne. Släppa loss utan att vara orolig. X gjorde ett jättebra jobb med mig och mina yngre systrar. Min ena syster har ADHD och hon fick möjlighet att leka när hon behövde så mötena blev bra för henne. Vi sågs mest på möten. Någon gång messade X vilken tid vi skulle ha möte”.*

> *”Jag hoppas verkligen att det är fler barn som får lika bra hjälp som min son fått. X sa alltid positiva saker om pojken, till pojken själv och till oss föräldrar.*

Pojken har fått tillbaka sitt självförtroende. Han säger inte längre att han är värdelös. Jag har fått en bättre bild av socialtjänsten nu än innan".

Flera personer betonade på olika sätt vikten av att vara **delaktiga** under utredningen. Det framgick delvis i hur beslut om insats fattades och i föräldrarnas känsla av att bli lyssnade på. En förälder beskrev hur hen upplevde att socialsekreteraren lyssnade på deras behov och att personen verkligen engagerade sig med hjärtat.

"Vi fick ta ställning till olika insatser och det har varit viktigt. Vissa insatser tackade vi nej till då vi provat eller inte kände behov av dem. En kontaktperson ville vi gärna behålla och vi var oroliga för att den skulle tas bort. Men X var jättetydlig med att det inte skulle hända om vi inte vill det och det gjorde oss trygga. Det gav en känsla att prata med någon som förstår och inte en byråkrat. Inga beslut fattades över våra huvuden".

Två barn lyfte att de hade önskat veta mer om vad socialsekreterarna och föräldrarna hade pratat om under deras möten.

Upplevelsen av att ha fått ett **individanpassat stöd** framkom från flera intervjuer med föräldrar. Att socialsekreteraren var villig att prata om och ge stöd i frågor som hade betydelse för familjen var något de uppskattade.

"Vi har varit öppna om vad som hänt i familjen. De har lyssnat även om det vi berättat inte direkt handlat om problematiken/frågan som vi skulle jobba med".

"Hon hjälpte mig att ge mig styrka i det jag behövde hjälp med. Fick hjälp att göra vissa moment som var viktiga för mig och det var flexibelt".

Arbetsstrategin: Samordnat stöd

Medarbetarnas synpunkter

Medarbetare uppskattade uppdraget att arbeta samordnande. De beskrev att de upplevts stimulerande att samverkan med exempelvis skola och fältverksamhet och att det bidrog till känslan av att vara en del av ett sammanhang och "komma ifrån stuprören".

"Det ligger i vårt uppdrag att vara mer flexibla och att samverka mer på ett tydligt och riktat sätt med familjerna. Det är roligt och meningsfullt. Ger också mycket mervärde både i samarbete med andra professioner och tydlig skillnad för familjerna".

Familjernas synpunkter

Flera familjer beskrev insatserna från Vällingbyteamet och betydelsen av samverkan med andra stödfunktioner. Skolan var den verksamhet som flest familjer upplevde att det samordnade stödet hade gett ett positivt resultat för barnet. Att socialtjänsten hade sammankallat till SIP-mötet och stöttat familjen i att få kontakt med BUP var också uppskattat. En mamma berättade hur utredningen och SIP-mötena hade resulterat i en kontakt med BUP som familjen hade önskat i flera års tid. Mamman uppskattade att SIP-mötena var pedagogiskt upplagda och att socialsekreteraren var tydlig med barnets behov gentemot BUP. Mamman beskrev att detta var första gången de hade fått den hjälp de hade önskat.

> *”Ja! Äntligen har X (barnet) en lugn skolgång. Vi fick snabbt kontakt med BUP, något vi velat ha länge. X har fått medicin som gör att hen sover samt för sin ADHD och elevassistent i skolan. Förut kom telefonsamtal varje dag från skolan. Nu ringer de bara på fredagar och berättar hur veckan varit. Om vi inte fått den här hjälpen hade jag nog varit sjukskriven nu”.*

> *”Även i kontakt med skolan har Y (socialsekreteraren) varit tydlig att fokusera på pojkens behov och skolan lyssnade på honom. Jag har ringt och rådfrågat Y om saker. Y har tagit sig tid”.*

> Barn 11 år: *”Y lyssnade på mig. Hen fixade en assistent till mig. Det har blivit mycket bättre i skolan. Nu kan jag plugga jättebra. Jag gör också roliga aktiviteter utomhus med min assistent.” Hade svårt att koncentrera sig i skolan förut, nu fungerar skolan mycket bättre. Vi har haft möte och pratat i mobil. Skulle kännas lätt att ringa Y om jag behövde”.*

> Barn 11 år: *”Ja, Y gav mig bra tips och råd när jag bad om hjälp. Relationen mellan mig och mina föräldrar har förbättrats”.*

Arbetsstrategin: Trevliga lokaler

Medarbetarnas synpunkter

Vällingbyteamet hade sitt kontor på medborgarhuset Tegelhögen, där fritidsgård och medborgarkontor också hade sina lokaler. Dessutom kunde föreningar använda delar av lokalerna under dagtid. Medarbetarna i Vällingbyteamet uppgav att lokalerna hade haft stor betydelse för förutsättningarna att skapa trygghet hos familjerna. Medarbetarna lyfte lokalernas betydelse för att ha mer avslappnade möten och möjligheten det gav till att enkelt kunna göra aktiviteter med barnen och bjuda på fika.

> *”Lokalerna bidrar till flexibilitet. I ett exempel träffade vi ett barn som hade svårt att sitta ner på grund av ADHD och då visste han att det fanns ett pingisbord och då började han och socialsekreteraren samtalet med att spela*

pingis och kan sen sätta sig ner och fortsätter samtalet, det hade aldrig hänt i våra gamla lokaler, det är inga små saker det är viktiga saker. Vi brukar bjuda på fika det lättar upp, det blir mänskligt."

"Men också ungdomar och barn med diagnoser, jag har haft några ungdomar med diagnoser, minns en, som reagerade "WOW" hela vägen upp för trappan, "vilka fina lokaler" sa hon. Den flickan är annars väldigt fåordig men hon uppskattade verkligen det och att det fanns lite saker att titta på".

Familjernas synpunkter

Under intervjuerna med familjer som hade varit i kontakt med Vällingbyteamet ställdes ingen specifik fråga om hur de upplevde lokalerna. I samtal om hur kontakten hade sett ut mellan familjen och Vällingbyteamet var det en förälder som, på eget initiativ, sa att hen hade tyckt att det var bra att träffas på kontoret och att det var en fin miljö. En annan förälder beskrev hur hen hade upplevt skillnaden mellan Tegelhögen (Vällingbyteamets lokal) och socialtjänstens ordinarie lokaler.

"Ingen ordningsvakt som ropar upp en i ett obehagligt väntrum som skapar känslan "nu är jag illa ute!" Mitt barn sa "WOW- vad fint" när hen kom in till Tegelhögen. Så att komma dit blev positivt för dem. Det var en lugn stämning."

4.2 Målområde: Samverkanspartners har tillit till socialtjänsten

Arbetssätten för målområdet *Samverkanspartners har tillit till socialtjänsten* kommer i detta kapitel att presenteras utifrån de arbetsstrategier som medarbetarna i Vällingbyteamet själva ansett varit centrala för att nå målet. Inom vissa av arbetsstrategierna presenteras även röster från samverkanspartners och familjer.

Arbetsstrategin: Samverkansformer som sänker trösklar

Samverkanspartners synpunkter

I intervjun med medarbetare från Vällingbyskolans ledning framkom att de ansåg att Vällingbyteamet hade haft en hög tillgänglighet. De ansåg att det hade funnits smidiga kontaktvägar och att det hade varit bra att de hade känt till vem de skulle kontakta.

"Det har varit superlätt att komma i kontakt med Vällingbyteamet, det är stor skillnad mot annan socialtjänst"

Skolan beskrev att det hade varit värdefullt att ha utsedda kontaktpersoner, att ha ett ansikte och ett telefonnummer till den socialsekreterare de önskade kontakta. De menade att det även hade betydelse att Vällingbyteamet utgjorde ett mindre antal socialsekreterare att lära känna

jämfört med hela Linjeverksamheten. Det hade gjort det lättare att bygga relationer tack vare att det fanns färre socialsekreterare att lära känna.

Förskolan såg också ett värde av att ha utsedda kontaktpersoner och tyckte att det varit en fördel att både ha en socialsekreterare och föräldrarådgivare eftersom deras kompetens kompletterat varandra.

> *”Skillnaden är att vi nu har några ”kända” personer att ringa och det är en stor fördel. Det blir en annan kontakt och uppfattningen om socialtjänsten har förbättrats.”*

Konsultation genom walk-and-talk var enligt skolan en utmaning att få till i början, bland annat för att det tog tid att sprida information om möjligheten till walk-and-talk och för att det fanns tider då vissa lärare hade svårt att komma ifrån. Däremot lyfte de upp att de hade hört från lärare som hade nyttjat konsultationen att de var mycket nöjda och att vissa hade sagt att de konsulterade socialtjänsten mer när möjligheten till walk-and-talk fanns. Det hade varit bra enligt skolan att socialtjänsten redan kände till ärendet när de gjorde en orosanmälan eftersom de ofta hade konsulterat socialtjänsten innan de gjorde en orosanmälan.

> *”Det har varit ett proaktivt kontakttagande som alla parter har tjänat på.”*

Förskolans pedagoger nyttjade walk-and-talktillfällena väl, och medarbetarna uppskattade konsultationerna. Förskolans ledning märkte en skillnad i personalgrupperna gentemot tidigare, att de pratade mer om barn som kan vara i behov av stöd från socialtjänsten.

Både förskolans ledning och socialsekreterare samt föräldrarådgivare lyfte behovet av mycket tid i arbetet med att stärka samverkan mellan socialtjänsten och förskolan.

> *”Det har gett mycket för pedagogerna att träffas i mindre grupp och att de närmsta kollegorna har fått möjlighet att prata ihop med socialtjänsten”.*

Medarbetarnas synpunkter

Att det var en socialsekreterare från Vällingbyteamet som, tillsammans med en föräldrarådgivare inom Linjeverksamheten, arbetade som kontaktperson gentemot förskolan lyftes som positivt av dem själva. De menade att det var betydelsefullt att deras olika roller och tankesätt kompletterade varandra. Det bidrog till att pedagogerna tog kontakt med den person som de upplevde vara mest lämpad för frågan.

Medarbetarna som arbetade som kontaktpersoner gentemot förskolan beskrev att en förutsättning för att komma igång med samverkansarbetet med förskolan var att bygga relationer med verksamheten och förstå vad förskolan behövde. Att utgå och anpassa samverkansaktiviteterna utifrån förskolans behov var en prioritet. De såg, liksom förskolan, värdet av att ha kontinuerliga möten med varje arbetslag inom förskolan för att främja diskussion mellan medarbetarna i arbetsgruppen och möjliggöra för medarbetarna att våga

lyfta sina frågor och farhågor om socialtjänsten till kontaktpersonerna. Att ha möten var sjätte vecka mellan ledningen inom förskolan och specialpedagogerna för att planera samverkansaktiviteterna lyftes fram som ett fördelaktigt arbetssätt.

Under intervjun med medarbetarna fick de svara på vilken betydelse de ansåg att kontaktpersonerna för skola, förskola och polis hade haft. Majoriteten av medarbetarna inom teamet var nöjda med samverkansformen och lyfte främst fram två effekter av arbetssättet. Några nämnde att kontaktpersonerna hade betydelse i form av att de sänkte tröskeln för verksamheterna att ta kontakt med socialtjänsten när de visste vem eller vilka de skulle ha kontakt med. En person ansåg att samverkansformen borde utvecklas även mot BVC, eftersom samverkan runt familjerna kan göra stor skillnad.

Medarbetarna framhöll också betydelsen av att arbetssättet skapade en trygghet hos verksamheternas personal när de visste hur socialsekreterarna arbetade. En person lyfte fram att en möjlig effekt var att goda erfarenheter med socialtjänsten kunde sprida sig.

> *”Jag tror att det sprider sig vidare, att dom kanske pratar gott om socialtjänsten till kollegor i skolan om dom får positiva exempel”.*

Några medarbetare i Vällingbyteamet beskrev även vilken betydelse det hade för ärendena. En person sa att det fanns flera ärenden där de hade haft möjlighet att komma in tidigt tack vare den upparbetade samverkan med skolan, och att framstegen som gjorts inte hade varit möjliga utan samverkan. En annan medarbetare framhöll på liknande sätt hur den upparbetade relationen underlättade samverkan i ärendena.

> *”Det ger mig möjlighet att samverka redan tidigt i ärendet eftersom dom känner igen mig det blir enkelt att komma i kontakt med skolan, t.ex. om vi önskar ett anmälningsmöte. Dom är direkt flexibla och tillmötesgående, det är skolor generellt men det blir en annan relation när man kan ringa och bolla med varandra och ställa frågor utan att det blir att jag ifrågasätter deras verksamhet”.*

Några medarbetare berättade under intervjun att de upplevde att en verksamhet inte använder sig av alla kontaktpersoner som finns utsedda på grund av att de fått en starkare relation till någon eller några av kontaktpersonerna.

Arbetsstrategin: Nära samverkan i ärenden

Samverkanspartners synpunkter

Förskolan och Vällingbyteamet arbetade med kartläggningsmöten innan en orosanmälan skickades in, ett arbetssätt som förskolan ansåg fungerade väl.

> *”Ett gott exempel är när förskolan och socialtjänsten hade ett gemensamt möte med en mamma inför en anmälan. Det resulterade i att mamman blev positiv inställd till att få hjälp från socialtjänsten.”*

Ett gott exempel som förskolan lyfte fram är att Vällingbyteamet arbetade med att kontakta förskolan under utredning. Förskolan lyfte att de gärna sett ännu mer samarbete under socialtjänstens arbete med insats.

> *”Vi skulle gärna bjudas in av socialtjänsten för att återkoppla om förskolan ser positiva resultat av den insats som ges.”*

Processen för hur samverkan såg ut när en orosanmälan har skickats från skolan till Vällingbyteamet beskrev skolan fungerat väl. De menade att det är effektivt och att skolan spar resurser på detta sätt att samverka. Skolan ansåg att det är en fördel att Vällingbyteamet direkt i kontakten med föräldrarna frågar om de får samtycke att ha kontakt med skolan och tar tidigt kontakt med skolan. Skolan berättade att de känner en trygghet i att veta att socialsekreteraren kommer höra av sig för att samverka med skolan.

> *”Vi har varit trygga i att vi får vara med. Vi förstår att socialtjänsten måste göra sitt arbete först med att planera för att skydda barnet vid en allvarlig orosanmälan. Men vi vet att efter några dagar kommer de att höra av sig.”*

Att skolan och socialtjänsten jobbade tillsammans i ärendena har varit viktigt enligt skolan. Samarbetet med Vällingbyteamet beskrev skolan som betydelsefullt för familjerna genom att de har fått stöd snabbt.

> *”Det handlar om att ha ett barnperspektiv, om jag måste göra en orosanmälan är det superviktigt att det inte tar tre månader att i bästa fall att få stöd. Det handlar om trovärdighet och förtroende för vuxenvärden.”*

> *”Det här är ett av de bästa projekt jag har varit med om under min tid som rektor. Det är oslagbart!”*

Medarbetarnas synpunkter

Medarbetare framhöll betydelsen av teamets tankesätt att involvera skola och förskola under utredning och insats, och att det var tydligt uttalat att det skulle göras, vilket de upplevde som uppskattat av verksamheterna. Medarbetare lyfte också innebörden av att prata väl om varandras verksamheter samt att det fanns en samsyn.

> ”D*et är superbra för klienterna att dom ser att socialtjänst och skola samverkar, att det inte är pajkastning. När vi har en grundläggande samverkan blir det mycket mer avslappnat. Klienter kan inte spela ut skola och socialtjänst mot varandra”.*

En tät samverkan i ärendena var enligt medarbetarna positivt både för familjerna och även för socialsekreterarna. De menade att deras arbete underlättades när kontaktvägarna med förskola och skola var smidiga.

4.3 Målområde: Medarbetarna trivs och ser nyttan med sitt arbete

Arbetssätten för målområdet *Medarbetarna trivs och ser nyttan med sitt arbete* kommer i detta kapitel att presenteras utifrån de arbetsstrategier som medarbetarna i Vällingbyteamet själva ansett varit centrala för att nå målet. Inom vissa av arbetsstrategierna presenteras även röster från samverkanspartners och familjer.

Arbetsstrategin: Teamarbete och handlingsutrymme

Medarbetarnas synpunkter

Samtliga medarbetare utom en upplevde att de hade stort handlingsutrymme i sitt arbete och i kontakten med familjer. De beskriver det som någonting positivt som har bidragit till deras trivsel på arbetsplatsen. De nämnde bland annat att de fick större utrymme än tidigare att bestämma hur utredningsarbete och insatser skulle läggas upp. En person upplevde att de använde sig själva som verktyg, familjens egna resurser och annat runtomkring familjen för att matcha behovet av stöd. En medarbetare ansåg att uppdraget att hitta nya arbetsmetoder bidrog till att öppna upp för en flexibel och tillåtande kultur.

> *”Känner att jag har ett större handlingsutrymme och möjlighet att fortsätta ha kontakt med familjerna och uppmuntras till att ha det för att säkerställa att det inte blir en orossituation igen”*

> *”Att fått utrymme att bestämma själv. Att få möjlighet att styra hur man vill lägga upp sitt arbete. Att våga lita mer på min egen förmåga och kunskap. Att få handlingsutrymmet att själv välja hur jag vill lägga upp det har varit viktigt”.*

Medarbetare trodde att både ändamålsenliga lokaler och att de upplevde tillit från sin chef bidrog till att de upplevde ett större handlingsutrymme inom sitt uppdrag. Flera beskrev också hur uppdraget att tänka nytt och vara öppna för nya idéer bidrog till att det fanns en hög acceptans för att göra olika saker. Teammötena lyftes också fram som ett forum där de blev påminda om att det fanns olika tillvägagångssätt.

> *”Att vi har många gruppmöten där man bli påmind om att man kan göra olika, att man får höra det ofta, och att det finns en acceptans att göra olika och testa nytt, man uppmanas till det vilket pushar en”.*

En person lyfte även fram att handlingsutrymmet också kan ha påverkats av att de arbetat med både utredning och insats:

”Det kanske är för att vi också har insatsdelen som det är större möjlighet att kunna jobba på ett annat sätt. I linjen var vid utredningar fokus att inhämta så mycket som möjligt och sen avslutades ärendet hos mig. Det blir en annan inställning hos en själv när man jobbar på det här sättet”.

Arbetsstrategin: Delaktighet och kompetensutveckling

Medarbetarnas synpunkter

Bortsett från handlingsutrymmet framhöll flera medarbetare att det tillåtande klimatet inom gruppen hade haft betydelse för trivseln på arbetsplatsen. De upplevde att det var "högt i tak" utan "några rätt och fel". Det viktigaste var att våga testa. På en följdfråga om vad som hade bidragit till det öppna klimatet svarade personen att de hade haft ett öppet klimat där de kunde säga vad de upplevde som svårt och utmanande och gav varandra stöd.

”Jag tycker det är roligt att få vara nytänkande och tänka utanför boxen. Även om jag sagt något som inte kommer funka så är det välkommet, jag känner ingen prestige i att säga något bra. Det är en typ av socialtjänst där alla idéer är välkomna, utvecklingen stannar inte… det tror jag är viktigt att ta med i ordinarie verksamhet.

Att arbeta med metodutveckling, som en del av sitt uppdrag, upplevde också medarbetarna som en rolig och givande del av arbetet. Att det fanns utrymme att vara nytänkande och att det efterfrågades från både processledare och chef ansågs gynna metodutvecklingen. Medarbetarna uppskattade också de heldagar, cirka två per termin, som var avsatta för metodutveckling, samt utbildningar som de fick möjlighet att delta i.

Några medarbetare lyfte också gruppens betydelse för sitt eget lärande samt som stöd i ärenden. Gruppens olika erfarenheter och kompetens utnyttjades i ärendedragningarna, som några beskrev som hjälpsamma och som gjorde att de kände sig mindre ensamma med sina ärenden. Gruppens olikheter sågs som positiva eftersom de kompletterade varandra.

”Roligt att vi är ett team med olika bakgrund och ålder eftersom det finns tid avsatt för att ha ärendedragningar osv. så kan de olikheterna också användas på ett positivt sätt och ge input till saker där jag saknar kunskap som någon annan har. Vår gemensamma kompetens och olika talanger är roligt och ger en rörlighet och möjligheter”.

”Det känns som att vi har ett klimat där alla är mer eller mindre delaktiga i ärendena. Alla är ovanligt uppdaterade kring varandras ärenden. Är det en skillnad mot linjen? Ja det tycker jag, vi hade ju ärendedragningar i linjen också men har mer här. Kanske också handlar om att arbetet är så roligt och inspirerande och då blir man ju mer receptiv… Man orkar ta in andras situation”.

Arbetsstrategin: Socialsekreterare med flexibel roll

Medarbetarnas synpunkter

Medarbetarna ansåg att det varit positivt att de kunde erbjuda familjer skräddarsytt stöd men även arbeta med standardiserade bedömningsverktyg samt manualbaserade insatser. Flera medarbetare ansåg också att arbete med insatser även stärkte dem i rollen som utredare och ökade kvalitén i deras utredningar. Två personer framhöll att de trivdes bra att arbeta med behandling.

> *”I början var det lite nervöst att jobba behandlande eftersom man inte har gjort det men när man började jobba så har man insett att man har jobbat förändrande eller behandlande redan inledningsvis. Jag har trivts väldigt bra i rollen att få följa mina familjer under lång tid. Det ger möjlighet att skapa förändring jämfört om vi lämnat över till familjebehandlarna och även om det handlar om att lämna över till en kollega i teamet så har ju en annan typ av dialog eftersom vi är i samma grupp så det motverkar inte att det skulle skapa förändring”.*

> *”Jag får utvecklas och lessnar inte på jobbet. Det är mindre stressande också för det är inte samma dokumentationskrav vid insatser. (…)Det är friare hur man lägger upp det med familjen och man har inte samma tidspress som vid utredning”.*

En utmaning i rollen som socialsekreterare är att en stor del av arbetstiden går till dokumentation. Teamchefen ansåg att detta var en viktig fråga att fortsätta arbeta med efter projektets slut för att frigöra mer tid för att erbjuda fler familjer insatser. Medarbetarna beskrev bland annat hur de tvingades välja mellan att ha hög kvalitet i sin dokumentation eller att ha tillräckligt med tid för att träffa familjerna. Flera medarbetare ansåg också att det var en utmaning att vissa dagar vara ansvarig för jouren. Uppdraget innebar att dagarna inte gick att planera utan krävde en ständig beredskap att agera i nya akuta ärenden. Att ansvara för jouren under en hel dag innebar också att det inte var möjligt att boka in några möten med familjer under de dagarna, vilket medarbetarna ansåg var en nackdel.

5. Resultat från genomlysning av socialtjänstdata

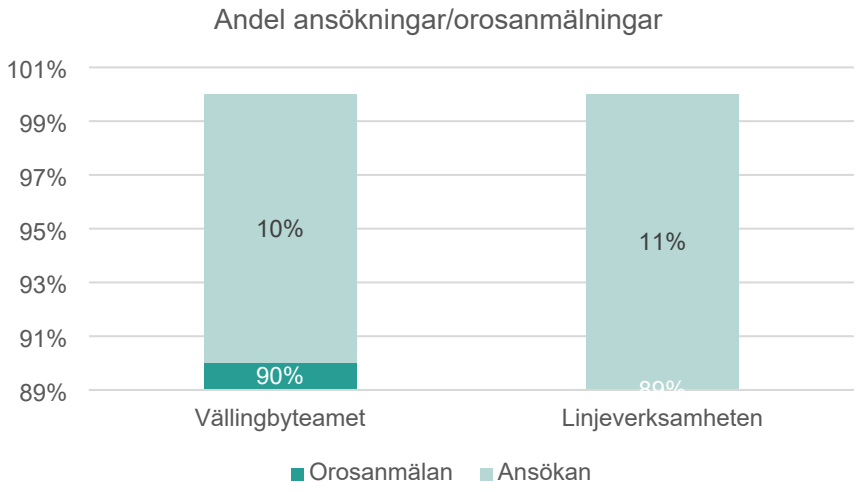
För att få fram kunskap om hur Vällingbyteamet har arbetat har en genomlysning av ärenden genomförts inom både Vällingbyteamet samt Linjeverksamheten. Liknande genomlysning har gjorts i samtliga av Stockholms stadsdelsförvaltningar men för att kunna göra så korrekta jämförelser som möjligt anses den egna stadsdelsförvaltningen vara mest lämpad. Anledningen till detta är att stadsdelen Vällingby valdes ut som projektets pilotområde då området är representativt för hela stadsdelsområdet utifrån de parametrar som ansågs vara av störst betydelse. Dessutom ser förutsättningar och ärendebelastning olika ut mellan olika stadsdelsförvaltningar inom Stockholm stad. I bilaga 1 finns en metodbeskrivning för genomlysningen samt en beskrivning av urvalet.

Viktigt att observera är att dataanalyserna inte har testats för statistisk signifikans. Statistiskt signifikanta tester har genomförts av Rise som ansvarat för utvärdering av Modell för tidigt socialt stöd, deras rapport går att läsa här. I denna rapport har vi valt att inkludera resultat från analyser gjorda på ett litet urval, då dessa kan ge viktiga insikter och hypoteser när de kombineras med resultaten från intervjuer.

5.1 Ärendeflöde och kontinuitet

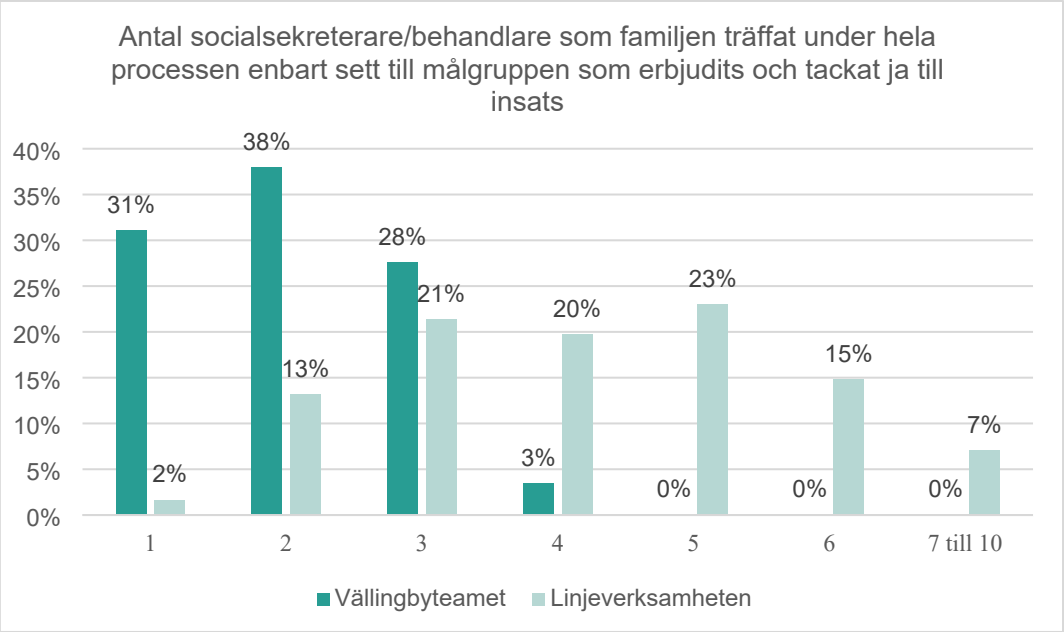
Andelen orosanmälningar jämfört med egenansökningar förhåller sig relativt jämnt mellan Linjeverksamheten och Vällingbyteamet

Andelen egenansökningar i Linjeverksamheten är 11 % jämfört med 10 % i Vällingbyteamet.



Familjen träffar färre antal socialsekreterare i Vällingbyteamet jämfört med Linjeverksamheten

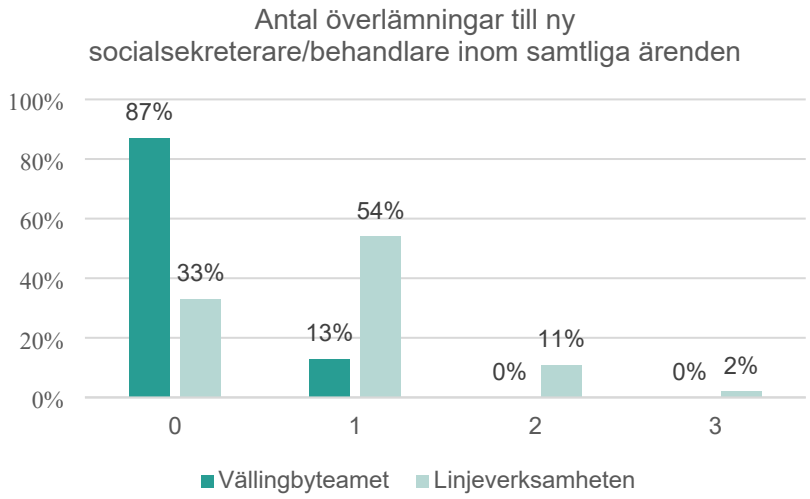
I nedanstående diagram presenteras antal kontakter som familjen haft inom socialtjänsten för barn och unga genom hela processen; förhandsbedömning, utredning och insats. Diagrammet nedan redovisar antal kontakter enbart inom ärenden där familjen erbjudits och accepterat en insats. Medelvärdet är 2 socialsekreterare i Vällingbyteamet och 4,3 i Linjeverksamheten.



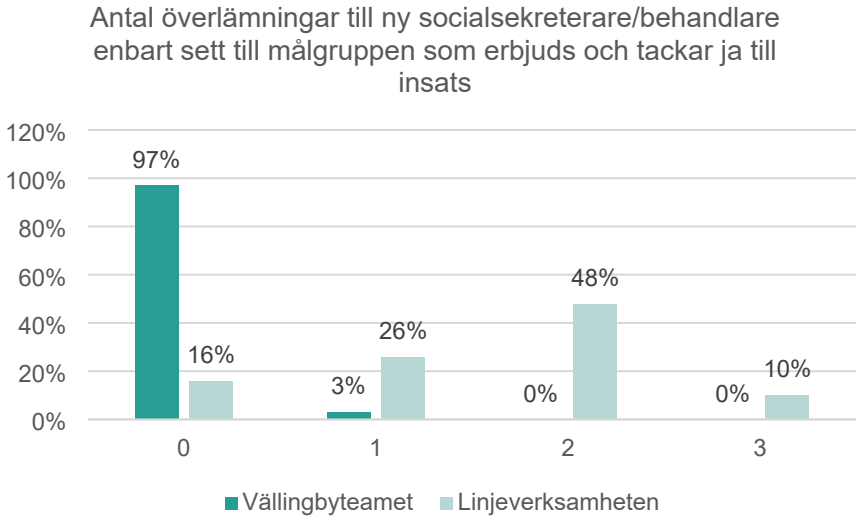
Antalet ärenden i diagrammet
Vällingbyteamet: 29
Linjeverksamheten: 61

I de allra flesta fall lämnas inte familjen över till nya medarbetare under kontakten med Vällingbyteamet

Utöver data över antalet socialsekreterare som en familj träffar i kontakten med socialtjänsten har även data samlats in kring antalet gånger en familj lämnas över till en ny ansvarig socialsekreterare/familjebehandlare. Detta rör hela processen från förhandsbedömning till att insats startar. Sett till samtliga ärenden sker ingen överlämning i 87 % av Vällingbyteamets ärenden jämfört med 33 % av Linjeverksamhetens ärenden. Sett till målgruppen som erbjudits och accepterat insats sker ingen överlämning i 97 % Vällingbyteamets ärenden jämfört med 16 % i Linjeverksamheten. Inom Linjeverksamheten sker minst två överlämningar i majoriteten av ärendena. Anledningen till att det är en något större andel överlämningar i samtliga ärenden, jämfört med de som genomfört insats, är att överlämningarna i enstaka fall skedde i samband med förhandsbedömningen och inte vid uppstart av insats.



Antalet ärenden i diagrammet
Vällingbyteamet: 83
Linjeverksamheten: 397



Antalet ärenden i diagrammet
Vällingbyteamet: 29
Linjeverksamheten: 61

Familjer får stöd snabbare inom Vällingbyteamet

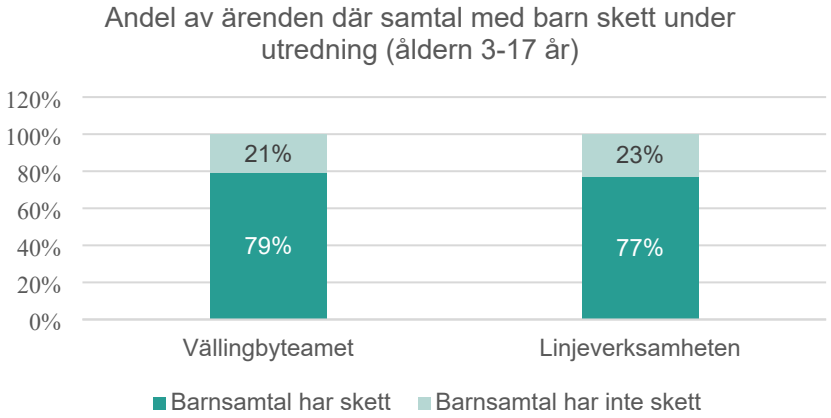
Det tar i snitt 100 dagar från att ärendet kommer in till Vällingbyteamet tills det att insats startas igång, medan det i Linjeverksamheten tar i snitt 141 dagar. Från det att utredning inleds till det att en insats erbjuds är det i Vällingbyteamet i snitt 88 dagar jämfört med 104 dagar för Linjeverksamheten. Från det att beslut tagits om insats till att insatsen startar igång är det i snitt 5 dagar inom Vällingbyteamet jämfört med 33 dagar inom Linjeverksamheten.

Resultatet visar även att familjen får ett första utredande samtal med vårdnadshavare snabbare efter att utredningen har startat, 8 dagar i Vällingbyteamet och 21 dagar i Linjeverksamheten.

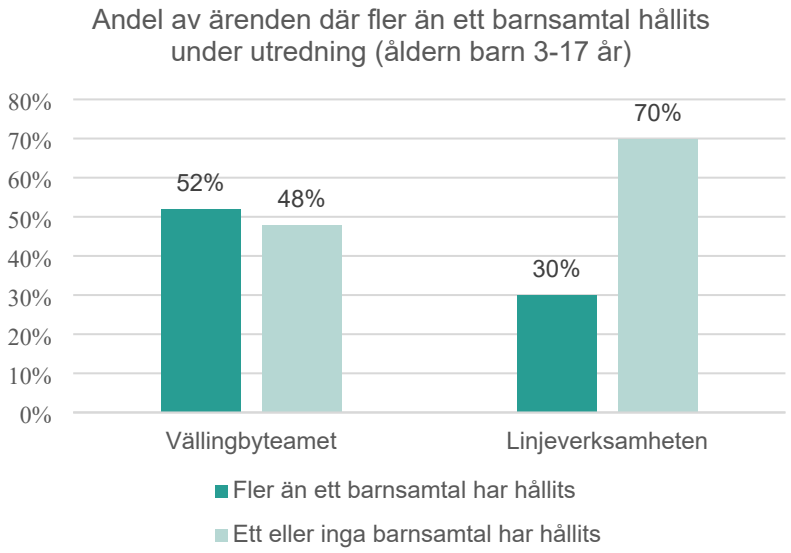
5.2 Utredningens genomförande

Fler barnsamtal har genomförts i Vällingbyteamet

Nedanstående diagram redovisar andelen ärenden för målgruppen barn 3-17 år där socialsekreteraren genomfört ett barnsamtal under utredningen, vilket inte identifierar några nämnvärda skillnader mellan verksamheterna. Sett till det totala antalet barnsamtal som genomförts under utredningstiden framkommer det att Vällingbyteamet genomfört fler än ett barnsamtal i 52 % av ärendena jämfört med 30 % av Linjeverksamheten.



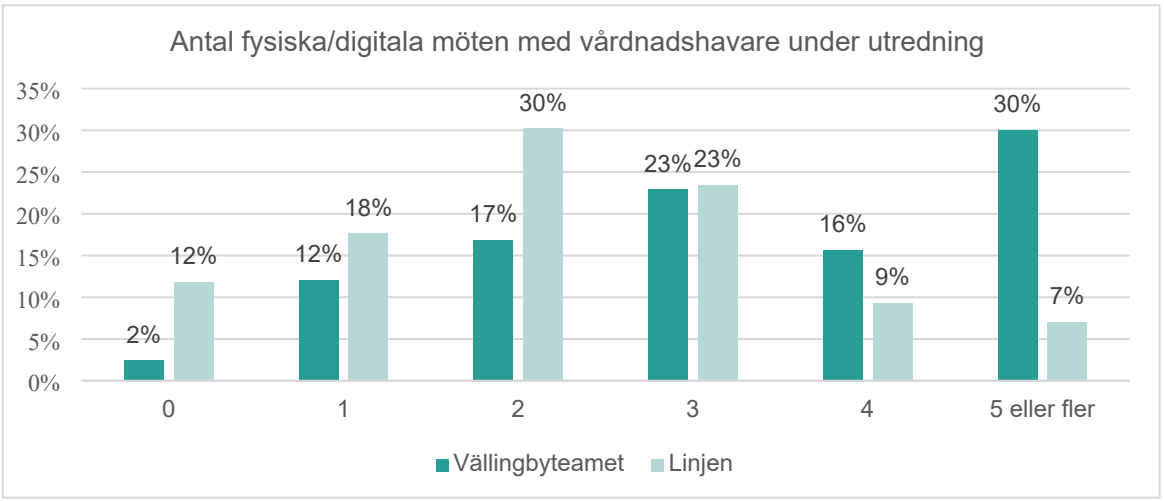
Antalet ärenden i diagrammet
Vällingbyteamet: 71
Linjeverksamheten: 349



Antalet ärenden i diagrammet
Vällingbyteamet: 71
Linjeverksamheten: 349

Vällingbyteamet träffar vårdnadshavare fler gånger under utredning

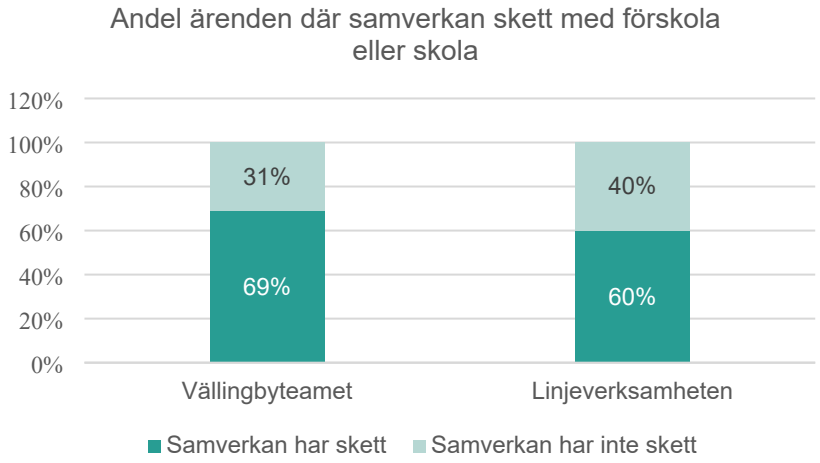
Nedanstående diagram redovisar antalet fysiska träffar samt digitala möten som genomförts med vårdnadshavare under utredningen. Det genomsnittliga antalet träffar har i Vällingbyteamet varit 4 jämfört med 2,3 i Linjeverksamheten. Sett till medianvärde är det 3 träffar i Vällingbyteamet jämfört med 2 i Linjeverksamheten.



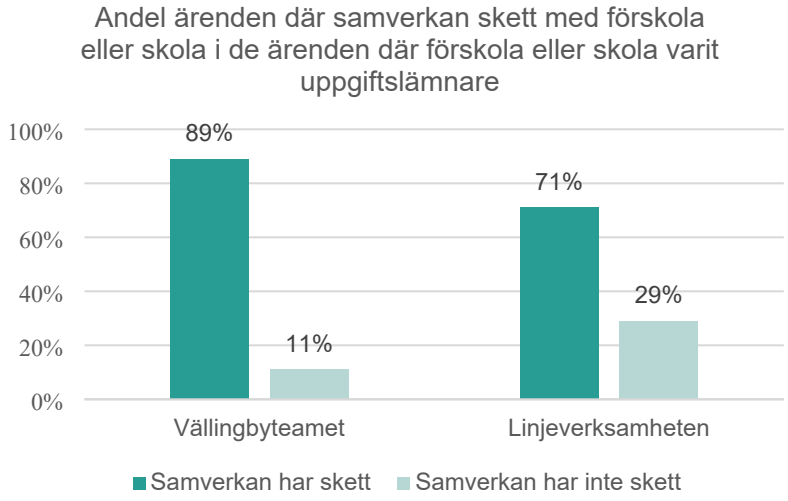
Antalet ärenden i diagrammet
Vällingbyteamet: 83
Linjeverksamheten: 397

Samverkan med förskola och skola är vanligare under utredning inom Vällingbyteamet

Nedanstående diagram redovisar andel ärenden där samverkan med förskola eller skola skett under utredningen. Barn under ett års ålder har exkluderats. Sett till samtliga ärenden, oavsett uppgiftslämnare, har samverkan med förskola/skola genomförts i 69 % av Vällingbyteamets ärenden jämfört med 60 % av Linjeverksamhetens ärenden. En större skillnad kan identifieras i ärenden där förskola/skola varit uppgiftslämnare till orosanmälan. En kontakt togs med förskola/skola i 83 % av Vällingbyteamets ärenden och 71 % av Linjeverksamhetens ärenden. Medelvärdet för antal kontakttillfällen med förskola/skola under utredning är i Vällingbyteamet 1,8 tillfällen jämfört med 0,9 tillfällen i Linjeverksamheten. Båda verksamheterna har ett medianvärde på 1 kontakttillfälle per utredning.



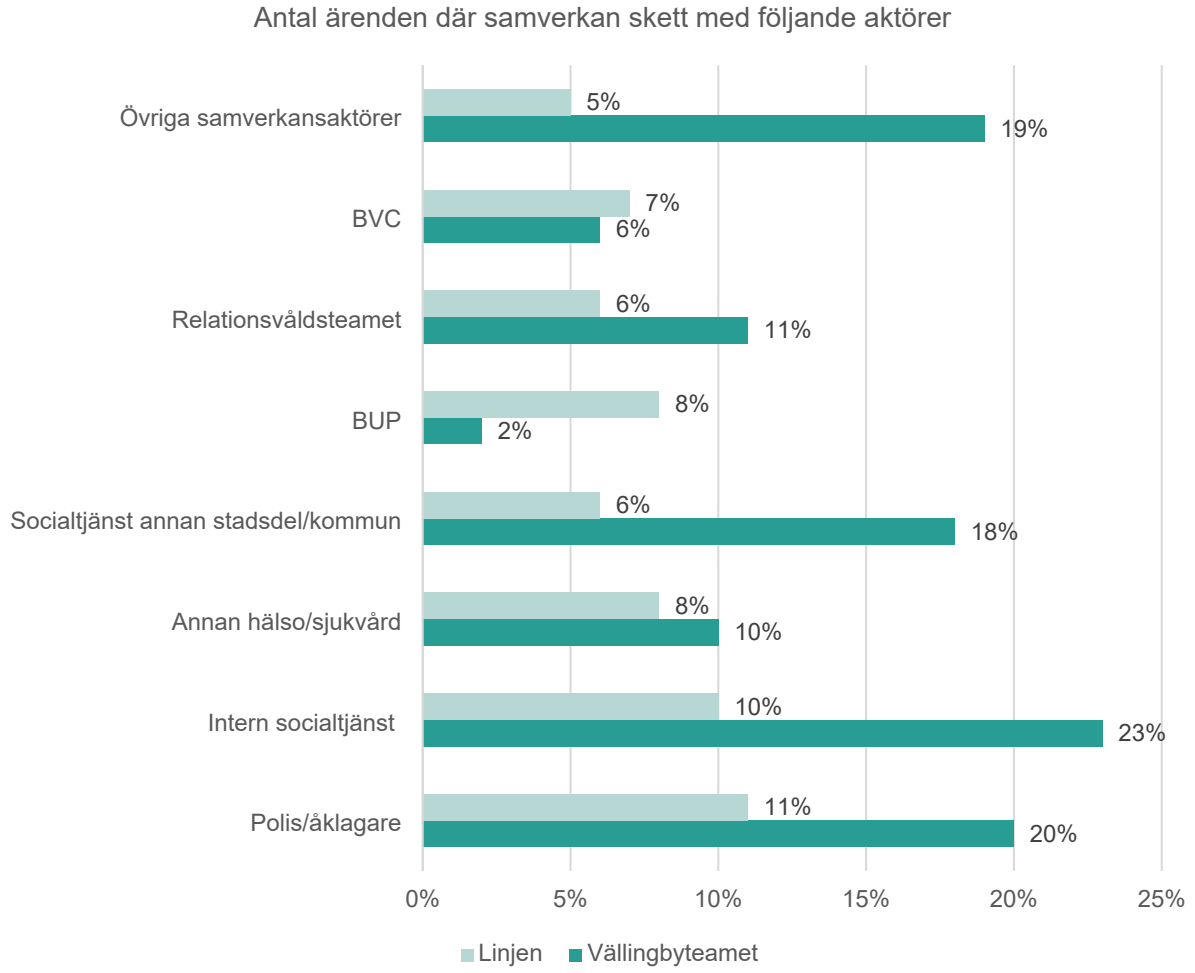
Antalet ärenden i diagrammet
Vällingbyteamet: 81
Linjeverksamheten: 385



Antalet ärenden i diagrammet
Vällingbyteamet: 36
Linjeverksamheten: 141

Vällingbyteamet har samverkat med flera aktörer med undantag för BUP

Nedanstående diagram redovisar andelen ärenden där Vällingbyteamet respektive Linjeverksamheten haft kontakt med andra verksamheter, utöver skola och förskola, under utredningen. Störst skillnad i samverkan återfinns med intern socialtjänst, polis/åklagare, socialtjänst från annan stadsdel/kommun samt annan samverkansaktör. Vällingbyteamet har samverkat med BUP i lägre utsträckning, 2 %, jämfört med 8 % i Linjeverksamheten.



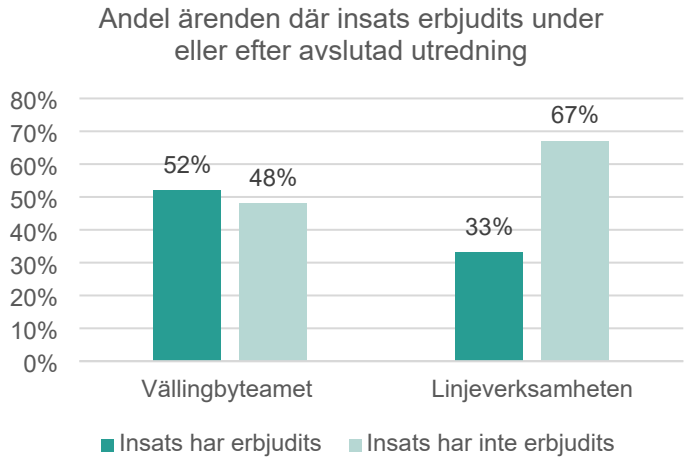
Antalet ärenden i diagrammet
Vällingbyteamet: 83
Linjeverksamheten: 397

5.3 Ärenden som blivit aktuella för insats

Vällingbyteamet har erbjudit insats till drygt hälften av familjerna jämfört med en tredjedel inom linjeverksamheten

I 52 % av Vällingbyteamets ärenden har en insats erbjudits familjen jämfört med 33 % i

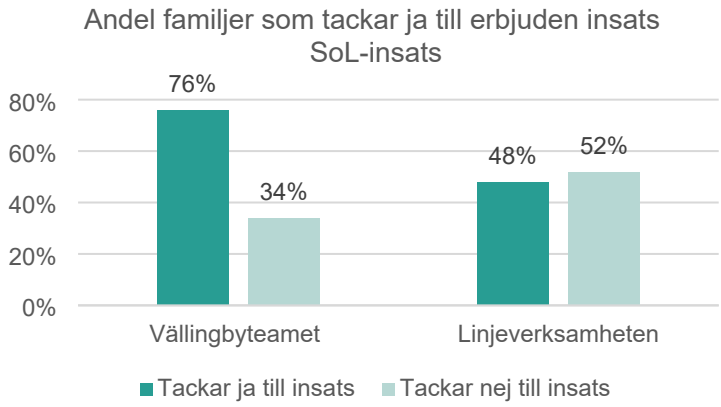
Linjeverksamheten. Det finns inga märkbara skillnader mellan verksamheterna gällande hur stor andel insatser som ges till olika åldersgrupper eller kön.



Antalet ärenden i diagrammet
Vällingbyteamet: 83
Linjeverksamheten: 397

Fler familjer tackar ja till en erbjuden insats inom Vällingbyteamet jämfört med linjeverksamheten

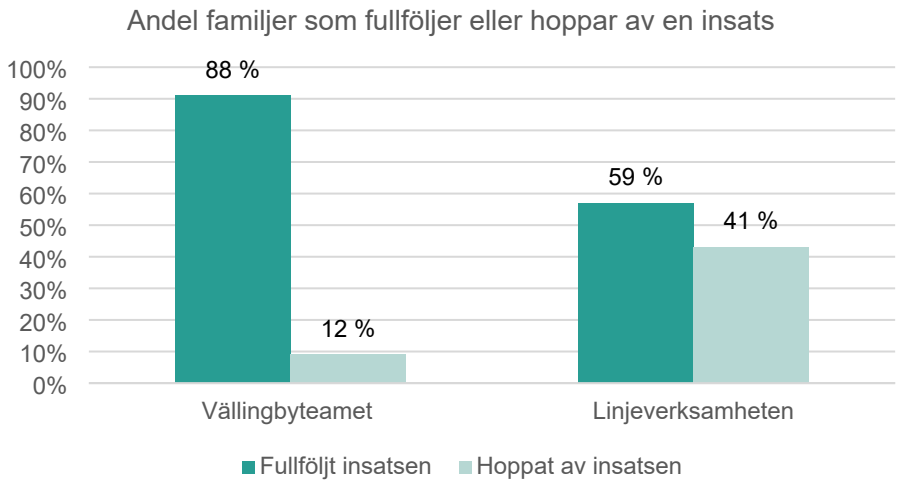
En större andel familjer har tackat ja till erbjudna insatser, enligt SoL, i Vällingbyteamets ärenden, 76 % jämfört med 48 % i Linjeverksamheten.



Antalet ärenden i diagrammet
Vällingbyteamet: 43
Linjeverksamheten: 130

Det är en betydande större andel familjer som har fullföljt en insats inom Vällingbyteamet jämfört med Linjeverksamheten

Nästan alla familjer inom Vällingbyteamet väljer att fullfölja insatsen 88 % jämfört med 59 % inom Linjeverksamheten. Resultatet baseras på alla ärenden där insatsen är avslutad, det vill säga inte ärenden där insats fortfarande pågår (vid tillfället som genomlysningen genomfördes).



Antalet ärenden i diagrammet
Vällingbyteamet: 26
Linjeverksamheten: 37

Det är betydligt vanligare att bevilja insatsen Praktisk stöd och samordning i Vällingbyteamet jämfört med Linjeverksamheten

I nedanstående tabell presenteras vilka insatser som erbjudits familjerna. En familj kan ha erbjudits fler än en insats. Inom både Vällingbyteamet och Linjeverksamheten är den vanligaste insatsen Familjebehandling/Barn- och föräldrastöd. Insatsen har beviljats i 57 % av Linjeverksamhetens ärenden och i 27 % av Vällingbyteamets ärenden. Vällingbyteamet har beviljat insatsen Praktiskt stöd och samordning i en högre utsträckning än Linjeverksamheten, 24 % respektive 2 %. Placeringar enligt LVU har förekommit i 9 % av Vällingbyteamet ärenden jämfört med 4 % av Linjeverksamhetens ärenden. Insatsen Samarbetssamtal har funnits att tillgå inom Vällingbyteamet men inte inom Linjeverksamhet som en biståndsbedömd insats på utredningsenheten, dessa ärenden hänvisas till enheten för familjerätt

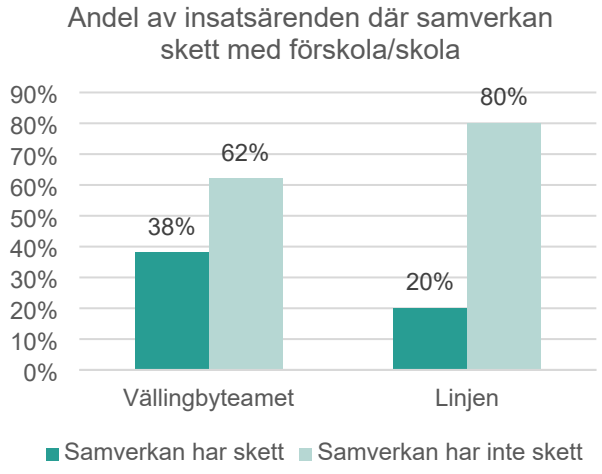
Typ av beviljad insats i andel i förhållande till alla erbjudna insatser

	Vällingbyteamet	Linjeverksamheten
Familjebehandling/barn- och föräldrastöd	27%	57%
Praktiskt stöd och samordning	24%	2%
LVU-placering	9%	4%
Annan insats	8%	5%
Samarbetssamtal	6%	0%
Socialt utfallskontrakt	6%	5%
Ungdomsbehandling /ungdomsstöd	5%	8%
Tryggare barn	5%	6%
Kontaktperson/kontaktfamilj	3%	5%
Externt köpt öppenvårdsinsats	3%	2%
SoL-placering (frivillig placering)	2%	3%
Särskilt kvalificerad kontaktperson	2%	1%
Ungdomstjänst	3%	1%
Trappan-samtal	0%	1%
SoL-placering på ungdomshem (frivillig)	0%	1%
	Totalt antal beviljade insatser 66	Totalt antal erbjudna insatser 130

5.4 Insatsens genomförande

Vällingbyteamet samverkar mer med förskola/skola under insats

Vällingbyteamet samverkar med förskola och skola under insats i något större andel av ärendena. Sett till antal kontakttillfällen med förskola och skola är medelvärdet för Vällingbyteamet 3,2 tillfällen jämfört med 1,8 i Linjeverksamheten Medianvärdet för antal kontakttillfällen är 2 i Vällingbyteamet och 1 i Linjeverksamheten.



Insatserna pågår något längre tid i Linjeverksamheten jämfört med Vällingbyteamet

Insatserna pågår något längre tid i Linjeverksamheten jämfört med Vällingbyteamet. Medelvärdet i Vällingbyteamet är 171,5 dagar och i Linjeverksamheten 196,4 dagar. Generellt har Linjeverksamheten mer kontakt med både vårdnadshavare och barn under insatsen, se tabellen nedanför.

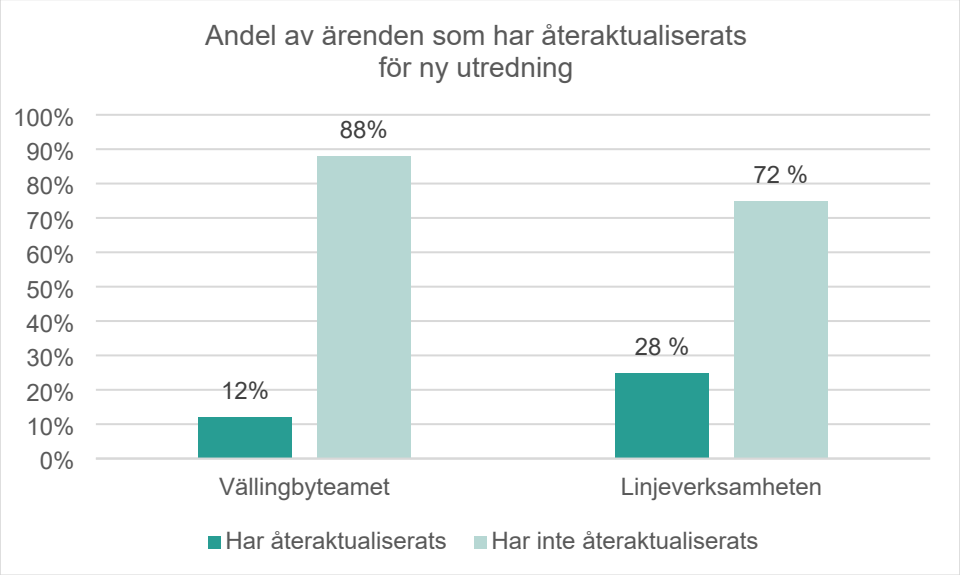
	Barnkontakter under insats (fysiska möten och telefon)		Fysiska kontakter med vårdnadshavare under insats		Telefonkontakter med vårdnadshavare under insats	
	Medel	Median	Medel	Median	Medel	Median
Linjeverksamheten	6,8	4	10,5	7	3,8	2
Vällingbyteamet	3,4	2	6,8	7	3,9	2

5.5 Återaktualiseringar

Det är vanligare att avslutade ärenden återkommer för ny utredning inom Linjeverksamheten jämfört med Vällingbyteamet

Det är vanligare att ärenden återaktualiseras för ny utredning efter avslutad utredning inom Linjeverksamheten, 25 % jämfört med 12 % i Vällingbyteamet. Återaktualiseringar innefattar de familjer som kommit tillbaka för ny utredning efter att ärendet var avslutat. Ärenden där en ny utredning startat upp under en pågående insats har inte inkluderats i genomlysningen. Återaktualiseringar under år 2021 och fram till 18 oktober 2022 (då datainsamlingen påbörjades) ingår i datan.

Återaktualiseringar sker efter en kortare tid i Linjeverksamheten jämfört med Vällingbyteamet. Det har tagit i snitt 140 dagar i Linjeverksamheten jämfört med 254 i Vällingbyteamet tills ärendet återaktualiserats. Medianvärdet för antal dagar är 111 i Linjeverksamheten och 277 i Vällingbyteamet.



Antalet ärenden i diagrammet
Vällingbyteamet: 84
Linjeverksamheten: 410

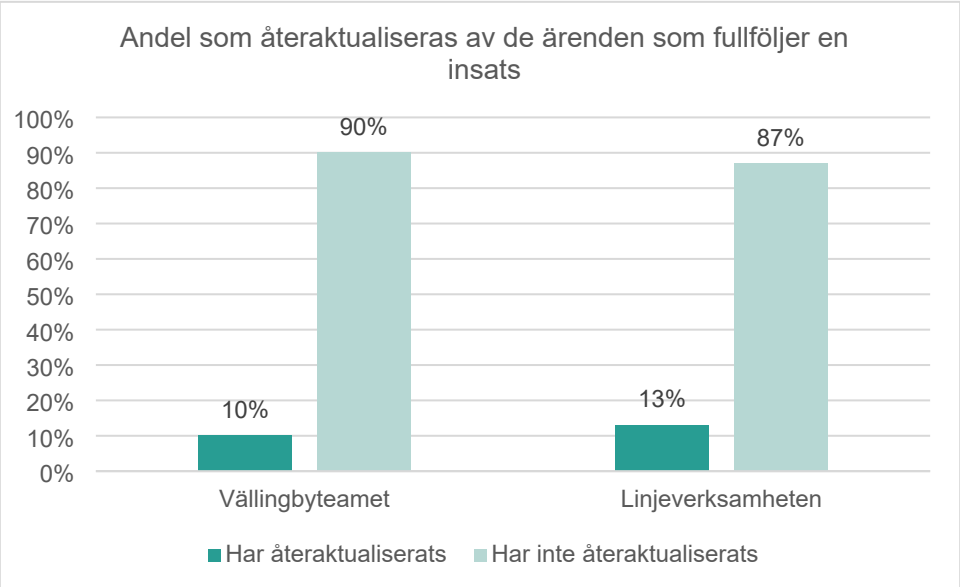
Stor andel återaktualiseringar för målgruppen med tidigare historik inom socialtjänsten

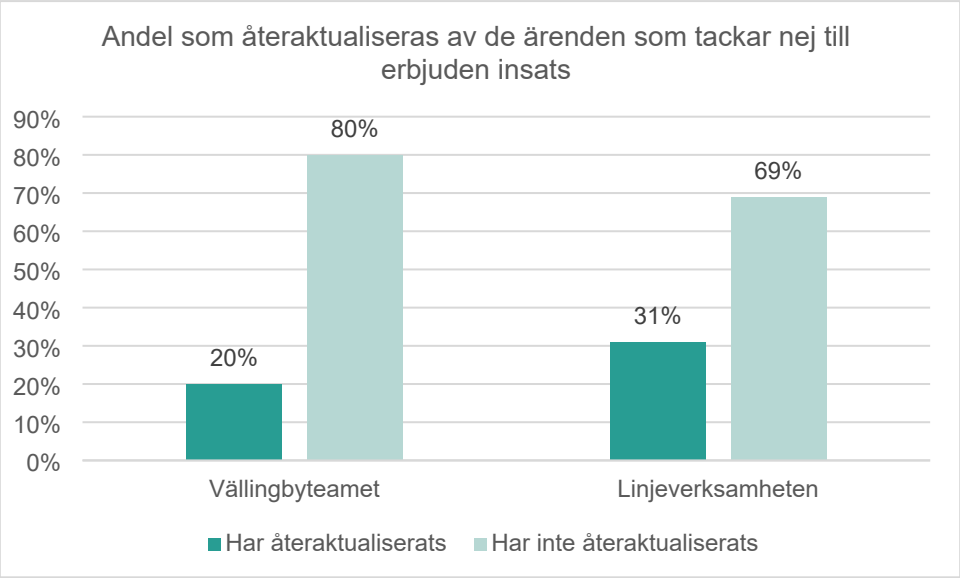
Återaktualiseringar är mer förekommande inom målgruppen med tidigare historik inom socialtjänsten, 21 % i Vällingbyteamet och 29 % i Linjeverksamheten. Detta kan jämföras mot andelen återaktualiseringar i nya ärenden som är 6 % i Vällingbyteamet och 24 % i Linjeverksamheten.

Antalet ärenden i diagrammet
Vällingbyteamet: 34
Linjeverksamheten: 147

Familjer som genomför en insats återaktualiseras i lägre grad jämfört med de som tackar nej till insats

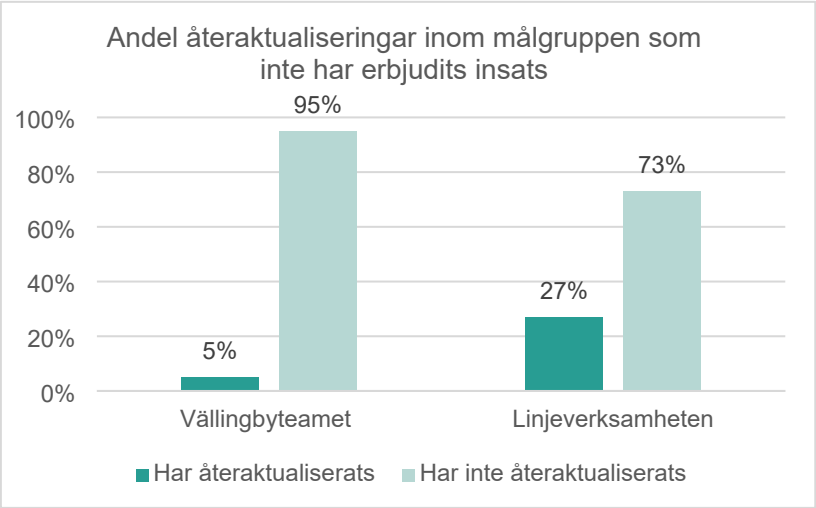
Inom båda verksamheterna är det en lägre andel som återaktualiseras när familjen tackat ja till och fullföljer en insats jämfört med de som tackat nej till erbjuden insats.





När insats inte erbjuds är återaktualisering vanligare inom Linjeverksamheten

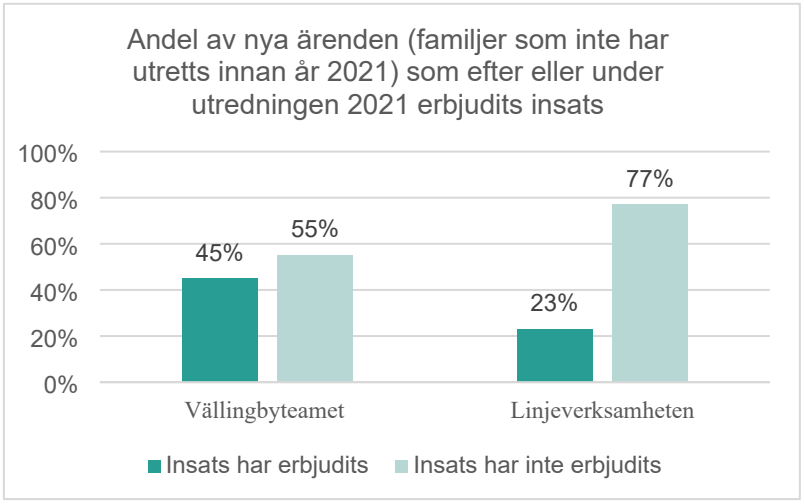
Inom målgruppen som inte erbjudits en insats är återaktualisering vanligare inom Linjeverksamheten, 27 % jämfört med 5 % i Vällingbyteamet.



5.6 Ärenden utan tidigare historik inom socialtjänst

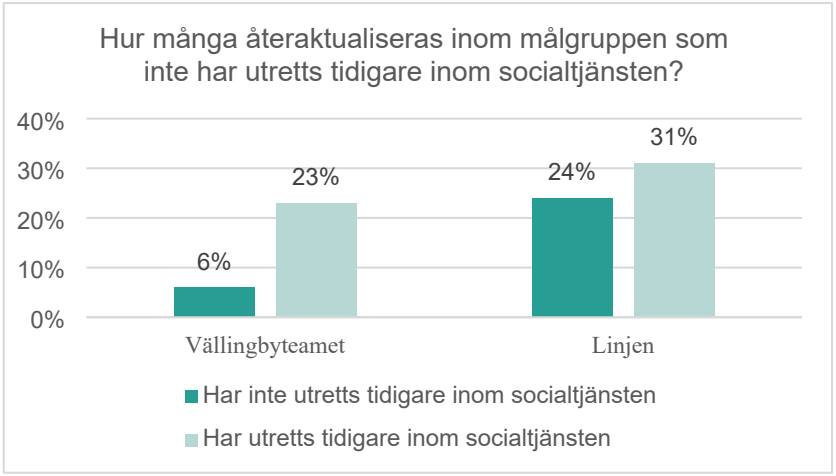
Fler erbjuds insats i Vällingbyteamet

Sett endast till ärenden som inte varit aktuella inom socialtjänsten tidigare, har Vällingbyteamet erbjudit insats i 45 % av ärendena jämfört med 23 % i Linjeverksamheten.



Det är mindre risk att nya ärenden återaktualiseras inom Vällingbyteamet

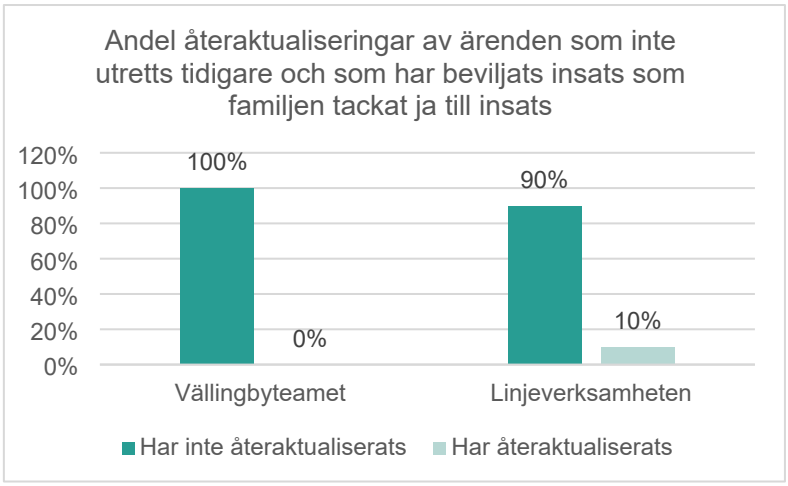
Skillnaden gällande återaktualiseringar är särskilt märkbar bland ärenden utan tidigare historik inom socialtjänst. Andelen återaktualiseringar hos Vällingbyteamet är 6 % jämfört med 24 % hos Linjeverksamheten.



Antalet ärenden i diagrammet
Vällingbyteamet: 49
Linjeverksamheten: 241

Lägst andel återaktualisering bland målgruppen utan tidigare historik och som erbjudits och tackat ja till insats

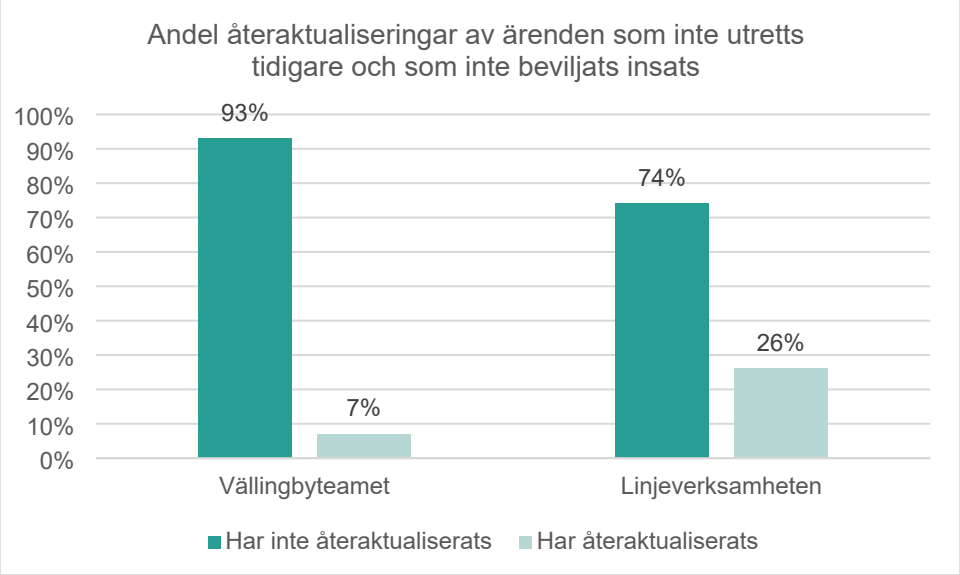
Bland målgruppen utan tidigare historik inom socialtjänst och som tackat ja till insats har båda verksamheterna lägst andel återaktualiseringar jämfört med andra undergrupper. I Vällingbyteamet har inga ärenden återaktualiserats, jämfört med 10 % Linjeverksamheten.



Antalet ärenden i diagrammet
Vällingbyteamet: 14
Linjeverksamheten: 31

Målgruppen utan tidigare historik som inte erbjudits insats återaktualiseras i högre grad inom Linjeverksamheten

Sett till målgruppen utan tidigare historik inom socialtjänst, men med bedömning att behov av insats inte förekom så återaktualiserades en större andel inom Linjeverksamhetens ärenden. Andelen återaktualiseringar var 7 % hos Vällingbyteamet och 26 % hos Linjeverksamheten.



Antalet ärenden i diagrammet
Vällingbyteamet: 27
Linjeverksamheten: 199

6. Analys

6.1 Ärendeflöde och kontinuitet

Lika stor del egenansökningar i Vällingbyteamet som i Linjeverksamheten

Andelen egenansökningar var lika stor i Vällingbyteamet som i Linjeverksamheten. Huruvida ansökningar förekom i redan pågående insatsärenden visar inte genomlysningen. En anledning till att andelen egenansökningar inte ökat, trots att det var ett projektmål, kan bero på att det krävs ett mer långsiktigt arbete för att se sådana effekter.

Arbete med hela kedjan kan bidra till snabbare start av insatser

Vällingbyteamet hade i uppdrag att sätta igång en insats så snabbt som möjligt, vilket resultatet kan visa. Det finns flera orsaker som tillsammans gör att den sammantagna ledtiden från att ärendet kommer in till socialtjänsten till att en insats startar upp är kortare i Vällingbyteamet.

En tänkbar förklaring är att Vällingbyteamet snabbare fått in information under utredningen för att kunna göra en bedömning om vilken insats som behövs. Resultatet visar att det första utredningssamtalet skedde efter kortare tid från att utredningen startat inom Vällingbyteamet. Vällingbyteamets sätt att organisera verksamheten, att samma socialsekreterare gör både förhandsbedömning och utredning kan ha påverkat hur snabbt det varit möjligt att göra en bedömning kring vilken insats som behövts. Att det är samma socialsekreterare gav även möjlighet för socialsekreteraren att inhämta ny och kompletterande information under det första utredande samtalet, vilket förekom mer sällan inom Linjeverksamheten. Vid genomförandet av genomlysningen kunde processledarna notera att samma information inhämtades under förhandsbedömningen och det första utredningssamtalet, eftersom mötena genomförs av olika socialsekreterare.

En annan orsak till att insatsen startat snabbare i Vällingbyteamet är att ledtiden är kortare mellan beslut om insats till uppstart av insats. Det beror troligen på hur Vällingbyteamet varit organiserat, att det är samma socialsekreterare som varit huvud- eller medhandläggare i ärendet som själv utför insatsen. Det tar längre tid i Linjeverksamheten eftersom ärendet behöver remitteras till en annan enhet, där ärendet ska delas ut till en behandlare som därefter ska boka ett uppstartsmöte med familjen och ansvarig socialsekreterare.

Det är ovanligt att familjer behövt byta socialsekreterare inom Vällingbyteamet

Majoriteten av familjerna inom Vällingbyteamet har inte behövt byta handläggare under kontakten med socialtjänsten. En farhåga vid start av projektet var svårigheten med att samma person både utreder och genomför insatsen. Därför fanns det i projektet en möjlighet för socialsekreterarna att lämna över ett insatsärende till en kollega om de bedömde att det fanns önskemål från familjen eller om socialsekreteraren bedömde att det var bättre för ärendet om en kollega tog vid. Under projekttiden visade det sig vara ovanligt vilket resultatet från genomlysningen stödjer. Orsaker till att överlämningar i vissa fall skedde kunde vara behov av en annan kompetens alternativt att det var ett akut ärende där socialsekreteraren som hade kontakt med familjen under förhandsbedömningen inte hade utrymme att fortsätta i ärendet under utredningen.

Trots Linjeverksamhetens organisering förekommer även där ärenden där ingen överlämning sker. Detta beror främst på att mottagningsgruppen i dessa ärenden inte träffade familjen under förhandsbedömningen.

6.2 Utredningens genomförande

Satsningar inom stadsdelsförvaltningen tros ha lett till ökad andel barnsamtal

Vällingbyteamet hade generellt mer kontakt med barnen, vårdnadshavare och andra samverkanspartners under utredningarna. Andelen utredningar där barnsamtal genomfördes är på samma nivå i Vällingbyteamet och Linjeverksamheten. Att göra barn delaktiga under utredningen är en fråga som prioriterats och lyfts upp både inom Vällingbyteamet och inom Linjeverksamheten under de år som projektet pågick. Arbete med barnrättsstrateg, barnrättsombud och en handlingsplan för barnrättsarbetet är några exempel. Det kan vara en förklaring till att andel ärenden där det skett barnsamtal har ökat både inom Vällingbyteamet och Linjeverksamheten jämfört med stadsdelens resultat vid genomlysningen år 2019. Vällingbyteamet har däremot genomfört fler antal barnsamtal per utredning.

Fler kontakttillfällen med förskola och skola under utredning kan tyda på utbyte av information snarare än enbart inhämtande av information

Samverkan med förskola och skola under utredning har skett i nästan lika hög grad inom Vällingbyteamet som Linjeverksamheten. En förklaring till detta kan vara att frågan har prioriterats även inom Linjeverksamheten sedan projektets start efter att det uppmärksammats att samverkan skedde i knappt hälften av ärendena vid genomlysningen 2019. Frågan har även uppmärksammats genom en årlig indikator i verksamhetsplanen som mätt förekomsten av samverkan med förskola och skola i hela staden. Medarbetare inom Vällingbyteamet har uppgett att det var ovanligt att föräldrar inte samtycker till att socialtjänsten tar kontakt med förskola eller skola under utredning. I ärenden där kontakt inte har tagits har det framförallt berott på att socialtjänsten inte sett ett behov.

Att Vällingbyteamet kontaktade förskola och skola fler gånger under utredningen jämfört med Linjeverksamheten kan visa på att Vällingbyteamet haft mer av ett utbyte av information snarare än enbart inhämtande av information. Detta kunde även processledare notera när genomlysningen genomförandes. Förmodligen krävs mer än ett kontakttillfälle för att få mer av ett samarbete verksamheterna sinsemellan och tillsammans med familjen.

Sett enbart till ärenden där orosanmälan kommer från just förskola/skola är skillnaden gällande kontakt större mellan verksamheterna. Vällingbyteamet tar kontakt i 89 % av ärendena jämfört med 71 % i linjeverksamheten. Att samverkan inte har skett i samtliga ärenden beror framförallt på att det rör sig om syskonärenden, dvs. att det är syskonets förskola/skola som stått för orosanmälan, vilket gjort att förhandsbedömning och utredning inletts för flera barn i familjen. En kontakt med syskonets förskola/skola under utredning har inte registrerats i genomlysningen. Att samverkan skett i en högre andel ärenden i Vällingbyteamet kan bero på Vällingbyteamets upparbetade relationer med förskola och skola i det geografiska området som majoriteten av ärendena tillhör. Både medarbetare inom Vällingbyteamet och berörda samverkansskolor och förskolor bekräftade att projektets arbetssätt skapade bättre förutsättningar för att ta och få kontakt med varandra.

6.3 Ärenden som blivit aktuella för insats

Färre byten av socialsekreterare och individanpassade insatser kan ha fått fler familjer att tacka ja till insats

Vällingbyteamet hade i uppdrag att bevilja ett tidigt stöd för att förebygga att sociala problem utvecklas. Därför uppmanades de att i ärendena ha ingången av att se vilket stöd som kan behövas för att minska risken att sociala problem ska utvecklas genom att stärka skyddsfaktorer och minska riskfaktorer. Det här återspeglas i resultatet där Vällingbyteamet beviljade insats i en högre grad av ärendena. Det var dessutom fler familjer som tackade ja till en erbjuden insats inom Vällingbyteamet. Medarbetare inom Vällingbyteamet trodde att denna skillnad framförallt berott på deras möjlighet att bygga en relation med familjen och själva vara den person som utför insatsen samt att de redan från start av utredning pratat med familjen om eventuella stödinsatser. I intervjuer berättade flera föräldrar att de uppskattat att de inte behövde träffa många olika handläggare. En annan anledning som både medarbetare och familjerna lyfter fram som positivt är att stödet innehållit mer praktiskt stöd och samordning. Att familjer erbjudits insats snabbare inom Vällingbyteamet jämfört med Linjeverksamheten kan också bidragit till att familjens ”motivationsfönster” tagits tillvara enligt medarbetare inom Vällingbyteamet.

Orsakerna listade i ovanstående stycke kan även förklara att en större andel familjer fullföljt insatserna inom Vällingbyteamet. Insatserna har även innefattat mer samverkan med andra verksamheter, vilket familjerna i intervjuer lyft att de uppskattat. Medarbetare uppgav även att det varit värdefullt att kunna nyttja information som de fått från utredningen till insats.

Det finns skillnader i vilka insatser som erbjudits

Den största skillnaden vad gäller vilka insatser som har erbjudits är att Vällingbyteamet erbjudit Praktiskt stöd och samordning i 24 % av ärendena jämfört med 2 % i Linjeverksamheten. Linjeverksamheten har istället beviljat familjebehandling i högre grad, 57 % av ärendena. Det finns även en skillnad gällande insatsen Samarbetssamtal som använts i 6 % i Vällingbyteamets insatsärenden och inte alls inom Linjeverksamheten. Arbetssättet för att främja ett samarbete mellan vårdnadshavare kan dock ingå inom ramen för familjebehandling. I vissa ärenden hänvisas dessa ärenden istället till familjerätten inom en annan enhet. Medarbetare inom Vällingbyteamet har uttryckt att det varit värdefullt att kompetensen kring samarbetssamtal funnits inom teamet. Från 2019 års behovsanalys, som ligger till grund för projektet, framkom att socialsekreterare och familjebehandlare upplevt att denna målgrupp ofta bollas mellan familjerätt och familjebehandling.

Vällingbyteamet har en högre andel av insatsärenden som startats genom LVU, 9 % respektive 4 % i Linjeverksamheten. Skillnaden blir desto större sett till samtliga ärenden, 7,2 % gentemot 1,2 % i Linjeverksamheten. Efter avslutat projekt har alla LVU-ärenden som hanterades inom Vällingbyteamet granskats tillsammans med teamchefen. Det framkom att alla dessa ärenden tydligt uppfyllt LVU-kriterier och nästan samtliga ärenden var grund för beslut paragraf 2, dvs. bristande hemförhållanden. Trots genomgången kunde inga tydliga skäl identifieras som förklarade den högre andelen LVU-ärenden inom Vällingbyteamet. En relativt kort projekttid gör att det inte går att utesluta att fler LVU-ärenden slumpmässigt hamnat hos Vällingbyteamet.

Användningen av övriga insatser såsom kontaktperson, kontaktfamilj, ungdomsbehandling, är andelen likt fördelad mellan verksamheterna.

6.4 Insatsens genomförande

Glesare kontakt kan dels bero på Vällingbyteamets möjlighet att bygga relation redan under utredning men även på utmaningar att hinna ge ett intensivt stöd

Vällingbyteamet träffar barn och vårdnadshavare mer glest under insatsärendena jämfört med Linjeverksamhet. Det kan bero på att problematiken inte är lika omfattande i de insatsärenden som Vällingbyteamet arbetat med eftersom de beviljat insats till en bredare målgrupp, exempelvis ärenden utan tidigare historik i socialtjänsten.

Det lägre antalet träffar under insatsen kan även bero på att Vällingbyteamet inte behövt lägga lika mycket tid på att bygga upp en relation vid insatsens början. Den befintliga relationen har gjort det möjligt att snabbare sätta igång med insatsens genomförande.

Medarbetare har också framfört att teamets organisering, att arbeta med hela kedjan, gjort det svårt att hinna ha tät kontakt i vissa ärenden där familjen behövt ett intensivt stöd.

6.5 Återaktualiseringar

Få återaktualiseringar bland de som inte beviljas insats kan indikera att Vällingbyteamet gjort korrekta bedömningar av behov av insats eller att utredningen gett en positiv effekt

Andelen återaktualiseringar, sett till samtliga ärenden, är lägre (12 %) inom Vällingbyteamet jämfört med Linjeverksamheten (27 %). En skillnad kan även ses gällande hur snabbt inpå som ärendena i snitt kommer tillbaka efter att ärendet avslutats (medianvärdet är 111 dagar i Linjeverksamheten och 277 i Vällingbyteamet). Störst skillnad gällande andelen återaktualiseringar återfinns inom gruppen som inte erbjuds en insats, där andelen återaktualiseringar inom Vällingbyteamet är 5 % respektive 28 % i linjeverksamheten. Det kan indikera att Vällingbyteamet gjort korrekta bedömningar kring vilka ärenden som inte har behov av stöd från socialtjänsten. En annan orsak kan vara att utredningen i sig ger en positiv effekt för familjen. Vällingbyteamet träffar familjen och samverkansaktörer vid något fler tillfällen under utredning och medarbetare i Vällingbyteamet har själva lyft fram att de använt sig av verktyg som de fått med sig från utbildningar såsom ABC under utredningssamtalen.

Viktigt att arbeta för att familjer ska tacka ja till stöd för att minska återaktualiseringar

Den målgrupp som har högst andelen återaktualiseringar inom båda verksamheterna är inom målgruppen som erbjuds insats men tackar nej till stödet, 20 % återaktualiserades i Vällingbyteamet respektive 31 % i Linjeverksamheten. Detta bekräftar hur viktigt det är att arbeta för att familjer som bedömts ha behov av insats tackar ja till det. Sett till målgruppen som erbjudits och fullföljt en insats får verksamheterna ett bättre resultat, inom Vällingbyteamet återaktualiserades 10 % och inom Linjeverksamheten 13 %. Sammanfattningsvis visar resultatet att andelen återaktualiseringar är ungefär lika lågt för samtliga ärenden som för de som fullföljer en insats inom Vällingbyteamet. Däremot är det en stor skillnad i Linjeverksamheten där en fullföljd insats leder till en mycket lägre grad av återaktualisering. Det indikerar att Linjeverksamhetens insatser får en positiv effekt gällande att minska återaktualiseringar men dessvärre inom en liten målgrupp i förhållande till samtliga ärenden som utreds.

6.6 Ärenden utan tidigare historik inom socialtjänst

Målgruppen utan tidigare historik har inte mindre behov av stöd än övriga

Med tanke på att projektet haft som målsättning att ge stöd i ett tidigare skede är resultatet kring målgruppen utan tidigare historik inom socialtjänsten särskilt intressant. Inom Vällingbyteamet har denna målgrupp erbjudits insats i 45 % av ärendena jämfört med 23 % inom Linjeverksamheten. Av Vällingbyteamets ärenden har 6 % av målgruppen

återaktualiserats vilket är hälften så många som andelen återaktualiseringar i samtliga av Vällingbyteamets ärenden, 12 %. Inom Linjeverksamheten har 24 % av målgruppen återaktualiserats vilket är nästan samma andel återaktualiseringar sett till samtliga av Linjeverksamhetens ärenden, 25 %. Med andra ord visar resultatet att målgruppen utan tidigare historik inte har mindre behov av stöd än övriga, eftersom de återaktualiseras i lika hög grad som övriga. Det kan indikera på att målgruppen har behov av insatser, men resultatet visar att denna målgrupp beviljas insats i lägre grad inom linjeverksamheten, 23 %. I de fall familjerna dock beviljas och tackar ja till insats återaktualiseras en betydligt mindre andel ärenden, 10 % i Linjeverksamheten. Motsvarande siffra för Vällingbyteamet är 0 %.

7. Slutsatser

7.1 Ta tillvara på möjligheten att ge stöd till familjer som upptäckts

Ur både ett mänskligt och resursmässigt perspektiv behöver socialtjänsten förflytta resurser så att fler tar del av tidigare insatser. Resultatet visar att insatser får en önskvärd effekt, det vill säga färre återaktualiseringar, särskilt bland målgruppen som kommer i kontakt med socialtjänsten för första gången.

Den målgrupp som Vällingbyteamet har nått med stödinsatser riskerar i Linjeverksamheten att hamna mittemellan den förebyggande enhetens målgrupp och de som beviljas insats inom myndighetsutövningen, vilket framkom från behovsanalysen 2019. Medarbetare vittnar om att målgruppen har för allvarlig problematik för att få stöd av förebyggande enheten men samtidigt anses problematiken vara för lindrig för att en biståndsbedömd insats ska beviljas. Verksamheter såsom skolan eller hälso- och sjukvården har upptäckt dessa familjer och socialtjänsten har under utredning kunnat identifiera riskfaktorer. Det innebär att socialtjänsten både har vetskap om familjens behov, etablerat en kontakt och lagt resurser på att genomföra en utredning men erbjuder ingen insats i majoriteten av ärendena. Det kan ses som ett resursslöseri att inte ta tillvara på möjligheten att ge insats till familjer med identifierade riskfaktorer. Att enbart utreda utan att erbjuda insats riskerar att skapa ett minskat förtroende för socialtjänsten både från andra verksamheter och från familjer. Det ger dessutom konsekvenser för verksamheter såsom förskola och skola som lämnas ensamma med målgruppen vilket kan påverka deras möjlighet att arbeta med sitt grunduppdrag.

Vällingbyteamets utvidgade uppdrag att ge fler familjer insats, inte enbart de med en hög risk att utveckla en framtida problematik, identifierade en målgrupp med tydligt behov av insats. Insatserna som Vällingbyteamet gav kunde både handla om enstaka stödsamtal eller samverkansmöten men även längre kontakter. För att socialtjänsten ska kunna möta ett större stödbehov behöver insatserna även involvera andra aktörer såsom skola, förskola, hälso- och sjukvård och civilsamhälle. Medarbetarna i Vällingbyteamet har själva beskrivit att omställningen till det nya uppdraget krävde ett nytt tankesätt, att flytta fokus från att utreda skyddsbehov till att utforska hur socialtjänsten kan vara ett stöd för familjen och familjens egna önskemål.

7.2 Möjlighet att arbeta med socialt arbete

En stor utmaning inom utredning för barn och unga är att rekrytera och behålla medarbetare med lång erfarenhet och hög kompetens. En målsättning i projektet har därför varit att testa

nya arbetssätt som bidrar till att socialsekreterare trivs och känner meningsfullhet med sitt arbete.

Medarbetarna har sammanfattningsvis ansett att Vällingbyteamets organisering och arbetssätt har varit bra för familjerna. De lyfter exempelvis fördelen i att ta tillvara på relationen som de byggt upp med familjen under utredning och vara kvar även under insats. Att kunna ge ett individanpassat och flexibelt stöd utifrån familjens behov som kommer igång snabbt. Och framförallt att ha möjlighet att ge fler familjer insatser och stävja att problematik växer sig större. Att arbetssättet varit uppskattat av och hjälper familjerna tycks vara det viktigaste för att medarbetarna själva ska trivas med sitt arbete. Medarbetarna utrycker det själva som att de har fått möjlighet att *på riktigt arbeta med socialt arbete*.

Valet att organisera Vällingbyteamet som ett team som hanterar flera olika funktioner, såsom förhandsbedömning, utredning, icke-biståndsbedömt stöd och biståndsbedömda insatser, var framförallt utifrån ett brukarperspektiv. Det handlade om att minska antalet olika socialsekreterare som familjen behövde träffa. Detta visade sig inte bara gynna familjerna utan också effektivisera delar av arbetet och minska risken för dubbelarbete. Att arbeta i team visade sig vara värdefullt för medarbetarna där det teambaserade arbetssättet gav möjligheten att utbyta kunskap och utveckla sin egen kompetens. Socialsekreterarna har även beskrivit att de upplevt sig mindre ensamma och att teamet tillsammans hjälpts åt i tyngre ärenden.

En bidragande orsak till stress och en förhindrande faktor för att kunna göra ett bra arbete ihop med familjerna var att dokumentationen tog mycket av socialsekreterarnas tid. En förbättrad och förenklad dokumentation är en viktig del att arbeta vidare med för att kunna frigöra tid för att ge stöd till familjerna, att utveckla arbetssätt för detta var dock inget som inrymdes i projektet.

7.3 Individanpassat stöd som kan starta snabbt

Projektet har lämnat stort handlingsutrymme för socialsekreterarna att arbeta utifrån familjernas behov och de har arbetat för att göra dem delaktiga i utformningen av både utredning och insats. Det har framkommit att en stor del av familjerna i Vällingby varit i behov av stöd i form av praktiskt stöd, samordning samt föräldrastöd. Trots att flera av medarbetare inom Vällingbyteamet saknat tidigare erfarenheter av att ge insats så har de upplevt att deras kompetens varit tillräcklig för att ge dessa stödinsatser och att dessa varit uppskattade av brukarna. Att teamets organisering dessutom skapar förutsättningar att insatser kan starta snabbt visar på flera fördelar med att utredande socialsekreterare även kan bevilja sig själv som insats.

Det har även funnits vissa ärenden som krävt behandling av en medarbetare som har en specifik kompetens. Teamet har till viss del kunnat hantera dessa ärenden genom att ta hjälp från varandra inom teamet. Ärenden som krävt mycket omfattande och intensivt stöd har också hanterats inom Vällingbyteamet men har varit svåra att kombinera ihop med rollen som socialsekreterare. Detta talar för att ha vissa medarbetare inom teamet som enbart arbetar med

behandling. Så att teamet både kan tillgodose ett individanpassat stöd och ett kunskapsbaserat stöd.

Ett led i att skapa en kunskapsbaserad socialtjänst är att använda insatser som är utvärderade och har visad effekt. Erfarenheter från projektet har visat på vikten av att samtidigt kunna erbjuda insatser som är flexibla och går att anpassa till familjers olika behov. Det blir därför särskilt viktigt att arbeta med individbaserad systematisk uppföljning för att utveckla ny kunskap.

7.4 Ökad tillit till socialtjänsten

Att fler familjer velat ta emot stöd från Vällingbyteamet och färre valt att hoppa av insatser indikerar att Vällingbyteamets arbetssätt ökar tilliten till socialtjänsten. Detta stärks av de omdömen som både tillfrågade familjerna och samverkansaktörerna uttryckt. Socialsekreterarna inom Vällingbyteamet menar att det är en kombination av flera delar som resulterat i en ökad tillit såsom, att arbeta med hela kedjan, bemötandet, att snabbt få stöd, trevliga lokaler och ett individanpassat stöd. Att exempelvis kunna anpassa stödet och inleda en insats med praktiskt stöd eller samordning utifrån familjens behov bidrog till att bygga relation för att därefter kunna motivera familjen att ta emot andra stödinsatser.

En förutsättning för att familjer ska känna tillit till socialtjänsten är att andra verksamheter såsom förskola och skola känner tillit till socialtjänsten och kan prata gott om socialtjänsten. Därför tros Vällingbyteamets närmare samverkan med förskola och skola också ha varit en bidragande orsak till att familjernas tillit till socialtjänsten har ökat. Hur Vällingbyteamet varit organiserat med ett färre antal socialsekreterare som arbetar i deras geografiska område samt att det är färre inblandade socialsekreterare i ett och samma ärende har underlättat det relationsbyggande arbetet mellan aktörerna, vilket förskola och skola anser varit en viktig framgångsfaktor.

Trots att det sedan tidigare funnits utsedda kontaktpersoner gentemot förskola och skola från stadsdelsförvaltningens förebyggande del av socialtjänsten har chefer och medarbetare inom förskola och skola uppskattat att ha kontaktpersoner även inom myndighetsutövningen. Arbetssättet arbetades fram utifrån förskola och skolas önskemål men arbetssättet bidrog också till att förenkla arbetet för socialsekreterarna som fick ett begränsat antal förskolor och skolor att bygga relation till och samverka med.

8. Framtid

Arbetet med projektet gav organisationen många värdefulla lärdomar. En del bekräftade redan kända framgångsfaktorer i socialt arbete och är sådant som organisationen kontinuerligt arbetar med. Ett gott bemötande, lösningsfokus och nätverksarbete är exempel på det. Efter

att Vällingbyteamet avslutats har Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning inrättat ett nätverksteam där medarbetare från olika delar av organisationen utbildats till nätverksledare och på uppdrag av kollegor kan samordna och hålla nätverksmöten. Beslut om att påbörja implementering av Signs of safety som är en modell för utredning och uppföljning av barns trygghet och säkerhet har också fattats. Signs of Safety bygger på en värdegrund av partnerskap och använder en lösningsfokuserad metod för att kartlägga oro, bedöma risker, vid behov genomföra säkerhetsplanering och följa upp oron över tid. En implementeringsplan med planerade utbildningsinsatser är framtagen. Ambitionen är att dessa satsningar ska bidra till att förstärka det framgångsrika sociala arbetet som pågår.

Flera familjer som Vällingbyteamet arbetade med beskrev hur ett sammanhållet stöd mellan socialtjänsten och andra aktörer var hjälpsamt. För att det ska vara möjligt arbetade Vällingbyteamet med att utveckla samverkan med andra aktörer. Det arbetet har fortsatt och idag har stadsdelsförvaltningen en socialsekreterare som sitter i polishuset i Vällingby, medarbetare från det förebyggande stödet och myndighetsutövningen deltar i samverkansgrupper på områdesnivå och våren 2025 påbörjas ett gemensamt arbete med relevanta samverkanspartners enligt modellen SSPF (socialtjänst, skola, polis och fritid) för att utveckla samverkan på både områdes-, grupp- och individnivå för att förhindra att barn och unga dras in i kriminalitet. Stadsdelsförvaltningen fortsätter också att utveckla samverkan med förskolorna i stadsdelsområdet med utsedda socialsekreterare som tillsammans med föräldrarådgivare och familjebehandlare provar nya arbetssätt för att identifiera barn i behov av stöd, erbjuda tidiga insatser samt vid allvarligare oro utreda och fatta beslut om insats. Det utvecklingsarbetet inkluderar insatser för att öka socialtjänstens och förskolans kunskap om den andra aktörens uppdrag och arbetssätt.

Den personalkontinuitet som Vällingbyteamet erbjöd och som var en framgångsfaktor är svår att erbjuda i nuvarande organisation. Ett fortsatt utvecklingsarbete för en sammanhållen socialtjänst med smidiga övergångar mellan olika funktioner inom socialtjänsten är därför prioriterat. För att säkerställa att familjer inte ska behöva berätta sin historia flera gånger och att övergången är begriplig för familjen behöver informationsöverföringen mellan det förebyggande stödet, mottagningsfunktionen, utredning och insats ske transparent och smidigt. Även här bedöms Signs of safety vara hjälpsamt, liksom att utveckla ett mer teambaserat arbetssätt där olika funktioner arbetar tillsammans exempelvis att socialsekreterare och familjebehandlare arbetar tillsammans så att utredning och det sociala förändringsarbetet löper parallellt. I Vällingbyteamet utökades gemensamma ärendegenomgångar som alternativ till individuella. Det bedömdes stärka teamarbetet och handlingsutrymmet för enskilda medarbetare. Detta är någonting som bör beaktas i planering av nuvarande verksamhet.

Gällande insatser utan behovsprövning, eller Grönt stöd som projektet kallade det, finns det idag ett utvecklat förebyggande stöd i Hässelby-Vällingby. Det innehåller bland annat föräldrarådgivare som erbjuder stöd både individuellt och i grupp och skolsocionomer som arbetar med ett närvaroprogram för elever med hög skolfrånvaro. Förvaltningen är fortsatt mån om att arbeta med tidiga insatser och ser förväntansfullt fram emot den nya socialtjänstlag som träder i kraft 1 juli 2025 och som ger utökade möjligheter att erbjuda

insatser utan behovsprövning. Det kommer sannolikt bidra till att detta arbete kan utvecklas ytterligare.

Enligt den nya socialtjänstlagen ska socialtjänsten också bli mer kunskapsbaserad och här kan Vällingbyteamets arbetssätt med systematisk lokal uppföljning i kombination med brukarintervjuer vara en värdefull inspirationskälla. Om det dessutom, likt i Vällingbyteamet, kan erbjudas ett avstämningssamtal en tid efter avslutad kontakt, är det möjligt att både följa upp om socialtjänstens insatser ger effekt som varar över tid och låta familjerna reflektera kring hur den positiva utvecklingen fortsatt eller om nya stödbehov uppkommit.

Utöver denna rapport finns en utvärdering av gjord av Rise (Research Institutes of Sweden).