



# Kvalitetsberättelse 2018

## Socialförvaltningen

Fastställt av: Socialnämnden

Beslutsdatum: 2018-04-23

Diarier nr: 2019.056SN



ALINGSÅS  
KOMMUN

## Innehåll

Inledning.....	3
Socialförvaltningen.....	4
Ledningssystem för kvalitet.....	4
Processer och rutiner .....	5
Riskanalys .....	5
Resultat av egenkontroll .....	6
Synpunkter och klagomål .....	7
Avvikelse .....	7
Lex Sarah .....	7
Personal och kompetensförsörjning .....	8
Samverkan.....	8
Avdelning Unga .....	10
Processer och rutiner .....	10
Resultat av egenkontroll .....	10
Klagomål och synpunkter .....	12
Avvikelse .....	12
Lex Sarah .....	12
Tillsyn.....	12
Samverkan.....	13
Delaktighet och inflytande .....	13
Kunskapsbaserad verksamhet.....	13
Tidiga förbyggande insatser .....	14
Personal och kompetensförsörjning .....	14
Effekter av insatser.....	14
Avdelning Vuxna.....	16
Processer och rutiner .....	16
Resultat av egenkontroll .....	16
Delaktighet och inflytande .....	18
Klagomål och synpunkter .....	18
Avvikelse .....	18
Lex Sarah .....	18
Tillsyn.....	19

Samverkan.....	19
Kunskapsbaserad verksamhet.....	19
Personal och kompetensförsörjning .....	19
Effekter av insatser.....	20
Analys och utvecklingsområde.....	21

## **Inledning**

Av Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9), framgår att den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS bör upprätta en sammanhållen kvalitetsberättelse varje år. Det framgår också att kvalitet innebär att verksamheten uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt gällande lagar och föreskrifter.

Syftet med den sammanhållna kvalitetsberättelsen är att beskriva hur nämndens arbete med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet har bedrivits under året. Den sammanhållna kvalitetsberättelsen utgör också underlag för planering av nästkommande års kvalitetsarbete.

I samband med att Socialnämndens "Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete" antogs beslutade nämnden att en årlig kvalitetsberättelse ska upprättas (2014-09-23, SN § 88).

## Socialförvaltningen

### Ledningssystem för kvalitet

Ledningssystemet fungerar som stöd för att planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten.

Socialstyrelsens föreskrifter om ledningssystem för systematisk kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) bildar tillsammans med Alingsås kommuns styrmodell grund för förvaltningens kvalitetsarbete. Som styrande dokument för kvalitetsarbetet antog Socialnämnden 2014 *Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete-grundstruktur/ramverk för Socialförvaltningen i Alingsås* och sedan 2016 finns *Kvalitetsstrategi för Alingsås kommun* som en del av kommunens styrmodell.

Kvalitetsstrategin utgör förvaltningens gemensamma förhållningssätt i arbetet med kvalitet och resultat.

- Invånaren i fokus
- Dialog och samarbete
- Engagerade och tydliga ledare
- Engagerade och delaktiga medarbetare
- Göra rätt saker på rätt sätt - processororienterat arbetssätt

- Resultatinriktat förbättringsarbete-Ständiga förbättringar
- Basera beslut på fakta

Enligt bestämmelserna om ledningssystem för systematiska kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) ska ledningssystemet bestå av de processer och rutiner som behövs för att säkra verksamhetens kvalitet. Därtill ska den som bedriver socialtjänst arbeta med systematiskt förbättringsarbete genom riskanalyser, egenkontroll och hantering av avvikelser. Vidare ska arbetet med att utveckla och säkra verksamhetens kvalitet dokumenteras.

För att se hur väl socialnämnden uppfyller kraven enligt SOSFS 2011:9 har en GAP analys genomförts. Sammantaget visar resultatet att förvaltningen har utarbetade system för ledningssystemets alla delar. Däremot ses en variation när det gäller graden av implementering för de olika delarna.

### Verksamhetsstyrning och uppföljning

Förvaltningen omhändertar tilldelade uppdrag från fullmäktige och åtaganden kopplat till de prioriterade

målen genom aktiviteter i arbetsplaner samt i så kallade chefs- och medarbetaröverenskommelserna.

Under året har arbetet med verksamhetstyrning och verksamhetsuppföljning utvecklats och förstärkts, utifrån beslut som fattats av kommunfullmäktige om månadsuppföljning av ekonomin. Som en del i arbetet har även relevanta och viktiga kvalitets- och verksamhetsnyckeltal tagits fram som följs upp och rapporteras månadsvis på olika nivåer inom förvaltningen.

Dessutom är införandet av ett digitalt beslutstöd Hypergyne applikation för individ och familjeomsorg en viktig del som ska underlätta och bidra till bättre verksamhetsrapportering och analys.

Verksamhetsutveckling och ständiga förbättringar har en väsentlig betydelse för förvaltningens förmåga att följa förändringar i omvärlden, möta nya krav och effektivisera de egna processerna så att god kostnadseffektivitet nås. För att ytterligare utveckla arbetet med ständig verksamhetsutveckling och för att öka och tillvarata anställdas kunskap och engagemang i kvalitets-

och förbättringsarbetet har ett arbete med att samla kring ett gemensamt arbetssätt kring ständiga förbättringar initierats under året. Inom ramen för satsningen kommer alla enheter att utbildas i arbetssättet och i olika förbättringsmetoder- och verktyg under 2019.

Förvaltningens arbetar också aktivt för att använda digitaliseringens möjligheter för att göra det enklare för brukare och medarbetare och effektivisera arbetet.

### **Processer och rutiner**

Under året har införandet av ett processororienterat arbetssätt intensifierats inom förvaltningen. Fokus har varit att skapa ett förvaltningsövergripande arbetssätt och en struktur för att fastställa, beskriva och dokumentera förvaltningens processer. Som en del i arbetet har förvaltningens kärnprocesser identifierats och fastställts. Därutöver har ett arbete med att ta fram och utarbeta processbeskrivningar för respektive kärnprocess med tillhörande delprocesser påbörjats.

Socialförvaltningens kärnprocesser:

- Socialtjänstprocessen Unga
- Socialtjänstprocessen Vuxna
- Familjerättsprocessen/er
- Kommunala hälso- och sjukvårdsprocessen.

Förvaltningen har tillsammans med kommunens IT- enhet påbörjat ett utvecklingsarbete under året i syfte

att införa digitala lösningar inom nämnds processen och socialregister.

Förutom förvaltningens processororienterat arbetssätt så utgör det systematiska förbättringsarbetet en viktig grund i arbetet med att säkerställa att förvaltningen har de rutiner som behövs för att säkra en god kvalitet i verksamheten. Underlaget i förvaltningens verksamhets- och kvalitetsuppföljning visar att förvaltningens avvikelsehantering i stor utsträckning har medfört att flera nya rutiner har upprättats och att redan befintliga rutiner har reviderats under året.

Ett led i förvaltningens kvalitetsarbete är också att samla styrande dokument och att se till att de finns tillgängliga för alla de berör. För att säkerställa en effektiv och kvalitetsäkrad dokumenthantering har förvaltningen *fastställt "Riktlinjer för styrande dokument och dokumenthantering"*. Arbetet med att implementera riktlinjerna har fortsatt under året.

### **Riskanalys**

Riskanalys är en obligatorisk del av det systematiska förbättringsarbetet

som ska bedrivas enligt SOSFS 2011:9. Skyldigheten att analysera och avhjälpa påtagliga risker för allvarliga missförhållanden regleras även i bestämmelserna om Lex Sarah.

I takt med att förvaltningens processer fastställs och dokumenteras ökar förutsättningarna för fortlöpande riskanalyser av processer. Under året har förvaltningen vidareutvecklat arbetet med riskanalyser utifrån ett brukarperspektiv på verksamhetsnivå. En ny rutin som tillhandahåller verktyg för riskanalys inför förändringar i verksamheten har upprättats.

På strategisk nivå genomför socialnämnden i den årliga budget- och planeringsprocessen en väsentlighets- och riskanalys som knyter ihop styrmodellen med den interna kontrollen.

## *Internkontroll*

Årets interkontrollpunkter har varit:

- att IFO nettokostnadsavvikelse är felaktig
- att prognoser är felaktiga
- att ekonomiska rutiner inte är dokumenterade
- att felaktiga utbetalningar av försörjningsstöd kan ske
- att personal med rätt kompetens inte kan rekryteras
- att rutiner för hot och våld inte är upprättade för alla verksamheter eller att befintliga rutinerna inte följs
- att EU:s dataskyddsförordning inte följs
- att verksamhetssystemen inte ger rätt stöd i processerna

Resultatet visar att sju kontrollpunkter är genomförda vid årets slut. Kontrollpunkten att verksamheten inte ger rätt stöd i processerna har inte kunnat genomföras eftersom implementeringen av Hypergene IFO har tagit mer tid i anspråk än beräknat. Punkten överförs till internkontrollplan 2019.

## **Resultat av egenkontroll**

### *Öppna jämförelser*

Öppna jämförelser jämför kommunerna utifrån enkätfrågor som speglar kommunernas förutsättningar för god kvalitet och att uppnå resultat när det gäller kvalitetsområdena:

- Tillgänglighet,
- helhetssyn och samordning,
- kunskapsbaserad verksamhet,
- självbestämmande och integritet och
- trygghet och säkerhet.

2018 deltog socialnämnden i Alingsås kommun i Öppna jämförelser inom områdena

- ekonomiskt bistånd,
- missbruk- och beroende vård,
- sociala barn och ungdomsvård,
- stöd till personer med psykisk funktionsnedsättning,
- hemlöshet och utestängning,
- krisberedskap och
- våld i nära relationer.

Alingsås kommun uppfyller i stora delar de framtagna kvalitetsindikatorerna för områden tillgänglighet, trygghet och säkerhet samt självbestämmande och



integritet. Områden som visar ett lägre resultat är helhetssyn och samordning och kunskapsbaserad verksamhet.

Framförallt visar resultatet på brister när det gäller uppföljning av rutiner för samverkan. Det som också saknas är systematisk uppföljning på gruppnivå. För att se hur förvaltningen kan utveckla arbetet med systematiskt uppföljning har en översyn gjorts under året och en förvaltningsövergripande plan för det fortsatta arbetet kommer att tas fram.

### ***Servicemätning via telefon och e-post.***

Servicemätningen via telefon och e-post genomförs av externt företag enligt instruktioner från Sveriges Kommuner och Landsting (SKL). Mätningens syfte är att ta reda på i vilken omfattning och med vilken kvalitet kommunerna svarar på de frågor som ställs.

Mätningen visar en hög tillgänglighet via e-post och en låg tillgänglighet via telefon. Alla medborgare som tagit kontakt med socialtjänsten har fått ett gott bemötande.

Andelen personer som får svar på e-post inom en dag har ökat med 66 procent från 2017 till 2018 och är 83 procent. Resultatet är högre än snittet för Alingsås kommun och andra kommuner.

Andelen personer som får ett direkt svar på en enkel fråga vid kontakt med kommunen via telefon är 33 procent. Resultatet har minskat från 2017 till 2018 och är lägre snittet för Alingsås kommun och andra kommuner.

Andelen som har som tagit kontakt med Individ och familjeomorgen och som uppfattar att de får ett gott bemötande när de ställt en enkel fråga via telefon är 100 procent. Resultatet är högre än snittet för Alingsås kommun och andra kommuner.

### **Synpunkter och klagomål**

Alingsås kommun har en kommungemensam hantering av synpunkter från invånare och brukare. Synpunkter och klagomål kan lämnas till socialförvaltningen via kommunens hemsida, skriftligt eller muntligt till någon anställd i förvaltningen och via e-post. Samtliga synpunkter och klagomål

tas om hand och sammanställs i syfte förbättra och utveckla verksamheten. Klagomål och synpunkter utreds och besvaras på enhetsnivå.

Under 2018 har 31 synpunkter och klagomål registrerats. Drygt hälften har inkommit till socialtjänsten direkt. Sex klagomål har inkommit till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) som sedan lämnat vidare skrivelserna till socialnämnden med hänvisning till bestämmelserna i 5 kap. 3 § socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, SOSFS 2011:9 där det står att socialtjänsten ska ta emot och utreda avvikelser.

Klagomålen som lämnats in avser i huvudsak klagomål på handläggning av ärende. Vid analys av inkomna klagomål framkommer inga tydliga mönster eller trender som skulle visa på gemensamma förbättringsområden.

Sju registrerade klagomål avser tillsyner som genomförts av IVO med anledning av att klagomål har inkommit på socialtjänsten i Alingsås till IVO. Resultatet av tillsynerna redovisas i avsnitten avdelning Unga och avdelning Vuxna.

## Avvikelser

Under 2018 har totalt 35 avvikelser inkommit till socialnämnden.

När det gäller avvikelserrapporter finns en bred spridning mellan enheterna. Avvikelse rapporter utreds och åtgärdas på enhetsnivå.

Vid en sammanställning av avslutade utredningar framkommer att rapporterna rör brister i bemötande, utebliven insats, bristande informationsöverföring, brister i rättsäkerhet samt dokumentation.

Åtgärder som har vidtagits för att avhjälpa och förhindra att liknande händelser inträffar igen är främst upprättande av nya rutiner, samtal med berörd personal, samt förbättrad information och kommunikation.

## Lex Sarah

	2017	2018
Lex Sarah rapporter	20	11
Därav anmälda till Inspektionen för vård och omsorg (IVO)	5	1

Under 2018 har totalt 11 lex Sarah-rapporter inkommit till socialnämnden. Det är en minskning med 9 rapporter jämfört med föregående år. Även när det gäller antalet anmälda ärende till IVO ses

minskning från fem till en mellan åren 2017 och 2018.

Flest rapporter har inkommit till avdelning Vuxna (8). Till avdelning stab inkom en rapport och till avdelning Unga två rapporter. Samtliga rapporter har utretts på förvaltningsövergripande nivå i enlighet med gällande riktlinjer.. I sex fall har missförhållande (4) eller risk för påtagligt missförhållande (2) konstaterats. En händelse har bedömts så allvarlig att den omfattas av anmälningsskyldigheten till IVO.

Inkomna rapporter rör bland annat rättsosäkerhet, brister vid överlämning av ärende, bristande bemötande, felaktig utförd insats, samt bristande trygghet och säkerhet.

För att avhjälpa och förhindra att liknande händelser inträffar igen har förvaltningen vidtagit åtgärder. Exempel på åtgärder som har vidtagits ökat engagemang och fokus på klientsäkerhet från ledningens sida, undervisning i verksamhetens värdegrund och förhållningsätt, förbättrad information och kommunikation om verksamhetens

rutiner, samt framtagande av nya rutiner.

I två fall konstaderades att händelserna inte utgjorde något missförhållande. Istället har händelserna omhändertagits och utretts som avvikelser. Vid två tillfällen beslutades att inte inleda utredning då det kunde konstaterats att händelsen inte hade berott på brister verksamheten eller att händelsen saknat koppling till den egna verksamheten och därmed inte faller under rapporteringsskyldigheten.

### **Personal och kompetensförsörjning**

Förvaltningen ser fortsatta svårigheter att få sökanden till vissa utlysta tjänster, vilket ställer krav på ett fortsatt aktivt arbete med rekryteringsaktiviteter. Likt övriga delar i landet är det fortsatt svårt att rekrytera personal inom främst myndighetsutövning men förvaltningen har även sett svårigheter inom andra områden såsom stöd- och boendepersonal. Exempel på rekryteringsaktiviteter som har genomförts under året är deltagande på "Jobbmässan" på Estrad samt på "SPIRA" som är en arbetsmarknadsmässa på Göteborgs

universitet. Socialförvaltningen visar också regelbundet upp sig i pressen för att på detta sätt vara synliga och konkurrenskraftiga.

För att belysa vad som krävs för såväl behålla som rekrytera medarbetare har ett arbetet med att upprätta en kompetensförsörjningsplan för förvaltningen påbörjats under året och kommer att färdigställas under våren 2019.

Inom ramen för ett av förvaltningens åtagande i nämndens flerårsstrategi har flera förvaltningsövergripande utbildningsinsatser genomförts i syfte att öka kompetens kring våld i nära relationer och hederrelaterat våld under året.

### **Samverkan**

Sedan årskriftet 2017/2018 har förvaltningen en processinriktad organisation som innebär att myndighetsutövning och utförare verkar inom en och samma avdelning. Utöver en tätare intern samverkan har omorganisationen medfört en tydligare ansvarsfördelning och bättre omvärldsbevakning. För att ytterligare säkerställa helhetssyn och samordning inom förvaltningen kommer gemensamma möten för

ledningsgrupperna Avdelning Unga och Avdelning Vuxna att införas under 2019.

Den som utsatts för våld i nära relation och dennes närstående har rätt till ett samlat och effektivt stöd. För att säkerställa att samverkan sker finns en intern samverkansgrupp med fokus på våld. Gruppen leds av förvaltningens utvecklingsledare för våld i nära relationer och består av representanter från samtliga enheter.

Utöver intern samverkan har även samverkan med externa parter varit i fokus under året och förstärkts inom områden. Socialnämnden har gått in i nya regionala och nationella samverkansformer där SAMLA, en samverkansorganisation för den nära vården i Alingsås och Lerum är ett av dessa sammanhang.

Socialförvaltningen samverkar med andra förvaltningar, myndigheter och organisationer i Alingsås kommun som arbetar med att ge stöd och till våldsutsatta vuxna och barn genom Samverkansrådet. Under året har ett arbete genomförts vad gäller revidering av insatstrappor och

ytterligare en insatstrappa med fokus på våldsutövare och förebyggande arbete har arbetats fram och antagits i Samverkansrådet.

Förvaltningen samlar regelbundet aktörer från civilsamhället till nätverksträffar som syftar till att stärka förutsättningarna för samverkan mellan socialförvaltningen och den ideella sektorn. Under året har fyra nätverksträffar genomförts och nätverket har under hösten påbörjat ett arbete med en mer formell överenskommelse för nätverkets framtida arbete.

## **Avdelning Unga**

### **Processer och rutiner**

Inom ramen för förvaltningens processorienterade arbetssätt har ett arbetet med att beskriva och fastställa Socialtjänstprocessen unga påbörjats under året. Som exempel har processkartor för delprocesserna aktualisera och förhandsbedöma, omedelbart omhändertagande, ansöka om vård enligt LVU, utreda och bedöma samt besluta och meddela beslut tagits fram.

Enheten stöd och behandling har arbetat aktivt under året med att säkerställa att det finns en genomförandeplan i alla ärenden och att gällande rutiner inom området efterlevs. Parallellt har en tät dialog förts med enheten barn- och unga utredning i syfte att skapa samsyn och ha en god kvalitet i hela ärendeprocessen.

Under året har ett omställningsarbete skett inom verksamhetsområdet boende unga som inneburit avveckling och anpassningar av flera boenden. Fokus i arbetet har varit förbättrade arbetsförhållande, rutiner och strukturfastställande.

Arbetet med att implementera ett nytt gemensamt verksamhetssystem för förvaltningen har fortsatt under året och ett intensivt arbete har skett med att skapa förutsättningar för att nå målet om att ha ett gemensamt verksamhetssystem infört 2020.

### **Resultat av egenkontroll**

#### *Aktualiseringar*

Resultatet från Projektet "Aktualiseringar till socialtjänsten" visar att antal aktualiseringar inom området barn och unga för Alingsås kommun ökade med 92 procent under åren 2015–2017. Resultatet visar också att antalet aktualiseringar var betydligt högre i Alingsås kommun än i grannkommunen Lerums både år 2016 och år 2017. Studien visar också att i GR kommunerna utgörs åtta av tio aktualiseringar av orosanmälningar. Anmälningarna kommer huvudsakligen från polis, förskola/skola och hälso- och sjukvården. Under år 2018 ligger antalet aktualiseringar kvar på en fortsatt hög nivå. Antalet aktualiseringar 2018 var 1074.

*Utredningstider barn och ungdom 0-20 år.*

Antal dagar i genomsnitt från ansökan till beslut inom social barn och ungdomsvård är 103. Resultatet är oförändrat från 2017 till 2018 likvärdigt med snittet för riket (103). Utredningstiden för kvinnor är i genomsnitt 4 dagar längre än för män. Källa: Kolada (U33401)

### ***Väntetider familjerådgivning***

Under året har väntetiden från första kontakten till ett första samtal inom familjerådgivningen följts upp och kontrollerats. Resultatet visar att verksamheten har kunnat nå målet att erbjuda ett första samtal inom två veckor till minst 90 procent av besökarna de flesta månaderna under året.

### ***Oplanerade avbrott i familjehem***

Antalet oplanerade avbrott i familjehemsplaceringar har varit högt under året. För att förstärka familjehemsvården och förebygga att familjehemsplaceringar avbryts i förtid har familjehemssekreterare, barnsekreterare och 1:e socialsekreterare utbildats i ICDP, vägledande samtal under året. Målsättningen är att skapa handledningsgrupper för familjehem

med vägledande samtal som förhållningssätt.

Därutöver har Circle of Security ett anknytningsbaserat föräldrastödsprogram som syftar till att hjälpa familjehemsföräldrar att nå fördjupad förståelse för barns känslomässiga behov av stöd införts på enheten placering. Enheten har också tagithjälp från enheten för stöd och behandling för att stärka upp vissa familjehem.

### ***Samverkan kring familjehemsplacerade barns skolgång***

Inom ramen för ett av åtagande i flerårsstrategi 2018-2020 har avdelningen kontrollerat att familjehemsplacerade barn tas upp inom ramen för samverkansmodellen "Sam Tidigt". Kontrollerna har säkerställt att alla barn som är placerade i familjehem lyfts inom SamTidigt minst en gång per termin för att säkerställa en god skolutveckling.

### ***Brukarundersökning inom individ och familjeomsorg***

Alingsås kommun deltar sedan 2014 i Sveriges kommuner och landstings (SKL) brukarundersökning: Social barn- och ungdomsvård (exkl. familjerätt)

- vårdnadshavare (ej särskild förordnad vårdnadshavare eller god man).
- ungdomar 13 år eller äldre, exkl. ensamkommande
- ensamkommande ungdomar 13 år eller äldre

Enkäten delades ut av socialsekreterare till samtliga brukare vid möte/besök med myndighetsutövningen och omfattar frågor inom fem kvalitetsområden information, delaktighet, bemötande, förändring och tillgänglighet.

Svarsfrekvens var i Alingsås 45 procent för vårdnadshavare , 72 procent för ungdomar 13 år och äldre och 57 procent för ensamkommande ungdomar.

Resultaten visar att:

En stor andel inom alla grupper anser att det är lätt att få kontakt med socialtjänsten, att det är lätt att förstå informationen som socialsekreteraren ger, samt att socialsekreteraren frågar efter deras synpunkter på hur deras situation skulle kunna förändras.

Gruppen ensamkommande barn utmärker sig på frågan. *Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?* genom ett högre resultat där gruppen har en procentsats på 87 procent medan både gruppen ungdomar och gruppen vårdnadshavare har en lägre procentsats 67 procent.

Gruppen ungdomar 13 år och äldre utmärker sig på frågan. *Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?* genom ett högre resultat där gruppen har en procentsats på 88. Grupperna vårdnadshavare och ensamkommande barn har en lägre procentsats 79 respektive 73 procent. Resultatet för gruppen ungdomar 13 år och äldre är också en stor förbättring jämfört med föregående år.

För gruppen ungdomar 13 år och äldre ses en ökning när det gäller andelen som anser att socialsekreteraren frågar efter deras synpunkter på hur deras situation skulle kunna förändras mellan åren 2017 och 2018. Till skillnad från gruppen vårdnadshavare där andelen som anser att socialsekreteraren



frågar efter deras synpunkter på hur deras situation skulle kunna förändras har minskat.

Andelen som sammantaget är nöjda eller ganska nöjda med stödet som de får av socialtjänsten har ökat inom grupperna ungdomar 13 år eller äldre och ensamkommande ungdomar men minskat inom gruppen vårdnadshavare vid en jämförelse mellan åren 2017 och 2018.

### ***Brukarundersökning ensamkommande barns boendesituation***

Alingsås kommun har för första året medverkat i Sveriges kommuner och landstings (SKL) brukarundersökning gällande ensamkommande barns boendesituation. Undersökningen genomfördes som en pilot under 2017.

I Alingsås ställdes frågorna till ensamkommande ungdomar över 13 år boende i HVB, Stödboende och familjehem.

Svarsfrekvens var i Alingsås totalt 59 procent, jämfört med riket 43 procent. Svarsfrekvensen inom HVB var 75 procent och inom stödboende var svarsfrekvensen 52 procent. Svarfrekvensen för boende

familjehem är för låg för att ett resultat ska kunna redovisas.

Resultatet visar att en stor andel upplever att de är trygga där de bor (83 procent), att de finns någon vuxen att prata med när de behöver (81 procent) samt att de är nöjda med det stöd de får för att i framtiden klara en egen bostad (82 procent). Resultatet är i nivå med resultaten för riket.

En klart lägre andel svarar att de får vara med att bestämma sådant som är viktigt i boendet (57 procent) och att de är trivs på boendet (59 procent). Det är också en mindre andel som svarar att de är nöjda med den hjälp de får med sina läxor (58 procent), för att kunna ha en bra fritid (64 procent) eller för att planera för framtiden (65 procent).

Resultaten är under nivån för riket.

Underlaget i de nationella brukarundersökningarna kommer att användas för fortsatt verksamhetsutveckling på enhetsnivå. Respektive enhet ansvarar för att analysera resultatet och vid behov vidta förbättringsåtgärder.

### ***Nöjdhet - familjebehandlingsinsatser***

Familjebehandlingsinsatserna SoL grupper, COPE och CoS utvärderas regelbundet efter avslutad gruppverksamhet dels genom individuella samtal och återkoppling till föräldrar (SoL- grupperna) eller genom enkäter som besvaras anonymt (COPE, CoS).

Sammanfattningsvis visar resultatet från utvärderingarna på en generell nöjdhet och uppskattning av insatserna.

### **Klagomål och synpunkter**

10 klagomål har registerats och besvarats under året.

### **Avvikelser**

16 avvikelser har rapporterats under året inom avdelning Unga.

Rapporterna rör bland annat brister i informationsöverföring, brister i handläggning samt utebliven insats. Fem avvikelser har avslutats med beslut om att inte inleda utredning då det har konstaterats att händelsen inte har berott på brister i verksamheten eller att händelsen saknar koppling till den egna verksamheten.

Åtgärder som har vidtagits för att avhjälpa och förhindra att liknande händelser inträffar igen är bland annat samtal med berörd personal, förbättrade processer och rutiner, utbildning och förbättrad kommunikation/information.

### **Lex Sarah**

Under året har två lex Sarah rapporter lämnats in till avdelningen.

En rapport avslutades med beslut om att inte inleda utredning då det kunde konstaterats att händelsen inte berodde på brister i verksamheten och därmed inte faller under rapporteringsskyldigheten. Den andra rapporten rör bristande rättsäkerhet. Åtgärder har vidtagits i form av förändrade processer och rutiner, samt förbättrad kommunikation och information.

### **Tillsyn**

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) genomförde under året tillsyn vid fyra av socialnämndens verksamheter för vård eller boende (HVB) och stödboende.

I de delar som granskades visade tillsynerna i huvudsak att verksamheterna har ett genomtänkt

arbetsätt som ger förutsättningar att möta varje ungdom utifrån individuella behov och att verksamheterna genomför individuellt anpassade insatser som utgår från placerande nämnds uppdrag. Vidare visade tillsynerna att verksamheterna följer upp insatser utifrån vad som ingår i uppdraget, samt att samverkan sker med placerande nämnd. Vid tre av fyra tillsyner beslutade IVO avsluta ärendet. I ett ärende fann IVO däremot skäl att ställa krav på åtgärder.

Socialnämnden gavs i uppgift

- att säkerställa att inskrivning sker i enlighet med gällande bestämmelser,
- att insatserna utgår från nämndens uppdrag och
- att uppföljning av insatser sker utifrån fastställda mål.

Inspektionen för vård och omsorg har genomfört tillsyn avseende handläggning och verkställighet rörande barn och unga i fyra enskilda ärenden.

Resultatet visar i ett ärende att nämnden brustit i sin handläggning

då nämnden inte i tillräcklig utsträckning har verkat för barnens umgänge med vårdnadshavaren. I ett annat ärende lämnar IVO kritik för att nämnden har fattat beslut om vård i familjehem utan att förhållanden i det enskilda hemmet är utrett av socialnämnden.

### **Samverkan**

Kommunens nämnder samverkar kring barn och unga genom BUS (barn- och ungdomsnämnden, socialnämnden och kultur och utbildningsnämnden).

Socialförvaltningen samverkar med skolan utifrån modellen Sam Tidigt (samordnande insatser tidigt), där fokus ligger på tidiga och förbyggande insatser till barn i utsatt miljöer. Under året har samtliga högstadieskolor kontakts och erbjudits samverkan inom ramen för Sam Tidigt. Det har resulterat i att samtliga högstadieskolor i kommunen, även friskolorna, numera är med i Sam Tidigt där kontaktpersoner från socialförvaltningen för respektive skola har utsetts.

Inom ramen för SAMLA (Närvårdssamverkan Lerum och

Alingsås) har ett projekt kring första linjens stöd för barn och unga påbörjats under året, i syfte att förhindra att barn och unga med psykisk ohälsa hamnar mellan stolarna.

### **Delaktighet och inflytande**

För att öka möjligheten till löpande dialog med placerade barn har ett pilotprojektet BarnSam startat upp under hösten där barnet ges möjlighet att via ett digitalt verktyg lämna synpunkter och ha inflytande på utformningen av vården.

Verksamhetsområdet stödboende och HVB arbetar för ökad delaktighet och brukarmedverkan där så är möjligt genom husmöten, ungdomsråd och genomförandeplaner.

### **Kunskapsbaserad verksamhet**

Socialförvaltningen arbetar enligt BBIC, en nationell enhetlig struktur förutredning, genomförande och uppföljning i den sociala- barn- och ungdomsvården. Förvaltningen följer aktivt det arbete som sker inom GR:s olika nätverk när det gäller att ta fram resultat för indikatorer utifrån BBIC variabler för att utveckla

arbetet med systematiskt uppföljning.

När det gäller tillgången till kunskapsbaserade metoder används flera olika manualbaserade insatser/föräldrastöd och standardiserade bedömningsmetoder där flertalet är utvärderade genom forskning.

Inom förvaltningens familjebehandlingsarbete används exempelvis, Circle of Security, COPE. Cos, Ersta vändpunkt och De otroliga åren . Inom förvaltningens familjehemsvårds används metoderna BRA-fam och Kälvestensmetoden.

Under året har ett arbete med att implementera metoderna Funktionell Familjeterapi (FFT) och Signs of Safety påbörjats.

Sedan våren deltar 2018 Förvaltningen i forskningsprojektet iRisk (Insatser, risk och skyddsbedömningar för våldsutsatta barn) som riktar sig till socialsekreterare inom barn och unga området. Forskningsprojektet genomförs av Psykologiska institutionen i Göteborg, Institutionen för Socialvetenskap, Ersta Sköndal

Bräcke Högskola samt Sociologiska institutionen vid Uppsala Universitet. Projektet syftar till att öka möjligheterna att ge tidiga och riktade insatser till barn och unga som utsatts för eller bevittnat våld, vilket har en förebyggande effekt vad gäller våld i nära relationer.

Förutom det har förvaltningen deltagit i ett projekt inom GR (Göteborgsregionen) "Aktualiseringar till socialtjänsten" under året som initierats utifrån att det nationellt uppmärksammats att antalet aktualiseringar inom den sociala barn och ungdomsvården stadigt ökat de senaste åren.

### **Tidiga förebyggande insatser**

Inom ramen för BUS (barn- och ungdomsnämnden, socialnämnden och kultur och utbildningsnämnden) har och utökad samverkan skett under året inom skola, fritidsgård och barnavårdscentral i Bjärke området. Genom en förstärkning av familjebehandlare och förändrade arbetssätt har flera kunnat nåts av stöd och hjälp i ett tidigare skede.

Fältgruppen har inom ramen för det drogförebyggande arbetet

samarbetat med flera högstadieskolor under året. Ett av uppdragen har varit att diskutera drogattityder med ungdomarna.

### **Personal och kompetensförsörjning**

Avdelningen har under året haft vakanta tjänster. Dels på grund av svårigheter med att rekrytera behörig personal och dels på grund av föräldraledigheter, tjänstledigheter och långtidsjukfrånvaro. Det har fått till följd att arbetslastningen periodvis varit hög på flera av avdelningens enheter.

För att ge enhetschefer möjlighet att regelbundet skaffa sig en uppfattning om ärendebelastningen och arbetsmiljön inom enheten genomförs sedan november 2018 arbetstyngdsmätningar för socialsekreterare inom barn och unga.

Nya medarbetare deltar i Yrkesresan - ett webbaserat program för introduktion och kompetensutveckling för socialsekreterare i den sociala barn- och ungdomsvården i Göteborgsregionen. Utvärderingar visar på ett gott resultat och hög nöjdhet.

## **Effekter av insatser**

För att på ett bättre och effektivare sätt kunna möta ungas allt mer komplexa behov har en omställning av boende verksamheten för unga skett under året. Boende för ensamkommande barn och unga har organiserats om till hem för vård eller boende (HVB). Utöver att verksamheten bättre kan möta målgruppens behov så förväntas omställning också bidra till att förvaltningen i högre utsträckning ska kunna tillgodose behov av vård på hemmaplan vilket även minskar behovet att köpt vård i annan regi.

### ***Andelen ej återaktualiserade***

#### *Barn 0-12 år*

Andelen ej återaktualiserade barn 0-12 år är 70 vilket är en ökning med fyra procent från 2017. Resultatet är lägre än snittet för riket Det är fler kvinnor (75 procent) än män (64 procent) som ej återaktualiseras  
Källa: Kolada: (U33461)

#### *Ungdomar 13-20 år*

Andelen ej återaktualiserade ungdomar har ökat med fyra procent mellan 2017 och 2018 och är 82

procent. Resultatet är högre än riket . Andelen ej återaktualiserade män (88 procent) är högre än andelen kvinnor (79 procent). Källa: Kolada (U33400)

### ***Upplevd förändring***

I den nationella brukarundersökningen IFO ställs en fråga om den enskilde anser att situationen förändrats till det bättre efter kontakt med verksamheten.

Resultatet för ungdomar 13 år och äldre (77 procent) och ensamkommande barn (82 procent) är över eller likvärdigt med riket. Resultatet för vårdnadshavare (60 procent) är under värdet för riket. För ensamkommande barn och vårdnadshavare ses en negativ utveckling mellan åren 2017 och 2018.

Källa: SKL:s brukarundersökning IFO.

## **Avdelning Vuxna**

### **Processer och rutiner**

Inom ramen för socialförvaltningens processorienterade arbetssätt har arbetet med att upprätta och ta fram en processbeskrivning för socialtjänstprocessen Vuxna påbörjats under året.

Det vräkningsförebyggande arbetet har intensifierats och flera förbättringsarbete har genomförts under året. Bland annat har en översyner av styrande dokument för vräkningsförebyggande arbete, kravhantering, uppföljning av hyresinbetalningar och agerande på störning gjorts och ett processförslag för processerna störning och vanvård har tagits fram.

Därutöver har ett arbete med att säkerställa att den enskilde har förutsättningar för att klara ett bostadskontrakt skett. Inom ramen för arbetat har en översyn av rutiner och riktlinjer för olika hyreskontrakt inletts tillsammans med Alingsåshem. Förutom det har processförslag för kontraktsformerna social förtur, hyresgarantier och sociala kontrakt har tagits fram.

Enhetschef och uthyrningssamordnare har även genomgått utbildning i bostadshyra.

Inom enheten vuxenstöd har en tjänst som förste socialsekreterare införts under året. Med en tjänst som förste socialsekreterare på enheten har metodstödsgrupper skapats som arbetar med metodstöd i enskilda ärenden, implementering av rutiner samt utveckling inom tidigare åsidosatta områden.

Inom enheten har även flera förbättringsåtgärder vidtagits när det gäller handläggning för unga missbrukare och där rutiner för egenkontroll har tagits fram för att säkra att beslut om att inte inleda utredning efter förhandsbedömning handläggs skyndsamt, att ställningstagande till inkomna uppgifter i anmälningar under pågående utredning dokumenteras och att initiativ till samordnande individuella planer tas.

Inom verksamhetsområdet socialpsykiatri har en fördjupad utbildning i social dokumentation genomförts under året.

Under året har förvaltningen kartlagt förutsättningar att använda IBIC

(Individens behov i centrum) och en plan för införandet har upprättats. IBIC, är ett behovsinriktat och systematiskt arbetssätt i arbetet med vuxna personer oavsett ålder eller funktionsnedsättning.

än 14 dagar har minskat från 39 procent till 33 procent mellan åren 2016 och 2018. Källa: Kolada (U31402) och (U31463)

## **Resultat av egenkontroll**

### ***Utredningstider***

Utredningstiden för vuxna med missbruksproblem har ökat med 23 dagar i snitt från 2017 till 2018 och är 2018 92 dagar i genomsnitt från ansökan till beslut. Utredningstiden är längre än snittet för riket (54). Utredningstiden för kvinnor är i genomsnitt fem dagar längre än för män. Källa: Kolada (U35400)

Ökningen bedöms i första hand bero på ett ökat inflöde av ärende till enheten vuxna under året. För att möta den ökade ärendemängden har antalet tjänster på enheten utökats under året. med en förste socialsekreterare och en handläggartjänst.

### ***Väntetid försörjningsstöd***

Den genomsnittliga väntetiden från ansökan till beslut om försörjningsstöd har minskat från 15 dagar till 12 dagar mellan åren 2016 och 2018. Andelen som väntat längre



### ***Brukarundersökning inom myndighetsutövningen***

Alingsås kommun deltar sedan 2014 i Sverige kommuner och landstings (SKL) brukarundersökning inom

- ekonomiskt bistånd och
- missbruks- och beroendevård

Enkäten delades ut av socialsekreterare till samtliga brukare vid möte/besök med myndighetsutövningen och omfattar frågor inom fem kvalitetsområden information, delaktighet, bemötande, förändring och tillgänglighet.

Svarsfrekvensen var i Alingsås kommun 62 procent 2018 vilket är en ökning med 13 procent jämfört med 2017.

#### *Ekonomiskt bistånd*

Resultaten för ekonomiskt bistånd är övergripande goda och en stor förbättring ses när det gäller andelen som tycker att socialsekreteraren visar förståelse för deras situation mellan åren 2017 och 2018.

Antalet som sammantaget är nöjda eller ganska nöjda med stödet som de får av socialtjänsten bättre än

föregående år (77 procent) men sämre än riket.

Resultaten visar att en stor andel av de tillfrågade tycker att det är lätt att få kontakt med socialtjänsten (89 procent) samt att det är lätt att förstå informationen som socialsekreteraren ger (87 procent).

Förutom det visar resultaten att en stor andel tycker att socialsekreteraren visar förståelse för deras situation (84 procent) och efterfrågar hur deras situation kan förändras (82 procent). Resultaten är likvärdiga med värdet för riket. Däremot anser endast 55 procent anser att de kan påverka vilken typ av hjälp de kan få. Resultatet är lägre än värdet för riket.

#### *Missbruksvård*

Resultatet visar att en stor andel 94 procent tycker att det är lätt att få kontakt med Individ- och familjeomsorgen samt att det är lätt att förstå informationen som socialsekreteraren ger. Resultaten är likvärdiga med riket.

Förutom det visar resultaten att en stor andel tycker att socialsekreteraren visar förståelse för deras situation (89 procent) och att socialsekreteraren efterfrågar hur deras situation kan förändras (82 procent). Resultaten är lägre än värdet för riket.

68 procent anser att de kan påverka vilken typ av hjälp de får från socialtjänsten. Resultatet är lägre än värdet för riket.

Andelen som sammantaget är nöjda eller ganska nöjda med stödet som de får av socialtjänsten (74 procent) är sämre än riket.

I jämförelse med resultaten från förra årets undersökning är det överlag marginella förändringar, med någon eller några procents uppgång eller nedgång.

### ***Brukarundersökningar funktionshinder***

Förvaltningen deltar sedan 2016 den nationella brukarundersökningen inom funktionshinder inom områdena:

- Vuxna med boende enligt SoL, (socialpsykiatri),

- Vuxna med boendestöd enligt SoL och
- Vuxna med sysselsättning inom socialpsykiatri .

Undersökningen har genomförts med ett webbaserat verktyg för enkäter (Pict-O-Stat) som är anpassat med ett bildstöd med pictogrambilder och uppläsning av frågor och svar. Frågorna kan besvaras på egen hand eller – vid behov – med hjälp av en frågeassistent.

Svarsfrekvensen var i Alingsås kommun 78 procent inom boende med särskild service, 70 procent inom boendestöd och 61 procent inom sysselsättning SoL.

Resultatet i undersökningen visar att merparten av brukarna trivs med stödet de får, vet hur de ska lämna synpunkter på verksamheten samt får den hjälp som behövs. Mest nöjda med stödet är brukarna som har boendestöd och mest omtanke från personalen upplever brukarna inom sysselsättning.

Andelen som svarat att de aldrig är rädda för något hemma är dock låg både inom boende med särskild service och sysselsättning och

resultatet är klart sämre än föregående år och sämre än resultatet för riket.

Inom verksamhetsområdena boendestöd och sysselsättning ses en spridning mellan upp- och nedgångar inom olika kvalitetsområden mellan åren 2017 och 2018. För boende med särskild service har en negativ utveckling skett inom flertalet kvalitetsområden mellan 2017 och 2018 till skillnad mellan åren 2016 och 2017 då en positiv utveckling skedde inom samtliga kvalitetsområden.

Vid en jämförelse med andra kommuner placerar sig Alingsås kommun generellt bland de mittersta kommunerna i undersökningen.

Underlaget i de nationella brukarundersökningarna kommer att användas för fortsatt verksamhetsutveckling på enhetsnivå. Respektive enhet ansvarar för att analyser resultatet och vid behov vidta förbättringsåtgärder.

### **Delaktighet och inflytande**

Brukare ges möjlighet till inflytande och påverkan genom brukarråd och

så kallade husmöten. Under året har avdelningen fortsatt att arbeta aktivt för att utveckla brukarråden i syfte att öka brukarnas inflytande.

Metodutvecklare inom socialpsykiatri har utbildats inom området för att ytterligare utveckla arbetssättet. Målsättningen har varit att mötena ska kunna hållas helt av brukarna själva utan medverkan av personal men en utmaning har varit att få brukarna intresserade och delaktiga.

Utöver brukarråd på lokal nivå kommer ett centralt brukarråd att införas under 2019. Rådet kommer att ledas av avdelningschef utan övrig personals närvaro för att på så sätt skapa en dialog med de invånare som berörs av förvaltningens insatser.

### **Klagomål och synpunkter**

Sju klagomål har registrerats inom avdelningen under året.

### **Avvikelser**

15 avvikelser har rapporterats inom avdelning Vuxna under året.

Rapporterna rör bland annat bristande utrustning, utebliven insats, bristande rättssäkerhet och bristande information.

Åtgärder som har vidtagits för att avhjälpa och förhindra att liknande händelser inträffar igen är främst förbättrade processer och rutiner, förbättrad kommunikation/information och utbildning.

Två avvikelser har avslutats med beslut om att inte inleda utredning då det har konstaterats att händelsen inte har berott på brister i verksamheten eller att händelsen redan utretts.

### **Lex Sarah**

Åtta lex Sarah rapporter har lämnats in till avdelningen under året.

Rapporterna rör bland annat bristande sekretess, brister i rättssäkerhet, brister i utförande av insats och brister i bemötande. I ett fall konstaterades att händelserna inte utgjorde något missförhållande. Istället har händelsen omhändertagits genom att utredas som en avvikelse. I ett annat fall fattades beslut om att inte inleda utredning då händelsen inte har inträffat inom den egna verksamheten och därmed inte

omfattas av bestämmelserna om Lex Sarah.

För att förhindra att liknande händelser inträffar igen har åtgärder vidtagits inom bland annat områdena processer och rutiner, utbildning och handledning, samt teknik och utrustning vidtagits. En händelse har lett till att samtliga boendeenheter inom socialpsykiatrin har arbetat aktivt med kvalitetsförbättringar i verksamheten under året. Dialog och planering kring utveckling av förvaltningens boende har också skett på avdelningsnivå i ledningsgruppen.

### **Tillsyn**

Med anledning av att det har inkommit klagomål till tillsynsmyndigheten har Inspektionen för vård och omsorg (IVO) genomfört tillsyn i enskilda ärenden under året.

Inspektionen för vård och omsorg har genomfört tillsyn av handläggning rörande ekonomiskt bistånd i två enskilda ärenden. IVO ställde inga krav på åtgärder men påpekar i ett ärende att nämnden inte tagit initiativ till begäran om överflyttning

av en enskilds ärende till annan kommun.

IVO genomförde även en tillsyn av handläggning av enskilt ärende avseende handläggning av ansökningar om ekonomiskt bistånd och skyddat boende. IVO ger nämnden kritik för att ha dröjt med att utreda den enskildes behov av skydd.

### **Samverkan**

Inom ramen för SAMLA (Närvårdssamvekan Lerum och Alingsås) har ett projekt kring en socialmedicinsk mottagning riktat till vuxna med samsjuklighet startat under året.

### **Kunskapsbaserad verksamhet**

Förvaltningen erbjuder flera av de insatser och stödprogram för närstående som rekommenderas i Socialstyrelsens nationella riktlinjer "Vård och stöd vid missbruk och beroende.

- MET (Motivational Enhancement Therapy) Motivationshöjande behandling

- MI (Motivational Interviewing) Motivationshöjande samtal
- CRA (Community Reinforcement Approach)
- CRAFT Stöd program för närstående

Inom enheten vuxenstöd används bedömningsmetoden ASI (Addiction Severity Index) i utredningar. Verksamhetens målsättning är att ASI ska användas vid uppföljning i samtliga enskilda ärenden. På grund av ökade ärendevolymer inom enheten har ASI inte använts i samma utsträckning som planerat under året.

Inom boende med särskild service har arbetet utifrån ett Pedagogiskt förhållningshaft ett fortsatt stort fokus under året. Anställda på enheterna har deltagit utbildning utmanande beteende som anordnades av GR (Göteborgsregionens regionalförbund). Därutöver har en internutbildning kring sexuell och reproduktiv hälsa genomförts.

### **Personal och kompetensförsörjningen**

Avdelningen har i huvudsak en stabil personalsituation med få uppsägningar vad gäller arbetet med missbruk.

Trots det har arbetsbelastningen på avdelningen varit hög under året till följd av omsättning på cheftjänster, svårigheter att rekrytera behörig personal på enhetsnivå, sjukfrånvaro och volymökningar framförallt inom köpt vård.

Enheten vuxenstöd har tillförts ytterligare personella resurser i form av förste socialsekreterare och en socialsekreterare efter sommaren 2018. Med en tjänst som förste socialsekreterare på enheten har metodstödsgrupper skapats som arbetar med metodstöd i enskilda ärenden, implementering av rutiner samt utveckling inom tidigare åsidosatta områden.

Rekryteringsaktiviteter inriktade på semesterrekrytering för boende inom socialpsykiatri samt HVB (hem för vård- och boende) har också genomförts under året.

### **Effekter av insatser**

För att kunna möta behoven och möjliggöra ett första steg in i

sysselsättning för personer med psykisk ohälsa har en ny verksamhet Kompassen startat upp under året.

Under året har ett aktivt arbete skett och med lyckat resultat för att fler sociala kontrakt ska övergå till 1:a handskontrakt.

Andel kontrakt som övergick till 1:a handskontrakt ökade under året och var vid årets slut till 82 procent, vilket är 7 procent mer än den uppsatta målsättningen på 75 procent.

Genom nationella nyckeltal har man kunnat identifiera att Alingsås kommun har höga kostnader för köpt vård och låga kostnader för öppenvårdsinsatser i jämförelse med likvärdiga kommuner när det gäller målgruppen vuxna med missbruksproblem. Med anledning av resultaten har en genomlysning av missbruks och beroendevården påbörjats under året och ett omställningsarbete har inletts i syfte att utveckla kostnadseffektiva lösningar för målgruppen på hemmaplan.

### ***Andel ej återaktualiserande***

#### *Personer med försörjningsstöd*

Andelen personer med försörjningsstöd som inte återkommit

till försörjningsstöd inom ett år efter avslutat försörjningsstöd har minskat med fem procent från 81 till 76 procent mellan 2017 och 2018. Resultatet är lägre än snittet för riket. Källa: Kolada (U31462)

### *Vuxna med missbruksproblem*

Andel vuxna med missbruksproblem som inte återkommit till missbruksvården inom ett år efter avslutad insats har ökat från 72 procent till 74 procent mellan 2017 och 2018. Resultatet är likvärdigt med riket. Andelen ej återaktualiserade kvinnor är något större än män. Källa: Kolada (U35409)

### *Upplevd förändring*

I den nationella brukarundersökningen IFO ställs en fråga om den enskilde anser att situationen förändrats till det bättre efter kontakt med socialtjänsten.

Resultatet för ekonomiskt bistånd (60 procent) och missbruk och beroendevård (68 procent) är sämre än tidigare år och sämre än värdet för riket. Källa: SKL:s brukarundersökning IFO.

## **Analys och utvecklingsområde**

Underlaget och resultatet i kvalitetsberättelsen visar på att det har skett ett intensivt och fokuserat kvalitetsarbete inom förvaltningen under året trots att året till stora delar kännetecknats av flera tillförordnade cheftjänster på förvaltnings- och avdelningsnivå och omställningsarbete när det gäller förflyttningen av verksamheterna funktionshinder och arbetsmarknadenheten. Därtill har förvaltningens ekonomiska förutsättningar förändrats och effektiviseringsåtgärder har inletts inom flera områden.

Sammantaget visar kvalitetsberättelsen att förvaltningens ledningssystemet för kvalitet har utvecklats med flera nya delar och att kvalitetsarbetet i större utsträckning än tidigare har integrerats med förvaltningens övriga verksamhetsstyrning och kontroll. Nya samverkansforum och nya former för brukarmedverkan har skapats, fler evidensbaserade metoder används, det tidigare förebyggande arbetet har vidareutvecklats och förstärkts. Nya insatser kan erbjudas personer med psykisk funktionsnedsättning som

saknar sysselsättning.

Boendeverksamheten för ensamkommande barn har organiserats om och anpassats för att bättre möta målgruppens behov. Fler sociala kontrakt leder till 1:a handskontakt och kvaliteten på förvaltningens tjänster är i generellt god och i nivå med riket.

Vid analys och identifiering av förvaltningens utvecklingsområden har de områden som socialstyrelsen och Sveriges kommuner och landsting tagit fram för God vård varit vägledande.

### *Självbestämmande och integritet*

Under året har ett fortsatt aktivt arbete skett för stärka att den enskildes inflytande och delaktighet. Flera olika aktiviteter har skett och på olika nivåer. Brukarråd har genomförts på alla utförarenheter och en ny form för brukarmedverkan på central nivå har skapats. Arbetet med genomförandeplaner har fortsatt vidareutvecklats och följts upp under året.

Därutöver prövas ett nytt arbetssätt som möjliggör löpande dialog och uppföljning med placerade barn inom förvaltningen.



Resultatet i brukarundersökningar visar generellt att den enskilde upplever sig delaktig i kontakten med socialtjänsten, dvs säga att socialsekreteraren efterfrågar hur deras situation kan förändras, eller får vara med att bestämma sådant som är viktigt på boendet eller på sin sysselsättning. En skillnad ses dock när det gäller grupperna ensamkommande barn som bor på boende och vårdnadshavare inom myndighetsutövningen som i mindre utsträckning upplever sig delaktiga i kontakten med socialtjänsten.

Delaktighet och inflytande kommer fortsatt vara ett prioriterat område inom förvaltningen nästkommande år, där den enskildes medverkan i utredningar och framförallt barns rätt att vara delaktiga vid planering, uppföljning och avslut av insats kommer ha ett särskilt fokus. De enskildes delaktighet vid utredning och beslut är också en av förutsättningarna utifrån arbetet med en evidensbaserad praktik.

### *Helhetssyn och samordning*

Under året har samverkan både internt och externt varit i fokus och förstärkts inom flera områden. I syfte

att främja helhetssyn och samordning har bland annat en processinriktad organisation införts och anpassningar har gjorts i förvaltningens mötesstruktur för att underlätta samverkan mellan förvaltningens avdelningar och enheter. Utvecklingsområde som har identifierats och som förvaltningen kommer att arbeta vidare med är att kartlägga behovet av och fastställa rutiner för samverkan inom och mellan avdelningarna.

### *Trygghet och säkerhet*

För att uppnå en trygg och säker socialtjänst, dvs att verksamheten uppfyller de krav och mål som finns för verksamheten i gällande lagar och föreskrifter krävs ett genomtänkt och strukturerat kvalitetsarbete. Förutom att förvaltningens processorienterade arbetssätt har främjat samverkan så bidrar det också till att tydliggöra krav och mål i gällande regelverk. För att avvikelser och risker ska kunna identifieras och åtgärdas behöver tillvägagångssättet för hur arbetet ska utföras vara tydliggjort och bestämt. Genom uppbyggnaden av en övergripande processtruktur ökar

förutsättningarna för ett långsiktigt kvalitetsarbete där fokus är att skapa arbetsflöde som utgår från den enskildes behov.

Underlaget och resultatet i kvalitetsberättelsen visar att förvaltningen har de rutiner och den grund som förutsätts för att arbeta med systematiskt förbättringsarbete genom avvikelshantering. Ett utvecklingsarbete framöver är främst att säkerställa att personal har kunskap om förvaltningens avvikelshantering och att de avvikelserapporter som lämnas in utreds och sammanställs så att de kan användas i verksamhetsutvecklingen både på enhetsnivå och en mer övergripande nivå.

Resultatet av granskningar som gjorts under året visar generellt på en god kvalitet i verksamheten och att förvaltningen har vidtagit åtgärder med anledning av påpekade och identifierade brister. Områden som förvaltningen behöver förbättra är tydliga och mätbara mål vid insats, samt rättsäker och effektiv dokumentation som präglas av klarspråk.

Brukarundersökningar visar att upplevelsen av trygghet är god inom förvaltningens boende för ensamkommande barn, likaså visar resultat i IVO:s granskning vid HVB och Stödboende att verksamheterna i huvudsak har ett arbetssätt som ger förutsättningar för en trygg och säker vård.

Däremot visar brukarundersökning funktionshinder på att upplevelsen av trygghet har minskat inom boende med särskild service och sysselsättning. Fortsatt analys och förbättringsarbete utifrån resultatet kommer att ske både på avdelnings- och enhetsnivå under nästkommande år.

#### *Kunskapsbaserad verksamhet*

Förvaltningen har tillgång till flera kunskapsbaserade metoder och insatser och under året har nya metoder implementerats.

När standardiserade bedömningsmetoder införs och används är det viktigt att alla som använder metoden har kunskap om vad metoden kan bidra med i arbetet. Det är också viktigt att verksamheten följer upp att bedömningsmetoden

används i enlighet med manualen. Detta är ett utvecklingsområde som har identifierats och det finns ett behov av att formalisera arbetet med kunskapsbaserade metoder inom förvaltningen. En ökad struktur och uppföljning av arbetet med kunskapsbaserade metoder förväntas även kunna bidra till att de underlag som tas fram på individnivå i större utsträckning än idag kan användas och sammanställs på gruppnivå.

Genomförande av systematiska uppföljning är ett utvecklingsområde som har identifierats tidigare. För att utveckla arbetet med systematisk uppföljning har en översyn gjorts under året och en förvaltningsövergripande plan för det fortsatta arbetet kommer att tas fram.

### *Tillgänglighet*

Brukarundersökningar inom myndighetsutövningen visar på en hög upplevelse av tillgänglighet, dvs hur lätt det är att komma i kontakt med socialtjänsten och hur lätt det är att förstå informationen som socialsekreteraren ger. På samma sätt visar resultatet i servicemätningen på en mycket god tillgänglighet via e-

post inom förvaltningen. Tillgängligheten via telefon är dock lägre.

Förvaltningen har särskilt följt upp väntetiden inom familjerådgivningen under året, vilket har påverkat att verksamheten har kunnat erbjuda ett första samtal inom två veckor till minst 90 procent av besökarna. Trots en fortsatt hög nivå när det gäller antalet aktualiseringar i ärenden som rör barn och unga ligger utredningstiderna kvar på samma nivå som föregående år. Även väntetiderna inom ekonomiskt bistånd ligger kvar på en liknande nivå som tidigare. Däremot har stora volymökningar medfört att handläggningstiderna inom missbruks- och beroende vården har varit längre under året.

Ett viktigt arbete för att verksamheten ska uppfattas som tillgänglig är också att innehåll på webbsidor och tryckt information regelbundet uppdateras, samt att nya digitala utvecklingsalternativ används inom verksamheten.

### *Effektivitet*

Andelen sociala kontrakt som leder till ett 1:a handskontrakt har ökat under året.

Nationella nyckeltal visar att andelen personer som ej återaktualiseras ett år efter avslutad insats generellt har ökat de senaste åren. En negativ utveckling ses dock inom ekonomiskt bistånd mellan 2017 och 2018.

Brukarundersökning IFO myndighetutövning visar att upplevelsen av förändring vid kontakten med socialtjänsten har minskat särskilt inom gruppen vårdnadshavare och inom missbruksvården. Resultat tydliggör ett behov av en fortsatt och fördjupad analys, i vilken möjligheten att utvärdera effekter av insatser genom systematisk uppföljning bedöms ha stor betydelse för arbetet.

Förvaltningen har genomfört flera aktiviteter under året för att finna effektiva lösningar för att klara av att möta nya behov, förändrade volymer och för att kunna anpassa verksamheten till de ekonomiska ramarna, vilket ställer krav på ett proaktivt förhållningssätt.

Kartläggningar har genomförts, arbetsgrupper har tillsatts, nya

samverkansforum har skapats, vilket har bidragit till en ökad kostnadseffektivitet. Förstärkningar har även skett inom förvaltningens förebyggande verksamhet för att anpassa verksamheten efter den nuvarande utvecklingen. För att anpassa verksamheten till nya krav och förväntningar prioriteras hemmaplanslösningar och egna familjehem används i första hand. Förvaltningen ser trots detta att befintliga lösningar inte är tillräckliga för att möta de ökade behoven av insatser och ett arbete pågår med att finna alternativa och nya lösningar. Hur effektiva lösningar förvaltningen lyckas arbeta fram kommer att påverka utfallet.

