



# Kvalitetsberättelse 2020

## Socialförvaltningen

Typ av styrande dokument: Kvalitetsberättelse  
Beslutande instans: Socialnämnden  
Datum för beslut: 2021-08-24, § xx  
Diarienummer: 2021 047 SN  
Gäller för: Socialförvaltningen  
Giltighetstid: 2020-08-24---  
Revideras senast: 2022-06-30  
Dokumentansvarig: Förvaltningssekreterare, Avdelning Administration



ALINGSÅS  
KOMMUN

## Kvalitetsberättelse

Av *Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete* (SOSFS 2011:9) framgår att den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt SOL/ LSS årligen bör upprätta en sammanhållen kvalitetsberättelse. Kvalitet innebär att verksamheten uppfyller de krav och mål som ställs enligt gällande lagar och föreskrifter. Syftet med den sammanhållna kvalitetsberättelsen är att beskriva hur arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet har bedrivits under året. Kvalitetsberättelsen utgör också underlag för planeringen av det fortsatta kvalitetsarbetet.

Socialstyrelsens föreskrift SOSFS 2011:9 bildar tillsammans med Alingsås kommuns styrmodell grunden för socialförvaltningens kvalitetsarbete. Socialnämnden fastställde, SN 2014-09-23, § 88, *Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete - grundstruktur/ramverk enligt SOSFS 2011:9*. Nämnden beslutade att en kvalitetsberättelse ska upprättas årligen. Någon kvalitetsberättelse upprättades dock inte för år 2019. Som en del av förvaltningens omfattande personalförändringar, minskades också administrativ personal. Bland de administrativa tjänster som togs bort ingick två utvecklingsledare. Arbetsuppgifterna inom administrationen har förändrats och effektiviserats och kvalitetsarbetet har tagit ny form bland annat genom att styrkort har implementerats. Den senaste kvalitetsberättelsen upprättades för år 2018 och därför görs en uppföljning utifrån de utvecklingsområden som där angavs.

## Kommunens kvalitetsarbete

### ***Alingsås kommuns kvalitetsstrategi***

Kommunfullmäktige antog, KF 2016-04-27, § 106, *Kvalitetsstrategi för Alingsås kommun*.

Kvalitetsstrategin är en del av styrmodellen genom att den ska bidra till att uppnå kommunfullmäktiges mål. Varje ledare och medarbetare i Alingsås kommun ska känna till kvalitetsstrategin och arbeta utifrån dess intentioner.

Kommunledningskontoret har tagit fram en kvalitetshandbok som består av verktyg och arbetsätt som med fördel kan användas i kommunens kvalitetsarbete.

### ***Kommunens kvalitet i korthet, KKiK***

Alingsås medverkar i det nationella projektet KKiK som omfattar 260 kommuner och genomförs av SKR (Sveriges kommuner och regioner). Kommunerna utmanar sig själva genom att ta fram och jämföra resultat för att lära och utveckla verksamheten. Syftet med KKiK är att ta fram ett kunskapsmaterial som stärker de förtroendevalda i att styra mot resultat och i dialogen med kommuninvånarna.

### ***SCB:S Medborgarundersökning***

Alingsås kommun deltar i SCB:s årliga medborgarundersökning, där kommuninvånarna får tycka till om kommunen och dess verksamheter. SCB skickar ut en enkät till ett antal slumpmässigt utvalda alingsåsare i åldern 18 - 64 år som får svara på attitydundersökningen.

### ***Budget och bokslut 2020***

Kommunfullmäktige beslutar varje år om budget inför kommande treårsperiod.

Socialnämnden fastställde *Budget 2020 - 2022* på sammanträdet i januari 2020. Av budgeten framgår hur nämnden hanterar fullmäktiges prioriterade mål och indikatorer.

Utifrån den risk- och väsentlighetsanalys som genomfördes under hösten 2019 togs 2020 års internkontrollpunkter fram. Uppföljning av nämndens budget, inklusive internkontrollplan, gjordes inför del- och årsbokslut. I bokslutet finns ett avsnitt om personal där även arbetsskador och tillbud redovisas.

## Socialförvaltningens kvalitetsarbete

### Processer och rutiner

#### ***En socialtjänst i framkant***

För att kunna möta välfärdens utmaningar och hantera förvaltningens ekonomiska omställning har fokus varit att skapa förutsättningar för en hållbar kärnverksamhet. En tydlig styrning och ledning för att säkerställa gemensamt fokus och en samlad kraft framåt är förutsättningar för att lyckas. *Alingsås kommuns reviderade styrmodell*, KF 2019-11-27, § 218, ställer krav på nämnderna att följa upp och kvalitetssäkra sitt grunduppdrag.

Under hösten 2019 påbörjades ett arbete som involverade samtliga chefer på socialförvaltningen för att konkretisera förvaltningens långsiktiga målbild: *En socialtjänst i framkant*. Målbilden stöttas av de fyra hörnpelarna: långsiktighet, tydlig ledning, samsyn samt delaktighet och engagemang. Att vara en socialtjänst i framkant innebär att organisationen har rätt förutsättningar för att klara välfärdens utmaningar genom att vara hållbar och innovativ. För detta krävs en förutsägbar och stabil grundstruktur och ett tydligt fokus framåt. Samtidigt ska förvaltningen ligga i framkant när det gäller professionalitet och vara en lärande organisation. *En socialtjänst i framkant* klarar av att anpassa sig till ständiga förändringar i omvärlden. De fyra hörnpelarna utgör grunden och är nödvändiga för att den långsiktiga målbilden ska få genomslag.

#### **Styrkort 2020**

Socialförvaltningens prioriterade mål 2020 var *En hållbar kärnverksamhet*. Målet följs upp genom att mäta antalet pågående insatser.

Framgångsfaktorer på förvaltningsövergripande nivå för att nå det prioriterade målet är:

- Att vi bedriver vår verksamhet än mer resurseffektivt
- Att vi ökar vår förvaltningsinterna samverkan i individärenden
- Att vi ökar brukarinflytandet

Det prioriterade målet och framgångsfaktorerna följs upp månatligen utifrån förutbestämda mått. I linje med kommunens styrmodell identifierade förvaltningen ett antal kritiska verksamhetsfaktorer utifrån perspektiven ekonomi, målgrupp, verksamhet och medarbetare. Dessa följs också upp varje månad för att säkerställa en långsiktig, hållbar och balanserad utveckling av nämndens grunduppdrag. Förvaltningen som helhet, avdelning Unga, avdelning Vuxna och varje enhet har sitt eget styrkort med ett prioriterat verksamhetsmål, framgångsfaktorer och kritiska verksamhetsfaktorer som följs upp månadsvis.

Verksamhetsuppföljningen innehåller en redovisning av utfall, analys och aktiviteter för ökad måluppfyllelse på alla nivåer utifrån styrkorten, där framgångsfaktorerna syftar till att nå målet *En hållbar kärnverksamhet*. Vid uppföljning av de kritiska verksamhetsfaktorerna lämnas kommentarer. Aktiviteter för att säkerställa kvaliteten utifrån ett förutbestämt gränsvärde beskrivs, där gränsvärdet anger nivån för vad som bedöms vara en tillräckligt god kvalitet. Aktiviteterna bör vara sådana att de kan realiseras nästkommande månad. Förutom månatlig redovisning ingår också styrkortsarbetet i den verksamhetsberättelse som varje enhet och avdelning Unga och avdelning Vuxna lämnade vid årsskiftet 2020/2021. Det systematiska kvalitetsarbetet beskrivs under en egen rubrik i verksamhetsberättelsen.

Verksamhetsberättelse 2020 för socialförvaltningen visar att det aktiva arbetet med att nå förvaltningens långsiktiga mål att bli *En hållbar kärnverksamhet* har gett goda resultat. Ett flertal aktiviteter för att minska förvaltningens nettokostnader har genomförts, där inriktningen varit minskat antal insatser. Exempel på aktiviteter är genomlysning av insatser, förstärkt intern samverkan och täta uppföljningar. Resultatet visar att det totala antalet insatser har minskat med 23 % - som kan jämföras med målet som var satt till en minskning på 20 %.

För att utveckla den förvaltningsinterna samverkan introducerades under maj månad 2020 arbetssättet *Samordnade planeringar* (SAP). Ytterligare implementeringsinsatser under hösten medförde att antalet SAP ökade till totalt 22 SAP för året. Arbetssättet anses fungera väl då det tydliggör ansvarsfördelning och underlättar uppföljning i individärenden. Förvaltningen kommer att fortsätta med SAP och följa upp dessa även under 2021. Den interna samverkan har också stärkts genom så kallade samrådsmöten.

Utvecklingsarbetet för att öka delaktigheten för de som berörs av förvaltningens insatser har inte kunnat ske i den utsträckning som var planerat. Den rådande pandemin har inneburit begränsningar vid personliga möten.

På nämndens sammanträde i mars 2021 presenterades utfallet av verksamhetsuppföljningarna och styrkortet.

### **Riktlinjer**

Socialnämnden antog, SN 2020-05-14, § 30, *Riktlinje för styrande och stödjande dokument och dokumenthantering*. Utifrån riktlinjen skapades en ny struktur i dokumenthanteringssystemet Alfresco. För att dokumenthanteringssystemet ska användas på ett mer effektivt sätt påbörjades under 2020 presentationer av systemet, strukturen och olika dokumentstyper på enheternas arbetsplatsträffar. Alla dokument i Alfresco ska vara aktuella vilket innebär en kontinuerlig översyn.

### **Processverktyg**

Socialförvaltningen beslutade år 2017 att införa ett processororienterat arbetssätt. För att ge verksamhetsstöd införskaffades processverktyget 2C8. Processverktyget ger både en överblick över förvaltningens ansvarsområden och beskriver processer hur själva arbetet utförs. Under 2019 inleddes arbetet med processverktyget, men på grund av förvaltningens omställningsarbete kom ny projektansvarig på plats först under våren 2020. Detta har föranlett en viss fördröjning av implementeringen. Under hösten 2020 har kartläggningen av förvaltningens processer tagit fart. Till processerna kopplas anvisningar som stöd. I december blev förvaltningens startsida klar. När socialtjänstprocesserna är helt klara kommer startsidan att publiceras på kommunportalen, för socialförvaltningens medarbetare och chefer. Kvarvarande processer kommer successivt att publiceras.

## **Systematiskt förbättringsarbete**

### **Verksamhetsberättelser**

Enligt rutinen *Verksamhetsberättelse* är verksamhetsberättelserna en del av socialförvaltningens systematiska kvalitetsarbete. Verksamhetsberättelserna ska beskriva och följa upp hur avdelningarna/enheterna har arbetat med att systematiskt och fortlöpande utvecklat och säkrat verksamhetens kvalitet under året.

Av verksamhetsberättelserna för år 2020 framgår det att året präglades av fortsatta omställningar för att minska kostnaderna och nå en budget i balans. Det har varit utmanande att bygga upp en långsiktigt hållbar och professionell kärnverksamhet samtidigt som själva verksamheterna har förändrats och personalen minskat. Förutsättningarna har också utmanats av covid-19. Av flertalet verksamhetsberättelser blir det tydligt att man därför inte kunnat lägga lika mycket fokus på det systematiska kvalitetsarbetet som man annars kunde ha gjort. Flera verksamheter beskriver ändå hur man arbetat med rutiner, processer och några har påbörjat arbetet med processverktyget 2C8.

### **Avdelning Unga**

Under året har implementeringen av *Signs of safety* påbörjats. *Signs of safety* är en erfarenhetsbaserad riskbedömningsmodell. Förhållningssättet utgår ifrån lösningsfokus där samarbetsalliansen mellan socialsekreteraren och familjen är en central förutsättning och där man utforskar och tar hjälp av familjens nätverk. För att lyckas med införandet av *Signs of safety* har avdelningen lagt fokus på fyra områden. Områdena är *lärande*, *ledarskap*, *organisatorisk anpassning* och *meningsfull uppföljning*. Samtliga chefer och arbetsledare har utbildats i *Signs of safety* och en tydlig och gemensam målbild har tagits fram som kommer att utgöra ledstjärna för

arbetet. Därutöver har all personal genomgått en grundutbildning. Inför 2021 är planeringen med innehåll, syfte och tider bestämda.

En genomlysning av processflödena i tio ärenden genomfördes under hösten 2019. Genomlysningen visade brister i flödet från mottag till utredning och vidare till insats och synliggjorde därmed behovet av uppdrag och målformuleringar. Detta ledde till ett utvecklingsarbete i metodhandledning samt individuell handledning som genomfördes under 2020. Implementeringen av *Signs of Safety* bedöms ge ytterligare stöd för arbetet.

Avdelningen medverkar i forskningsprojektet "*Förälder på avstånd*". Projektet syftar till att undersöka hur olika stödinsatser till föräldrar vars barn är placerade fungerar. Representanter från flera enheter på socialförvaltningen deltar. Arbetet har lett fram till flera viktiga förändringar som exempelvis så används numera Södertörns bedömningsinstrument för att planera umgänge, en rutin för umgängesstöd har fastställts, en rutin för krisstöd har arbetats fram och en informationsbroschyr till föräldrar är i slutskedet för färdigställande.

Barns delaktighet har fått större utrymme. Ett exempel är hur Enhet stöd och behandling har arbetat med barns delaktighet vid uppföljning. 80 % av barnen har deltagit på något sätt vid uppföljning. I de fall där barnen *inte* har deltagit så har det framförallt handlat om mycket små barn eller uppdrag där insatsen tydligt inriktats på föräldrarnas förmåga. Ett annat exempel är att samtliga medarbetare inom Enhet familjerätt efter utbildning har börjat använda metoden *Tejping* som hjälpmedel i barnsamtal. Även barnanpassade utredningar med muntlig återkoppling till barnet genomförs och barns delaktighet vid övervägande/omprövning har ökat från 70 % till 100 %.

Metoden *Tryggare barn* syftar till att ge omedelbart stöd till familjer där det förekommer våld. Insatsen behöver inte föregås av en utredning utan kan ske parallellt. Användandet av metoden har successivt ökat under året.

En ny rutin för överlämningar mellan utredning och placering (Enheter barn och unga och Enhet familjehem) har utvecklats i syfte att göra övergångarna mjukare och tydligare för barn och föräldrar.

I samarbete med kommunikationsavdelningen har en kommunikationsplan tagits fram för att rekrytera egna familjehem. Den pågående pandemin har dock inneburit att rekryteringen huvudsakligen skett genom upptryck av affischer och via annonsering på Facebook. Avdelningen konstaterar att de särskilt riktade annonserna har haft god effekt.

Sammanbrottsanalys genomförs vid oplanerade avbrott inom familjehemsvården enligt framtagen mall och struktur.

Enhet familjerätt arbetar kontinuerligt med att säkerställa att innehållet i den familjerättsliga informationen på kommunens hemsida är korrekt. Enheten arbetar också för att öka barns möjligheter att tillgodogöra sig information och komma i kontakt med socialtjänsten via kommunens hemsida. Medarbetare på enheten ingår i en kommungemensam grupp för att ta fram en barnanpassad websida där barn själva ska kunna ta kontakt med avdelning Unga för att kunna få stöd.

För att effektivisera arbetet gällande fastställande av faderskap där föräldrarna är samboende pågår ett arbete för att möjliggöra digital kommunikation med Skatteverket.

Samverkan mellan enheterna sker genom samrådsmöten. Som exempel kan nämnas samarbete mellan enhetschefer på Enhet familjestöd och Enheter barn och unga kring umgängesstödsuppdrag.

### *Exempel på hur avvikelser har hanterats*

I ett fall blev det otydligt om ett umgänge planerats tillsammans med och godkänts av biologisk förälder. Avvikelsen ledde fram till ett beslut om att alla umgängesplaner fortsättningsvis ska vara skriftligen godkända av föräldrarna.

På grund av bristande samverkan mellan vård- och omsorgsförvaltningen och socialförvaltningen flyttades ett barn mellan enheter och hen utsattes för onödiga separationer som medförde att både hen och hens familj farit illa. Resultatet blev ett flertal möten och fortsatt fördjupad samverkan mellan förvaltningarna.

KPMG lämnade revisionsrapporten *Granskning av socialnämndens uppföljning av placerade barn och ungdomar*. Rapporten visade på en delvis ändamålsenlig uppföljning inom organisationen. Arbetet utifrån rekommendationerna inleddes redan vid tiden för granskningen och kommer att utmynna i nedskrivna rutiner som kommer att följas upp löpande under 2021.

### **Avdelning Vuxna**

Den omställningsprocess som avdelning Vuxna arbetade med under året hade som mål att använda begränsade resurser på ett mer effektivt sätt. Merparten av aktiviteterna i omställningen syftar lika mycket till att lyfta kvaliteten inom verksamheten som att minska kostnaderna. Omställningen inom boendesidan med höjt kompetenskrav hos medarbetarna kommer på sikt att leda till att verksamheten klarar att leverera insatser med högre kvalitet än tidigare och att förutsättningarna ökar för att kunna erbjuda stöd till en allt mer komplex målgrupp.

Under första halvåret 2020 inkom 6 lex Sarah-rapporter som berörde boendet på Kungsängen. Rapporterna ledde till 2 lex Sarah-utredningar vilka anmäldes till IVO (Inspektionen för vård och omsorg). Boendet konstaterades ha allvarliga kvalitetsbrister sedan flera år tillbaka och de åtgärder som tidigare vidtagits fick aldrig avsedd effekt. Den omstrukturering av förvaltningens boenden som genomfördes under året fick till följd att boendet på Kungsängen var helt avvecklat i november.

Med anledning av en Lex Sarah-utredning som gjordes i slutet av 2019 har suicid diskuterats mycket och en arbetsgrupp inom avdelningen tillsattes för hur man framledes ska arbeta med frågan. Material har införskaffats som ska implementeras under våren 2021.

Enhet beroendestöd har upprättat ett flertal nya processer och rutiner framförallt vad gäller andrahandskontrakt, men även en ny beskrivning av processflödet för *Return öppenvård* har genomförts. För att kunna följa antal boendedygn med andrahandskontrakt, liksom överlåtelse av sociala kontrakt har en nyckeltalsfil skapats för att bättre kunna följa flödet.

Det vråkningsförebyggande arbetet har intensifierats dels genom tätare uppföljningar av hyresinbetalningar och dels genom ett mer direkt agerande från uthyrningssamordnare vid uppkommen störning. Vidare sker ett arbete för att säkerställa att klienterna har rätt förutsättningar för att klara ett bostadskontrakt. En översyn av de olika kontraktsformerna har genomförts utifrån antagna riktlinjer för avdelning vuxna. Ett flertal processer och rutiner har upprättats och/eller revideras.

Enhet boende konstaterar att året inneburit stora omställningar med nedläggning av boende, flytt av brukare/klienter och övertalighet/förflyttningar av personal vilket medfört att fokus har legat på genomförandeplaner och arbetet med dem.

Enhet vuxna och Enhet unga vuxna och socialpsykiatri arbetar med veckovisa metodgrupper. Här avses såväl metodhandledning som utvecklandet av rutiner. Tillskapandet av *Vägledande riktlinjer socialpsykiatri och beroendeproblematik - avdelning Vuxna* som fastställdes av nämnden, SN 2020-05-14, § 31, har underlättat arbetet inom myndighetsutförandet, men framförallt i relation till

utförarverksamheterna. Riktlinjerna kommer att utvärderas löpande och uppdateras vid behov. Ett arbete har också gjorts för att fastställa vad som är skälig levnadsnivå enligt socialtjänstlagen.

För Enhet boendestöd har året präglats av att under pågående omställning bibehålla och öka kvaliteten på boendeenheterna. Detta har inneburit en översyn av bemanningen på boendena och ökad kontinuiteten på främst Sjömansvägen. Förändringar har även gjorts för att säkerställa att boendeenheterna följer sitt uppdrag så som genomförandeplaner, veckosamtal och andra aktiviteter. På boendestödet har ett eget samrådsforum startats upp för att hitta en gemensam plattform mellan utförare och myndighetsutövning. En översyn av aktuella uppdrag både i egen verksamhet och från uppdragsgivaren har genomförts. Det systematiska brandskyddet har uppdaterats – exempelvis har samtliga medarbetare på boendeenheterna genomgått den webbaserade brandskyddsutbildningen. Dokumentationshanteringen har setts över och enheten har deltagit i utvecklingen av Lifecare utifrån ett brukarperspektiv.

Enhet stöd- och försörjning har varje vecka gemensamma metodmöten med alla socialsekreterare för ärendehandledning. Detta för att skapa förutsättningar för rättssäkerhet och lika bedömning i ärenden samt att säkerställa individuella bedömningar vid komplexa ärenden. Även metodmöten med kollegial handledning, med enhetschef och förste socialsekreterare som finns till hands vid behov, genomförs. Arbetssättet har lett till ökad självständighet i handläggningen av ärenden och bättre implementering av rutiner och riktlinjer. Förste socialsekreterare har också tillsammans med handläggarna gått igenom alla aktuella ärenden för att tydliggöra vilka behov av insatser som finns från bland annat Arbetsmarknadsenheten. Ett ständigt pågående arbete är att säkerställa rättssäkerheten och hålla sig uppdaterad aktuella föreskrifter och lagstiftning. Planeringen för 2021 är att varje team skall skaffa sig fördjupad kunskap om de olika grupper i samhället som enheten kommer i kontakt med. Beslut har också tagits om att starta ett brukarråd under 2021.

### **Kostnad per brukare**

Kostnad per brukare (KPB) är enkelt uttryckt en metod för kostnadsberäkning av olika insatser och för hur dessa insatser kan knytas till den enskilde brukaren. KPB bygger på avidentifierade individdata vilket innebär att vård och service för olika typer av brukare kan sammanställas och utgöra grunden för uppföljning ur olika perspektiv. Genom att informationen utgår från de enskilda individerna ges möjligheter att belysa och analysera verksamheten även ur ett brukarperspektiv. Alingsås kommun har tillsammans med Ensolution AB under vintern/våren 2021 arbetat med att ta fram en KPB-kalkyl för individ- och familjeomsorg som avser helåret 2020.

### **Resultatet KPB i korthet**

När det gäller *konsumtion* konstateras att volymerna inom placeringar har minskat, såväl inom barn och ungdom som inom området vuxna. Konsumtionen inom vuxenområdet är dock högre jämfört med snittet för KPB-kommunerna. Kostnaderna inom ekonomiskt bistånd har ökat. Utifrån *insats/brukarmix* ser man att andelen familjehemsvård inom barn och ungdom har ökat. Öppenvården har minskat markant inom barn och ungdom. Jämfört med KPB-snittet för externa placeringar ligger Alingsås lägre såväl inom barn och ungdom som inom vuxen. *Produktivitetsmåten* visar att kostnaden per dygn har ökat för placeringar eftersom det främst är brukare med större vårdbehov som finns kvar i placeringar.

Vad gäller *resultat* slås fast att många åtgärder har genomförts under 2020 och att de totala kostnaderna har minskat med ca 10 mnkr jämfört med år 2018, men att kommunens nettokostnad för individ- och familjeomsorgen fortfarande ligger högre än referenskostnaden.

### **Uppföljning av klagomål och synpunkter**

Under 2020 har 21 klagomål och 7 synpunkter inkommit till socialförvaltningen som också har diarieförts. Övervägande delen av klagomålen rör familjehems-, utrednings- och stöd- och försörjningsenheterna. Klagomålen avser främst bemötande, samverkan och handläggning av ärenden. Bemötande handlar om grundläggande krav på respekt och kan vara att enskild inte anser sig ha fått ett gott bemötande. Klagomål på samverkan visar att enskild uppfattar brister i

delaktighet och inflytande. Det kan vara svårt för en klient att förstå vad ett beslut innebär, handläggare kan upplevas att inte vara lyhörd och det kan framstå som diffust eller obegripligt vad som händer i ett ärende. Klagomål på handläggning av ett ärende avser lång handläggningstid/väntan på beslut eller bristande uppföljning av ärendet.

Synpunkterna gäller såväl hela förvaltningen som specifika enheter. Här finns synpunkter på hur lag tillämpas, planerade organisationsförändringar, hur personal arbetar, att viss verksamhet köps in, men också beröm till ett boende.

Svar/återkoppling på inkommen klagomål/synpunkt ska lämnas och även diarieföras. Några inkomna klagomål saknar diariefört svar, vilket är ett identifierat förbättringsarbete. Antalet diarieförda synpunkter och klagomål skulle sannolikt vara väsentligt högre om fler anställda känt till och följt fastställd rutin.

Genomgång av personuppgiftsincidenter visar att 6 incidenter har inrapporterats varav 2 har diarieförts.

### ***Uppföljning av avvikelser- och lex Sarah-rapporter***

Ingår under rubriken systematiskt kvalitetsarbete i respektive verksamhetsberättelse.

### ***Revisionsrapporter***

Den årliga grundläggande granskningen av nämndernas verksamheter för år 2020 genomfördes av KPMG på uppdrag de förtroendevalda revisorerna. Inför granskningen skickade KPMG ut en enkät som besvarades och godkändes av nämnden, SN 2020-09-21, § 46.

I 2020 års revisionsplan ingick uppdraget att granska kommunens försörjningsstöd med fokus på ändamålsenlighet vad gäller styrning, arbetssätt, intern kontroll och organisation. Resultatet av granskningen utmynnade i KPMG:s revisionsrapport *Granskning av kommunens försörjningsstöd*. Efter att kommunens revisorer hade behandlat och godkänt rapporten överlämnades den till socialnämnden och kultur- och utbildningsnämnden för yttrande.

Kommunens revisorer gav också KPMG i uppdrag, i enlighet med revisionsplanen, att granska uppföljningen av placerade barn och ungdomar. Syftet var att granska huruvida socialnämnden har en ändamålsenlig organisation vad avser uppföljning av placerade barn och ungdomar. Resultatet av granskningen redovisades i rapporten *Granskning av socialnämndens uppföljning av placerade barn och ungdomar*. Kommunens revisorer behandlade och godkände rapporten. Revisorerna överlämnade revisionsrapporten till socialnämnden för yttrande.

Utifrån resultaten av granskningarna ställdes frågan vilka åtgärder som verksamheterna avser att genomföra och under vilken tidsperiod dessa ska fullföljas. Åtgärderna sammanställdes för respektive granskningsrapport i yttranden som godkändes av socialnämnden i februari 2021. En uppföljning av åtgärderna kommer att göras under hösten 2021.

## **Uppföljning av utvecklingsområden i 2018 års kvalitetsberättelse**

Socialnämnden fastställde *Kvalitetsberättelse 2018*, SN 2018-04-23, § 41.

Kvalitetsberättelsen 2018 sammanfattades i en analys och pekade på ett antal områden som behövde utvecklas.

### ***Utvecklingsområden***

#### ***Självbestämmande och integritet***

Delaktighet och inflytande genom den enskildes medverkan i utredningar och framförallt barns rätt att vara delaktiga vid planering, uppföljning och avslut av insats skulle ha särskilt fokus. När avdelning Unga följer upp det systematiska kvalitetsarbetet för år 2020 framgår det att barn fått



större delaktighet exempelvis genom att barnanpassade utredningar med muntlig återkoppling genomförs, att allt fler barn deltar på något sätt vid uppföljning och vid övervägande/omprövning. Några medarbetare har börjat använda metoden *Tejping* som hjälpmedel i barnsamtal.

### *Helhetssyn och samordning*

Förvaltningen skulle arbeta vidare med att kartlägga behovet av och fastställa rutiner för samverkan inom och mellan avdelningarna.

Utifrån de styrkort som arbetades fram och implementerades under 2020 återfinns det prioriterat målet *En hållbar kärnverksamhet*. En av framgångsfaktorerna är den förvaltningsinterna samverkan i individärenden. Arbetssättet *Samordnade planeringar* (SAP) har implementerats under året och resulterat i 22 SAP. Nämnden antog *Vägledande riktlinjer socialpsykiatri och beroendeproblematik – avdelning Vuxna* som ger förutsättningar för samarbete mellan enheterna. Ett flertal exempel på rutiner som konkretiserar samverkan inom och mellan avdelningarna finns i verksamhetsberättelserna.

### *Trygghet och säkerhet*

En trygg och säker socialtjänst betyder att verksamheten uppfyller de krav och mål som anges i lagar och andra författningar. Med ett genomtänkt och strukturerat kvalitetsarbete uppnås detta. Det konstaterades att det fanns ett utvecklingsarbete för att säkerställa att anställda har kunskap om förvaltningens avvikelshantering och att de avvikelserapporter som lämnas in utreds och sammanställs så att de kan användas både på enhetsnivå och mer övergripande. Under 2020 påbörjades ett omfattande arbete vad gäller hantering av avvikelser.

### *Kunskapsbaserad verksamhet*

Det konstateras att det fanns ett behov av att utveckla systematisk uppföljning. En översyn av enheternas arbete kring uppföljningsarbetet gjordes och en plan skulle tas fram. Förvaltningen har inte hittat formerna för den systematiska uppföljningen, utan här finns ett fortsatt utvecklingsbehov. Frågan har återaktualiserats under våren 2021.

Arbetsmiljömålet för 2020 var att socialförvaltningen ska präglas av tydlig ledning och styrning. Genom införandet av den nya strukturen/ arbetssättet med fokuserad styrning och balanserad kontroll det vill säga styrkortsarbetet kring hur förvaltningen ska arbeta med systematisk uppföljning har förutsättningar skapats för att lyckas med omställningsarbetet. Arbetssättet har även gett goda möjligheter för ständiga förbättringar och delaktighet.

### *Tillgänglighet*

För att socialtjänsten ska uppfattas som tillgänglig påpekades vikten av att innehållet på websidor och tryckt information uppdateras kontinuerligt samt att digitala alternativ utvecklas. Hemsidan uppdateras i samarbete mellan systemförvaltare och digitaliseringsstrateg. Även för tryckt material, inklusive blanketter, sker kontinuerliga justeringar av innehållet. För att uppnå hållbara och effektiva arbetssätt då antalet anställda minskat de senaste åren är digitalisering nödvändig. Under 2020 har flera administrativa processer förberetts för automatisering. Som exempel kan nämnas en robot som testats för att hantera återansökningar av försörjningsstöd och införandet av besökskiosk i socialförvaltningens reception. När det gäller automatisering av ekonomi- och HR-processer ligger de initialt hos kommunledningskontoret, vilket innebär att socialförvaltningen avvaktar gallrings- och fakturaautomatiseringar. Ett tiotal e-tjänster har utvecklats under 2020 med planerad lansering i början av 2021.

Ett samarbete inom kommunen har initierats för att på kommunens hemsida skapa en flik med information direkt riktad till barn och unga om vilket stöd man kan få av socialtjänsten och hur man tar kontakt. Även en e-tjänst riktad till barn är under utveckling. Den rådande pandemin har påskyndat medarbetarnas digitala utveckling, framför allt genom att använda digitala forum.

### **Effektivitet**

2018 års *Brukarundersökning IFO* visade att upplevelsen av förändring vid kontakten med socialtjänsten hade minskat särskilt inom gruppen vårdnadshavare och inom missbruksvården. En fortsatt och fördjupad analys av resultaten från undersökningen gjordes inte. Förhållandevis få svaranden gjorde analysen för osäker och den prioriterades därför inte eftersom resurserna i förvaltningen minskats. I stället arbetades alternativa uppföljningsmetoder fram som brukarråd vilket delvis kompenserat uteblivna brukarundersökningar. Förvaltningen gav också under våren 2020 stöd vid uppstarten av *Alingsås brukarförening*. Föreningen ska stödja enskilda med beroendeproblematik till ett friskare liv.

I bokslutet 2020 redovisas de för socialförvaltningen relevanta resultat från dels Medborgarundersökningen och dels servicemätningen som innefattade tillgänglighet vid kontakt via e-post och telefon. Nyckeltalen finns även med i nämndens budget 2021.

### **Förbättringsområden**

Återstår från 2018 års kvalitetsberättelse

- Hantera avvikelser
- Fortsatta digitala initiativ

Från 2020 års kvalitetsberättelse

- Hantera avvikelser genom att upprätta rutiner och sprida kunskap om avvikelshantering för att öka inrapporteringen och få ett bättre underlag för analys och förbättringsåtgärder
- Utbilda i avvikelshanteringssystemet Lifecare så att relevant statistik kan erhållas och analys göras