

Avdelningen för samverkan, kvalitet och utveckling
Hanna Röngren, Verksamhetsutvecklare
hanna.rongren@habo.se

Kvalitetsberättelse socialnämnden 2019

Syfte med kvalitetsberättelsen

Kvalitetsberättelsen syftar till att skapa en bild av vad socialnämndens verksamheter arbetat med att utveckla, vidtagna åtgärder och uppnådda resultat under det gångna året.

Vad är kvalitet inom socialtjänsten?

Verksamhet som bedrivs enligt hälso- och sjukvårdslagen, socialtjänstlagen och lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade är skyldiga att ha ett ledningssystem för att systematiskt utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten, i enlighet med SOSFS 2011:9, ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Ledningssystemet ska ge stöd i att planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten. Det ska även bidra till att händelser som kan leda till missförhållande eller vårdskada eller andra avvikelser från de krav och mål som gäller för verksamheten kan förebyggas.

Ledningssystemets grunder utgår från fastställande av processer och rutiner, riskanalyser, egenkontroller, utredning av avvikelser, klagomål och synpunkter samt förbättrande åtgärder.

Kvalitet definieras i SOSFS 2011:9 2 kap. 1§ som att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller för en verksamhet enligt

- lagar och andra föreskrifter om hälso- och sjukvård, socialtjänst och stöd och service till vissa funktionshindrade
- beslut som meddelas med stöd av sådana föreskrifter

Det systematiska kvalitetsarbetet handlar både om att fortsätta göra sådant som fungerar, men även förändra och utveckla det som vi kan göra ännu bättre.

Socialnämndens ansvar

Socialnämnden har på uppdrag från kommunfullmäktige ansvar för att tillgodose Håbo kommuns invånare av vård, omsorg och service enligt socialtjänstlagen, SoL lagen om vård av missbrukare i vissa fall, LVM, lagen om särskilda bestämmelser för vård av unga, LVU och mottagande av nyanlända flyktingar, samt alkohol- och tobakshandläggning.

Socialnämnden är ytterst ansvarig för att nämndens verksamhet drivs med god kvalitet.

Utveckling av systematiskt kvalitetsledningsarbete

I socialförvaltningen finns ett beslutat styrdokument från 2014 som reglerar detta arbete. Dokumentet som sådant, men även strukturen och systematiken

hur förvaltningens verksamheter arbetar med dessa frågor behöver revideras och anpassas utifrån de förutsättningar som finns idag. 2018 påbörjades ett projekt med att revidera socialförvaltningens systematiska kvalitetsledningsarbete. På grund av personalförändringar och minskade resurser under 2018-2019 har projektet inte kunnat slutföras som planerat. Projektet väntas slutföras i juni 2020.

Socialförvaltningen har under det gångna året planerat för en organisationsförändring att gälla från 1 januari 2020. I den nya organisationen har frågor som rör samverkan, kvalitet och utveckling förts samman i en ny avdelning med övergripande strategiskt uppdrag för dessa frågor.

Genomfört kvalitetsarbete 2019

Processkartläggning

Under året har ett arbete genomförts med att kartlägga förvaltningens kärnprocesser inom barn och ungdom, missbruk/socialpsykiatri, ekonomiskt bistånd, flyktingmottagande och alkohol- och tobakshandläggning. Att kartlägga processer är ett led för att kvalitetssäkra och förbättra våra arbetssätt och rutiner så de följer lagstiftningens krav, samt att tydliggöra ansvar och roller. Processkartläggningar ska bidra med stöd i medarbetarnas dagliga arbete och finnas tillgängliga publikt på kommunens intranät.

Gemensamma styrdokument

De tidigare saknats en struktur och systematik i att arbeta med avvikelserapportering och uppföljning och åtgärder av avvikelser. Under 2019 har förvaltningens gemensamma riktlinjer tagits fram för hantering av synpunkter, klagomål och avvikelser inom Socialnämnden och rapportering enligt lex Sarah. Utöver implementering av riktlinjerna har utbildning i avvikelserapportering och rapportering enligt lex Sarah genomförts för socialsekreterare och medarbetare inom utförarverksamheter. Eftersom det huvudsakliga arbetet med avvikelshantering genomfördes under hösten 2019, har det ännu inte varit möjligt att följa utvecklingen av detta område. Det har därmed inte heller registrerats någon större mängd avvikelser i verksamhetssystemet Treserva ännu.

Riktlinjer och taxor inom alkohol- och tobakshandläggningen har reviderats och beslutats under året. 1 juli 2019 förändrades tobakslagen, vilket medfört visst förändrat ansökningsförfarande och arbetssätt.

Missförhållande enligt Lex Sarah

Under året har det inte rapporterats några missförhållande enligt lex Sarah inom nämndens verksamheter.

IT-stöd

Socialförvaltningens samtliga verksamheter arbetar och dokumenterar i verksamhetssystemet Treserva. Under året har forum för systemfrågor och digitalisering införts men strukturen behöver utvecklas vidare. Det har påbörjats ett arbete med att skapa vägledningar för införande i

verksamhetssystemets hjälpportal. Det har även genomförts ett stort arbete med att kontrollera användare och att dessa har rätt behörigheter i systemet.

Kompetensutveckling och förändrat arbetssätt

Inom enheterna för barn och ungdom har det genomförts en kompetensutveckling i form av föreläsningar och workshops kring barn och ungdomar som växer upp i familjer med missbruk. Det har även genomförts en seminariedag för samtliga enheter inom socialnämnden om hedersrelaterad problematik.

Inom den öppna missbruksvården har enheten påbörjat en gruppverksamhet för kvinnor som utsatts för relationsvåld. En av enhetens medarbetare har kompetensutvecklats i att leda grupper inom detta område.

Till följd av ändringar i de nationella riktlinjerna för den öppna missbruksvården, har enheten infört en begränsning av antalet stödsamtal i öppen form. Vilket innebär att då ytterligare behov av stöd finns måste den enskilde ansöka om insatsen och få ett biståndsbeslut.

Utvecklingsprojekt

Framsteget finansieras av Samordningsförbundet i Uppsala län och är en samverkansinsats under perioden 2018-01-01 till och med 2020-12-31.

Framsteget arbetar med personer som är i behov av arbetslivsinriktad rehabilitering från flera vårdgivare och myndigheter, till exempel socialtjänsten och vården. I projektet finns två målgrupper, dels ungdomssatsningen som riktar sig till personer 20-30 år och samordningsteamet som arbetar med personer 16-65 år som står mycket långt från arbete eller studier och där det finns en diffus problematik. Sedan starten 2018 har 112 personer varit inskrivna i ungdomssatsningen. 54 personer, har gått vidare till arbete, studier eller att starta eget företag. De allra flesta har fått ett arbete utan lönesubvention.

Inom samordningsteamet har 40 personer deltagit sedan starten. 27 av dessa har avslutats i Framsteget och flera har närmat sig arbete eller studier. Några har övergått till Arbetsförmedlingens ordinarie insatser och flera kommer övergå till kommunens arbetsstöd inom socialpsykiatri.

Från och med 1 januari 2020 finns även en arbetskonsulent som arbetar med att stötta personer med långvarigt ekonomiskt bistånd och implementera en standardiserad bedömningsmetod för att klargöra förutsättningar inför arbete.

I Samordningsförbundet ingår Uppsala läns kommuner, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Region Uppsala. Totalt finansieras 4,3 tjänster och en gemensam lokal i Bålsta Centrum.

I samverkan mellan socialtjänsten och barnavårdscentralen vid Bålstadoktorn har ett projekt startades upp för att förebygga att barn utsätts för bristande omsorg och tidigt upptäcka barn i familjer som kan ha behov av stöd från socialtjänsten. Projektet kommer pågå under 2020.

Kvalitetsundersökningar

Socialförvaltningen rapporterar statistiska underlag till olika nationella undersökningar. Vissa av resultaten presenteras i Kolada och rapporten Kommunens kvalitet i korthet, KKiK, andra i Socialstyrelsens nationella statistik.

Stöd och omsorg

	2017	2018	2019
Brukarbedömning individ- och familjeomsorg totalt - förbättrad situation, andel (%)	65	86	72
Ej återaktualiserade vuxna personer med försörjningsstöd ett år efter avslutat försörjningsstöd, andel (%)	90	94	96
Väntetid i antal dagar från ansökan till beslut om försörjningsstöd, medelvärde	21	31	27

● 25 % ● 50 % ● 25 %
bästa mittersta sämsta

Resultat från rapporten Kommunens kvalitet i korthet, Håbo kommun 2019, visar att Håbo ligger bland de 25% bästa kommunerna i landet över personer som ej återaktualiseras 1 år efter avslutat försörjningsstöd. Mätningen görs på avslutade ärenden under 1 januari – 30 juni 2018, och därefter kontroll mot om dessa återkommit inom 1 år.

Resultatet visar dock att Håbo är bland de 25% kommuner med sämst resultat vad gäller väntetid i antal dagar från ansökan till beslut om försörjningsstöd. Medelvärdet är 27 dagar, medans målsättningen inom förvaltningen är att den sökande ska få beslut inom 10 dagar från ansökan. Under året har enheten för ekonomiskt bistånd påbörjat ett projekt med att förenkla handläggningen och införa en mer digital hantering av inkomna ansökningar. Från oktober månad kunde sökande lämna sina ansökningar på kommunens hemsida, och därmed ändrades även kraven på vilka underlag som behöver lämnas in med ansökningen. Istället för granskning av samtliga underlag varje månad, kommer stickprovskontroller att genomföras efter varje ansökningsperiod. Ett av projektmålen är att korta handläggningstiden och frigöra mer tid för det sociala arbetet tillsammans med den sökande för att möjliggöra en återgång till arbete, studier eller annan försörjning.

Brukarundersökning

Enheterna med ansvar för myndighetsutövning inom barn & unga, ekonomiskt bistånd och missbruk har genomfört SKR's nationella brukarundersökning. Brukarundersökningen är ett viktigt verktyg för att mäta hur de vi finns till för upplever socialtjänstens stöd och insatser. Undersökningen fokuserar på områden som tillgänglighet, delaktighet, bemötande och helhetsomdöme.

Andel positiva resultatet har sjunkit inom flera frågeställningar från föregående års undersökning. Det kan dock påverkas av det ökande antalet svarande, från 36 till 98 personer, vilket leder till en större variation bland svaren. Inom enheten för ekonomiskt bistånd ökade antalet utdelade enkäter från cirka 20 stycken år 2018 till 175 stycken år 2019. Totalt inkom 65 svar, vilket motsvarar 37 % svarsfrekvens.

Kort om brukarundersökningens resultat

- 72 % av de svarande upplever att deras situation har förbättrats sedan de fick kontakt med socialtjänsten
- 95 % av de svarande inom barn & ungdomsenheten upplever att det är lätt att förstå informationen som socialsekreteraren ger
- 84 % av de svarande inom ekonomiskt bistånd är nöjda med det stöd de får från socialtjänsten
- 92 % av de svarande inom enheten för missbruk upplever att deras socialsekreterare visar förståelse för deras situation

Anhörigstöd

I samband med den organisationsförändring som genomförts i förvaltningen inför 2020 har ett uppdrag som anhörigstrateg tillkommit, med ansvar med strategiska utvecklingsfrågor kring anhörigstöd, på 20 %. Även tjänsten som anhörigkonsulent har tillsatts på nytt efter vakanshållning under 2019 med ansvar för anhörigstöd till enskilda och grupper genom olika former av stödsamtal. En inventering har genomförts för att kartlägga vilken typ av anhörigstöd som det finns behov av inom socialtjänstens verksamheter.

Granskning av tillsynsmyndighet, Inspektionen för vård och omsorg, IVO

För verksamhet som bedrivs som hem för vård eller boende, HVB, eller stödboende för barn och ungdomar enligt socialtjänstlagen genomför IVO årligen en inspektion i verksamheten.

IVO genomförde i juni inspektion vid stödboendet på Bålstavägen 29. Vid inspektionen framkom synpunkter på hantering av dokumentation vid uppföljning av de boendes insatser. Efter inspektionen har verksamheten vidtagit åtgärder genom att utbilda medarbetare i dokumentation och skapat tydligare rutiner hur dokumentation ska föras genom att arbeta med processkartläggningar. Implementeringen av processkartläggningarna har ännu inte genomförts, men förväntas göras under våren 2020.

IVO inledde i september en tillsyn av handläggning i ett enskilt ärende rörande en ungdoms missbruk utifrån ett klagomål från en närstående till ungdomen. IVO konstaterar vid tillsynen att det funnits brister vad gäller omedelbara skyddsbedömningar vid inkomna anmälningar om oro för ungdomens situation samt inte tagit ställning till om åtgärder utifrån tvångslagstiftning är tillämpliga när vårdbehovet inte kan tillgodoses med frivilliga insatser.

Enheten för barn och unga har tillsammans med enheten för missbruk upprättat en ny rutin efter inspektionen för att säkerställa att ärenden med unga vuxna inte hamnar mellan stolarna. När en orosanmälan som rör en person 18-21 år inkommer till missbruksenheten görs en omedelbar skyddsbedömning tillsammans med mottagningen för barn och unga.

Samverkan har även stärkts mellan enheterna vid överlämnande av ärenden från barn och ungdom till vuxen genom att ta fram en ny gemensam rutin.

Fortsatt kvalitets och utvecklingsarbete

Socialförvaltningen har under det gångna året arbetat med att skapa en tydligare struktur för det systematiska kvalitetsledningsarbetet i enlighet med SOSFS 2011:9.

Kvalitetsarbetet kommer under 2020 fokusera på att skapa ett tydligt ledningssystem inom socialnämndens verksamheter som stödjer chefer och medarbetare i det dagliga arbetet att uppnå god kvalitet. Socialnämnden väntas fatta beslut om att anta det övergripande ledningssystemet under året. Därefter väntas ett omfattande implementeringsarbete för att omsätta ledningssystemet i praktiken.