

Socialförvaltningen  
Socialförvaltningens stab  
Sandra Sabel, Verksamhetsutvecklare/utredare  
0171-525 00  
sandra.sabel@habo.se

## **Socialnämndens Kvalitetsberättelse år 2020**

### **Syfte med kvalitetsberättelsen**

Syftet med kvalitetsberättelsen är främst att beskriva arbetet med att säkra kvaliteten inom nämndens verksamheter samt beskriva det utvecklingsarbete som genomförts under året. I kvalitetsberättelsen sammanfattas även uppnådda resultat och effekter samt kommande behov av förbättringsarbete.

### **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. Ansvar för handläggning enligt alkohollagen och tobakslagen överfördes under året från socialnämnden till bygg- och miljönämnden.

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

### **Kvalitetsledning och styrning**

Projektet som påbörjades under år 2018 med att revidera förvaltningens systematiska kvalitetsledningsarbete har slutförts genom att riktlinjen för ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete reviderades och antogs i nämnd juni 2020. Det kvarstår

dock fortlöpande utvecklingsarbete med att färdigställa, implementera och säkra systematiken inom nämndens samtliga verksamheter.

Förvaltningen har under hösten 2020 planerat för en organisationsförändring att gälla från och med 1 januari 2021. I den nya organisationen kommer frågor som rör kvalitet och utveckling att hanteras inom förvaltningens stab med övergripande strategiskt uppdrag samt verksamhetsnära operativt arbete.

### **Genomfört kvalitet- och utvecklingsarbete under år 2020**

Under året har förvaltningens kvalitet- och utvecklingsarbete påverkats av pågående pandemin och omprioritering har varit nödvändig för att säkerställa kärnuppdraget inom nämndens verksamheter och minimera smittspridning.

#### *Processkartläggning*

Under år 2019 genomfördes ett omfattande arbete att kartlägga förvaltningens kärnprocesser inom nämndens verksamheter. Planeringen var att under år 2020 publicera och tillgängliggöra dessa processer med tillhörande styrdokument på Intranätet. Publiceringen har dock inte skett men kärnprocesserna finns framtagna och är för närvarande tillgängliga på enheterna.

#### *Gemensamma styrdokument*

På grund av pandemin behövde förvaltningen i början av året skapa en gemensam plattform för chefer och medarbetare inom nämndens verksamheter för covid-19 relaterade styrdokument i och med det förändrade arbetssättet för att minimera och förhindra smittspridning. Plattformen blev kommunens Intranät där en egen sida upprättades *Socialförvaltningens styrdokument med anledning av covid-19*. Där samlas förvaltningens styrdokument som stöd till medarbetare för hur arbetsuppgifter ska utföras och vägledning inför beslut för chef, vilket har implementerats i nämndens verksamheter under året. Denna plattform på Intranätet kommer att vara en del i det fortsatta arbetet med att skapa en gemensam struktur för förvaltningens kärnprocesser.

Under år 2020 har framtagande av riktlinje inom enheten för barn och unga skett och riktlinjen antogs i nämnden under december månad med fortsatt implementeringsarbete ut i verksamhet. Nämnden fastställde även under året *Överenskommelse om samverkan kring barn och unga placerade utanför det egna hemmet*.

Inom enheten för barn och unga har stort fokus legat på upprättande och implementering av rutiner för skyddsbedömning, förhandsbedömning och anmälningar vid misstanke om våld eller övergrepp mot barn och unga.

Under året har även arbetet med att revidera riktlinjen för missbruk, riskbruk och beroende påbörjats och riktlinjen planeras att antas i nämnd under februari 2021.

En gemensam rutin mellan enheten för missbruk, enheten för barn och unga samt stöd- och behandlingsenheten har tagits fram under december månad 2020 och implementering pågår under 2021. Rutinen beskriver arbetet med unga missbrukare.

Under året har arbete påbörjats att se över och skapa rutiner för avvikelshantering. Under arbetets gång med rutiner har det uppmärksammats att riktlinjerna för avvikelshantering och lex Sarah behöver revideras.

### *Missförhållande enligt lex Sarah*

Under året har en händelse skett inom enheten för barn och unga som har bedömts som en risk för allvarligt missförhållande och därmed anmälts till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Åtgärder har vidtagits kopplande till händelsen i form av nya arbetsätt och rutiner. Nämnden har yttrat sig i ärendet och inväntar svar från IVO.

### *IT-stöd*

Nämndens verksamheter arbetar och dokumenterar i verksamhetssystemet Treserva. Under året har en genomlysning och förbättrande åtgärder genomförts gällande bland annat behörigheter för medarbetare inom IFO myndighet. Statistikkopplingarna på beslut och insats har även setts över för att säkerställa rätt statistiskt underlag. Vidare har utbildning för medarbetare och chefer skett under året. Behov finns dock av fortsatt implementeringsarbete på enheterna.

### *Anhörigstöd*

Inventering genomfördes under år 2019 för att kartlägga vilken typ av anhörigstöd som det finns behov av inom socialtjänstens verksamheter. Det fortsatta arbetet med att utveckla strategin och det strategiska arbetet kring anhörigstödsfrågor kom att påverkas av pågående pandemi och arbetet pausades lokalt. Genom anhörignätverket har arbetet dock fortsatt på länsnivå.

Under året har anhörigstrateg och anhörigkonsulent deltagit i nätverket för anhörigfrågor i länet och genom detta har informationsmaterial till anhöriga tagits fram. Ett utbildningspaket har även satts samman till skolor/elevhälsa samt socialtjänst, vilket har spridits till verksamheter på lokal nivå. Både anhörigstrateg och anhörigkonsulent har under året varit involverade på länsnivå att utveckla uppföljning och indikatorer för anhörigstödet, detta för att kunna följa upp effekten av insatserna som ges. Anhörigstrateg och anhörigkonsulent har också deltagit i forum avseende hantering av anhörigstöd för personer som insjuknat i covid-19 och som hamnat på sjukhus med anhöriga boende i kommunen.

Även om det uppstått utmaningar under året, både inom det strategiska och operativa arbetet inom anhörigstödsfrågor, är det positivt att utbildningsunderlag och informationsunderlag till både privatpersoner och personal har skapats och som nu finns tillgängliga och är fortsatt aktuella även efter pandemin.

Under år 2021 finns en planering av fortsatt implementeringsarbete av ViS-riktlinjen för anhörigstöd<sup>1</sup> på lokal nivå men som kan komma att påverkas av pågående pandemi.

---

<sup>1</sup> Vård i samverkan (ViS) är samlingsnamnet på de övergripande dokument som arbetas fram tillsammans av Region Uppsala och kommunerna

### *Kompetensutveckling och förändrat arbetssätt*

Organisationsförändringen som blev gällande 1 januari 2020 inom avdelningen för stöd till barn, unga och vuxna har under året medfört positiva effekter i form av förbättrade förutsättningar för intern samverkan.

Inom enheten för barn och unga har seniorhandläggartjänsten utökats med syfte att utveckla och stärka socialsekreterarna i deras yrkesutövning. Enheten har även påbörjat att arbeta med Signs of Safety<sup>2</sup>. Vissa utbildningssatsningar har skjutits upp på enheten på grund av pågående pandemi.

Inom enheten för missbruk har kompetensutveckling skett under året i form av utbildning för medarbetare inom våld i nära relation och spel om pengaryrde.

Inom enheten för stöd och behandling har tjänster utökats både inom familjerådgivning och familjeteamet, vilket lett till att kön till familjerådgivningen har kortats ned och att arbetsbelastningen på familjeteamet blivit lägre. Enheten har även under året inrättat en samordnade funktion på 25 % att arbeta med frågor inom våld i nära relationer.

Enheten för ekonomiskt bistånd har under året fortsatt sitt arbete med förenklad handläggning. Inom enheten har även en workshop med socialsekreterarna genomförts kring bedömningsmetoden FIA<sup>3</sup>.

### *Utvecklingsprojekt*

*Framsteget* finansieras av Samordningsförbundet i Uppsala län och är en samverkansinsats under perioden 2018-01-01 till och med 2020-12-31. Från och med 2020-01-01 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. Projektet *Arbetskonsulent i Framsteget* genomfördes under 2020 med goda resultat som kommer att återrapporteras till Samordningsförbundet och delges nämnden när slutrapporten är färdigställd. Projektet *Framsteget* genomfördes under år 2020 och planeras övergå till ordinarie verksamhet från och med år 2021 i form av en arbetsmarknadsenhet.

Projektet *Förenklad handläggning och ökad digitalisering* inom enheten för ekonomiskt bistånd har genomförts och e-ansökan aktiverades 2021-01-13. Under året har även en genomlysning av handlägningsprocessen skett med anledning av projektets del kring automatisering ”robot” som planeras genomföras under mars-april 2021.

---

<sup>2</sup> Signs of Safety är en erfarenhetsbaserad riskbedömningsmodell

<sup>3</sup> FIA – förutsättningar inför arbete

Projektet *Barnsäkert II*, samverkan mellan socialtjänsten och barnavårdscentralen, har under året stannat upp på grund av pågående pandemi. Det nya arbetssättet som var tänkt inom ramen för projektet förväntas att återupptas under år 2021.

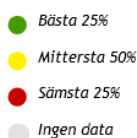
Under hösten 2020 startades ett projekt mellan skola och socialtjänsten i kommunen, gällande barn och unga med problematisk skolnärvaro. Arbetet inom projekt pågår och rapport ska läggas fram av projektgruppen innan sommaren 2021.

### Kvalitetsundersökningar

Förvaltningen rapporterar statistiska underlag till olika nationella undersökningar. Vissa av resultaten presenteras i Kolada och rapporten Kommunens kvalitet i korthet, KKIK, andra i Socialstyrelsen officiella statistik.

#### Stöd och omsorg (Alla år)

	2017	2018	2019	2020
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	● 96
Väntetid i antal dagar från ansökan vid nybesök till beslut inom försörjningsstöd, medelvärde	● 21	● 31	● 27	● 26



Resultaten från Kommunens kvalitet i korthet visar att Håbo ligger bland de 25 % bästa kommunerna i landet över personer som ej återaktualiseras 1 år efter avslutat försörjningsstöd. Vad gäller väntetid i antal dagar från ansökan till beslut om försörjningsstöd ligger Håbo bland de 25 % kommuner med sämst resultat. Trenden visar dock på en positiv utveckling från år 2018. Vilket ligger i linje med ett av projektmålen i pågående projekt *förenklad handläggning och ökad digitalisering* inom enheten för ekonomiskt bistånd.

#### Brukarundersökning

Enheterna med ansvar för myndighetsutövning inom barn och unga, ekonomiskt bistånd och missbruk brukar genomföra SKR's nationella brukarundersökning IFO. Under år 2020 beslutades att inte genomföra den årliga brukarundersökningen utan att skjuta på den till år 2021. Dels på grund av pågående pandemi, att det skulle bli svårt att tyda ett resultat men också att det varit kort om tid för att följa upp resultaten inför nästa undersökningstillfälle. Förvaltningen kommer därför framöver att genomföra brukarundersökningen vartannat år. Resultatet från brukarundersökningen år 2019 kommer att arbetas vidare med, bland annat genom nämndens utvecklingsmål: *Av de personer som kommer i kontakt med socialtjänsten, inom socialnämndens ansvarsområde, ska andelen som upplever en god tillgänglighet, delaktighet och gott bemötande öka.*

#### 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 januari inspektion vid stödboendet på Bålstavägen 29. Vid inspektionen framkom att nämnden inte säkerställt kontrollen ur polisens misstanke- och belastningsregister hos stödboendets personal som arbetar natt. IVO's inspektion visade även på brister i dokumentation gällande genomförande av vården och uppföljning av insatserna samt avvikelshantering och rapport enligt lex Sarah. Verksamheten har under året arbetat aktivt med de dokumentationsbrister som framkommit men som behöver utvecklas vidare. IVO har även synpunkter på att det systematiska kvalitetsarbetet inte bedrivs i tillräcklig omfattning.

IVO har under året gjort en uppföljning från tidigare tillsyn inom våld i nära relationer som de genomförde under år 2018 samt uppföljning kring lex Sarah anmälan som gjordes under våren 2020. Nämnden har yttrat sig till IVO och inväntar svar.

### **Fortsatt kvalitet- och utvecklingsarbete**

Samtliga internkontroller enligt nämndens internkontrollplan har genomförts under året och har redovisats till nämnd. Uppmärksammade brister från kontrollerna, uppföljning från föregående års kvalitetsberättelse, genomförda tillsyner och allvarlig händelse samt tidigare identifierade utvecklingsområden har sammanställts i en arbetsplan som stöd i det fortsatta förbättringsarbetet under år 2021. I detta inryms nämndens beslut i dnr 2020/00036 § 65 att redovisa planerade åtgärder, vidtagna åtgärder kopplade till internkontrollen har ännu inte genomförts. Förvaltningen har gjort en prioritering av de identifierade områdena, där fokus kommer att läggas främst på social dokumentation, avvikelshantering och kompetenshöjande insatser kring lex Sarah.

### **Identifierade utvecklingsområden**

Nedan punkter är en sammanställning från förvaltningens arbetsplan för det fortsatta förbättringsarbetet.

- Färdigställa och implementera kvalitetsmanual för det systematiska kvalitetsarbetet
- Upprätta och/eller färdigställa processer och rutiner samt kvalitetsgranska och besluta om dessa för samtliga verksamheter inom nämndens ansvarsområde
- Skapa plattform för att göra processer/styrdokument tillgängliga för medarbetare på Intranätet
- Skapa arbetssätt för analys av avvikelser på aggregerad nivå
- Kompetenshöjande insatser inom avvikelshantering, lex Sarah och social dokumentation
- Upprätta och implementera gemensam rutin för kontroll i misstanke- och belastningsregistret
- Översyn av mallar för beslut till nämnd gällande individärenden
- Upprätta och implementera riktlinje för social dokumentation
- Revidera riktlinje för våld i nära relationer

- Revidera riktlinje för avvikelshantering och lex Sarah
- Skapa gemensam mall för genomförandeplan
- Upprätta en arbetsmodell för uppföljning av tillsyner, granskningar och revisioner