

Kvalitetsberättelse

Socialförvaltningen
2024

Innehållsförteckning

1 Inledning	3
2 Kvalitetsarbete under året	4
3 Resultat och analys	6
3.1 Synpunkter och klagomål	6
3.2 Avvikelser	6
3.3 Lex Sarah	6
4 Förbättringsområden för kommande år	6

1 Inledning

Socialnämndens kvalitetsarbete regleras i SOSFS 2011:9¹ i syfte att utveckla och säkra verksamhetens kvalitet i enlighet med gällande lagstiftning och förordningar.

Ledningssystemet ska bestå av processer och rutiner, samverkan, riskanalys, egenkontroller och utredning av avvikelser, synpunkter och klagomål. Resultaten i de olika delarna ska arbetas med systematiskt och kontinuerligt där nödvändiga åtgärder vidtas för att säkra verksamhetens kvalitet.

Arbetet ska dokumenteras, och årligen sammanställas i en kvalitetsberättelse där det ska framgå hur verksamheten utvecklat och säkrat kvaliteten, vilka åtgärder som vidtagits och vilka resultat som har uppnåtts. Kvalitetsberättelsen utgår från ett förvaltningsperspektiv, respektive avdelning bedriver ett gediget kvalitets- och förbättringsarbete inom sitt verksamhetsområde. Detta arbete beskrivs inte i detalj i denna rapport.

¹ Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

2 Kvalitetsarbete under året

Översyn av introduktion av nyanställda

Under 2024 genomfördes en översyn av förvaltningens mottagande av nyanställda samt vilka utbildningar som erbjuds anställda löpande under ett kalender år. Översynen genomfördes av utvecklargruppen och syftet vara att få till en så bra och hållbar introduktion som möjligt för att få anställda att stanna kvar samt rättssäkra handläggningen. Det har även ingått att se över evidens och kvalitet på förvaltningens interna utbildningar kopplat till socialstyrelsens rekommendationer.

Översynen har genomförts i flera steg där befintliga utbildningars material kvalitetssäkrats och jämförts med annat material från socialstyrelsen eller liknande myndigheter. Workshop har genomförts med chefer och teamledare för att identifiera vilken kunskap som behövs hos medarbetare. Utifrån detta har sedan ett nytt introduktionsupplägg och utbildningsplanering presenterats och chefsgruppen fattat beslut om att detta ska gälla från januari 2025 med utvärdering 2026.

Omställning av avvikelssystemet, Invite/Flexite

2024 ingick förvaltningen i en ny process för avvikelsehantering som skulle möta rättssäkerheten på ett bättre sätt och bli mer användarvänligt för medarbetarna. Utvecklargruppen höll i början av året i utbildningar för alla medarbetare i vad förändringen syftade till samt hur de skulle rapportera i systemet. Omställningen har medfört att förvaltningen numera kan särskilja på övriga avvikelser och Lex Sarah vilket medför ett mer kvalitetssäkert arbete.

Avvikelsearbetet

Sedan några år tillbaka finns det en arbetsgrupp som stöttar det löpande arbetet med avvikelser. Gruppen består av en deltagare från varje avdelning och den samordnas av en utvecklare. Deltagarna i gruppen har som uppgift att två gånger per år följa upp och utvärdera avdelningarnas avvikelseträffar. Utifrån dessa uppföljningar går det att se att medarbetarna numera känner sig tryggare och har mer kunskap i när en avvikelse ska rapporteras och att det inte är så skrämmande utan ses mer ur ett utvecklingsperspektiv än tidigare. Det som fortfarande behöver utvecklas är att medarbetarna ska förstå hela processen och se sambandet mellan olika insatser/åtgärder och avvikelserapporteringar som genomförts. Gruppen har under 2024 på uppdrag från chefsgruppen arbetat fram en fast dagordning och Case som ska användas vid chefernas stående avvikelsestider med start 2025.

Omställning till nya Socialtjänstlagen

Förvaltningen är i aktivt arbete för att ställa om, det finns en utsedd processledare till stöd för chefsgruppen i omställningen samt en aktivitetsplan som spänner över tid. Vissa arbetssätt och dialoger är redan igång för att möta omställningen och annat kommer att ske framöver. En struktur för hur arbetet ska följas upp är satt, träffar mellan processledare och chefer sker varannan vecka. Samverkan med vård och omsorg sker inom ramen för detta arbete.

Lagen om placering av barn i skyddat boende

Trädde i kraft 1 april 2024 så under hela våren 2024 pågick ett intensivt arbete med att förbereda medarbetarna på vad förändringen innebar, detta skedde genom att utvecklare och chefer genomförde utbildningstillfällen och Workshops. Delegationsordningen justerades och verksamhetssystemet uppdaterades med de nya besluten.

Digitalisering

Arbetet med digitalisering pågår på förvaltningen och under 2024 har tre e-tjänster utvecklats för att underlätta för medborgarna i Enköping att komma i kontakt med förvaltningens verksamheter. En digitaliseringsgrupp har skapats på förvaltningen för att framåt gemensamt se över möjligheter och kunna ta ytterligare steg i arbetet med att digitalisera för att underlätta för medborgaren, medarbetaren och för att skapa en ökat tillgänglighet och med det möta kraven i nya Socialtjänstlagen.

Brukarenkät

På uppdrag av nämnden har en brukarenkät genomförts i november och december på avdelningarna som ansvarar för myndighetsutövning, med undantag för mottagningen. Enkäten skickades ut digitalt till personer som under aktuell period hade en pågående utredning hos någon av förvaltningens avdelningar. Svarsfrekvensen var ca 25% varför resultaten ska analyseras med stor försiktighet och kan inte ge svar på hur personer i kontakt med socialförvaltningen upplever det stöd man får.

Förvaltningen genomför SKR's nationella brukarenkät vartannat år, vilket kommer göras under hösten 2025. Denna enkät är kvalitetssäkrad, tillgänglighetsanpassad och kan jämföras med resultat över tid samt till andra kommuner, varför den är ett mer säkert resultat att arbeta utifrån.

Dokumentation, barnkonventionen på vuxen och försörjningsstöd

Under stora delar av 2024 så har utvecklare haft ett kvalitetsuppdrag riktat till vuxen utredning och försörjningsstöd. Det har handlat om att öka kunskapen och förståelsen för löpande dokumentation, välgjorda vårdplaner och barnperspektiv i sina utredningar. Arbetet har skett med medarbetarna på fasta tider en gång i månaden och sedan har teameldarna arbetet mellan dessa tillsammans med sina team utifrån en aktivitetsplan som utvecklare stöttat i att ta fram. Vidare uppföljning och om önskad effekt är uppnådd ligger på ansvarig avdelningschef som vid behov tar kontakt med utvecklare.

Mottagande av studenter

Sedan sommaren 2020 har ett aktivt arbete skett med att få till en stabil handledargrupp och en struktur kring mottagande av socionomstudenter. Samordnare för detta är en utvecklare som träffar handledarna en gång i månaden samt är länken till Uppsala Universitet. Under 2024 har förvaltningen arbetat med att öka antalet handledare som kan ta emot socionomstudenter under deras VFU tid. Viktigt att detta fungerar då vi har ett ansvar i att studenterna förbereds för yrkeslivet på ett bra sätt samt att vi på detta sätt kan få goda socialarbetare/medarbetare rekryterade till oss. Sedan hösten 2021 har vi tagit emot 3–4 studenter från Uppsala Universitet varje år och under 2024 har förvaltningen tagit emot sex studenter i huvudsak från Uppsala Universitet. Under dessa år har flera av studenterna efter sin VFU tid påbörjat en timanställning på förvaltningen och några av dessa har sedan vid examen fått en tillsvidareanställning i huvudsak på myndighetssidan.

3 Resultat och analys

Siffrorna är tagna från när det nya omarbetade flödet påbörjades i Invite/Flexite 2024-02-12. Bortsett från antal utredningar som gått vidare till IVO som är på hela 2024. Utifrån att 2024 innehåller siffror från två olika flöden så blir det svårt med någon närmare analys förrän tidigast 2025/2026.

3.1 Synpunkter och klagomål

Under 2024 har det registrerats 53 klagomål och synpunkter.

3.2 Avvikelser

Under 2024 har det registrerats 144 övriga avvikelser. Myndighetssidan står för 123 av dessa avvikelser och Öppenvården för 21 stycken.

3.3 Lex Sarah

Under 2024 har det registrerats 149 Lex Sarah rapporteringar. Myndighetssidan står för 143 av dessa Lex Sarah rapporter och Öppenvården för 6 stycken. Av de 149 rapporterna har 14 varit fördjupade som utreds av utvecklare, övriga har avdelningschef utrett och hanterat. En av dessa 14 fördjupade utredningar har gått vidare som en anmälan till IVO.

Under 2024 har däremot ytterligare två anmälningar gjorts till IVO, de redovisas däremot i det gamla flödet i Invite/Flexite.

Den stora skillnaden mellan myndighet och öppenvård i antal registrerade övriga avvikelser och Lex Sarah rapporteringar har under flera år synliggjorts i statistiken. Under 2025 behöver detta arbete prioriteras för att få till en tydligare analys om varför det är på detta sätt.

Myndighetssidan kommer alltid att ha ett högre antal rapporteringar och registreringar än vad Öppenvården kommer att ha. Detta är naturligt utifrån att myndighetssidan har flera aspekter att ta hänsyn till kring lagstiftningen bland annat tidsramar som inte finns inom öppenvårdens arbete. Däremot bedöms det inte vara förenligt med den stora skillnaden som är idag. En trolig orsak är att medarbetare ser olika på sina roller inom förvaltningen kopplat till avvikelsearbetet samt att det förekommer kunskapsbrister i hur arbetet ska ske. Ytterligare orsak kan vara att en händelse som borde registreras/rapporteras både på öppenvård och myndighet endast rapporteras på myndighet.

Det är avdelningschefernas ansvar att se till att arbetet kommer igång under 2025, det kan också utifrån den nya socialtjänstlagen bli aktuellt att ha en särskilt fokus på detta arbete då fler insatser kommer att ske utan biståndsbeslut.

4 Förbättringsområden för kommande år

Förvaltningen ser ett behov av att utveckla det systematiska kvalitetsarbetet i enlighet med SOSFS 2011:9 genom att skapa bättre struktur och systematik i att följa upp, analysera och utveckla arbetet. Under 2025 kommer en särskild kvalitetsmodul implementeras förvaltningens verksamhetssystem för mål, budget, uppföljning och analys, Stratsys, vilket förväntas leda till ett mer systematiskt kvalitetsarbete. Genom att följa ledningssystemets olika delar kan förvaltningens utvecklingsarbete utgå från de behov som är störst och vidta åtgärder som leder till förbättringar och ökad kvalitet i de insatser som erbjuds de kommuninvånare vi finns till för.

1 juli träder den nya Socialtjänstlagen i kraft vilket kommer innebära förändringar för socialtjänstens verksamheter i form av förändrade arbetssätt för att uppnå lagens intentioner. Allt utvecklingsarbete

som bedrivs inom förvaltningen ska möta de krav som ställs om en lätt tillgänglig, förebyggande, jämställd och kunskapsbaserad socialtjänst.

Några särskilda områden att utveckla är digitalisering, förebyggande insatser som är lätt tillgängliga och tidigt stöd utan behovsprövning.