

Kvalitetsberättelse

Arbete och socialtjänst 2022

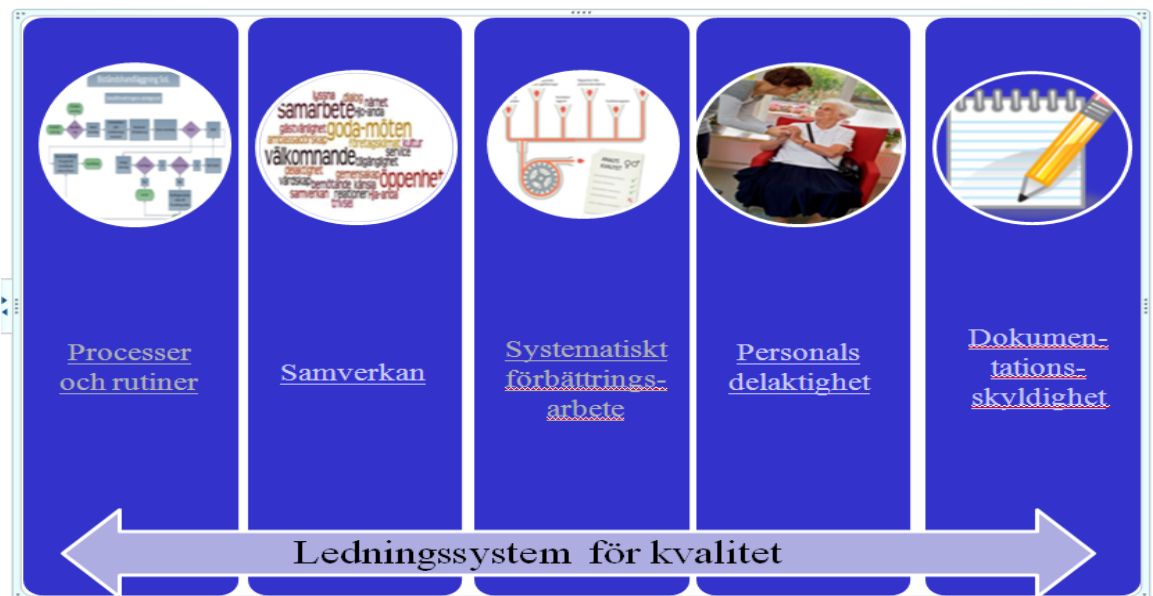


Innehåll

Inledning.....	3
Dokumentationsskyldighet.....	3
Processer, aktiviteter och rutiner	4
Uppföljning av lex Sarah.....	4
Uppföljning av personalens utbildningsnivå.....	5
Uppföljning av inkomna synpunkter och klagomål	5
Resultat av kvalitetsundersökning/mätningar inom området.....	7
Resultat av kvalitetsundersökningen 2022	7
Resultat av kvalitetsenkät Öppna förskolan/familjecentralen 2022.....	11
Kolada	16
Analys av resultatet.....	16
Utvärdering av ABC - föräldrastödsutbildning.....	16
Resultat av granskning inom dokumentation.....	17
IT-säkerhet/sekretess	18
Uppföljning av överklagningsärenden	18
Uppföljning av ej verkställda beslut.....	18
Övrigt kvalitetsarbete under 2022.....	19
Åtgärdsplan och strategier för kommande år	20

Inledning

Kommunstyrelsen antog 2012-01-18 ett ledningssystem för kvalitet inom Vård och omsorg och Arbete- och socialtjänst. Utifrån detta ska verksamheterna arbeta systematiskt med kvaliteten inom respektive enhet, dokumentera arbetet samt sammanställa och återrapportera det årligen till verksamhetschefen som i sin tur sammanställer en övergripande kvalitetsberättelse till nämnden. Detta är den övergripande kvalitetsberättelsen för 2022 inom Arbete och socialtjänst.



Dokumentationsskyldighet

Det löpande kvalitetsarbetet ska dokumenteras av närmast ansvarig chef. Dokumentation utgör underlag för verksamhetens årliga kvalitetsberättelse. Viktiga saker att dokumentera är exempelvis:

- Vilka processer och aktiviteter som styr kvaliteten i verksamheten
- Vilka rutiner som finns i verksamheten
- Uppföljning av Lex Sarah
- Uppföljning av medarbetarnas utbildningsnivå
- Uppföljning av inkomna synpunkter och klagomål
- Resultat av brukarenkäter på området
- Resultat av granskning av social dokumentation och annan dokumentation
- Uppföljning av överklagningsärenden, biståndsansökningar som fått avslag samt orsak till avslag

- Uppföljning av verkställda beslut; väntetider och ställtider m.m.

Utifrån dokumentationen ska verksamheten på en övergripande nivå årligen sammanställa en kvalitetsberättelse. Kvalitetsberättelsen innehåller samma rubriker som i punktlistan ovan.

Processer, aktiviteter och rutiner

Det har under en längre tid funnits ett behov av att jobba mer med metod- och kvalitetsutveckling inom hela Arbete och socialtjänst. Ett av många uppdrag inom socialtjänsten handlar om att säkra och följa upp kvaliteten i verksamheten och att säkerställa likvärdiga bedömningar och rättssäkra processer. Det mesta som faller inom ramen för kvalitetsarbetet har legat hos cheferna som inte har haft tillräckligt med utrymme för att arbeta med detta. Många kommuner har en socialt ansvarig samordnare som ansvarar för detta tillsammans med funktioner som förste socialsekreterare och metodutvecklare. Inför 2022 anställdes en metodutvecklare, som i sin tjänst har en fördelning att arbeta 50% mot barn- och familj motsvarande en förste socialsekreterare och 50% med metodutveckling inom framför allt myndighetshandläggningen.

Under 2022 har enhetschefer tillsammans med metodutvecklare arbetat med att ta fram riktlinjer inom myndighetshandläggningen och se över rutiner inom enheterna. Riktlinjer för barnhandläggning, vuxenhandläggning och bostadssocialt stöd togs fram under 2022. Enhetschefer har också tillsammans med metodutvecklare påbörjat ett arbete med att se över processerna inom både barn- och familjeenheten, men också inom biståndshandläggningen. Under senhösten 2022 genomfördes som ett led i den översynen en omorganisering av myndighetshandläggarna inom barn- och familjeenheten. Myndighetshandläggarna delades upp i två grupper, en utredningsgrupp och en insatsgrupp. Detta för att kvalitetssäkra alla delar i ett barns kontakt med socialtjänsten.

Metodutvecklare har i uppdrag att tillsammans med chefer och medarbetare fortsatt arbeta med att ta fram, uppdatera och implementera styrdokument på enheterna för att skapa en tydligare struktur och öka kvaliteten inom området samt se över flöden och processer.

Uppföljning av lex Sarah

Lex Sarah är en del av det systematiska förbättringsarbetet. Syftet med lex Sarah är att verksamheten ska utvecklas och missförhållanden rättas till. En lex-Sarah utredning syftar till att ta reda på om ett allvarligt missförhållande eller en påtaglig risk för ett allvarligt missförhållande har inträffat. Allvarliga missförhållanden och påtagliga risker ska anmälas till Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO). Information om lex Sarah och rapporteringsskyldigheten är årligen ett återkommande tema på APT. Verksamheten har inte någon utsedd person eller funktion som arbetar med att utreda de lex Sarah rapporter som kommer in, då det finns litet utrymme inom befintliga tjänster. Det har diskuterats att lex Sarah utredningarna som rör Arbete och socialtjänsts verksamhetsområde ska kunna rymmas inom metodutvecklartjänsten framöver.

Under 2022 har två Lex Sarah rapport inkommit och utretts inom verksamhetsområdet, båda har utretts av verksamhetsutvecklare.

Uppföljning av personalens utbildningsnivå

Arbete- och socialtjänst arbetar med en komplex och kunskapsintensiv verksamhet varför det finns en medveten satsning på kvalitativ utbildning för medarbetarna, då deras kompetens och kunskap är avgörande för professionalitet, bemötande och utveckling av verksamheten. Verksamheten är beroende av att följa utvecklingen och tillse att medarbetarna har rätt kompetens och förmåga att på bästa sätt utföra sitt arbete utifrån det gemensamma uppdraget. Arbetet med vision och värdegrund är också en viktig förutsättning för att skapa en tydlig gemensam målbild och förståelse för uppdraget och ett ämne som löpande diskuteras och tas upp för dialog på APT och veckomöten. Det finns ett stort intresse inom personalgrupperna för att utvecklas vidare och höja sin egen kompetens för att kunna möta de behov som föreligger. Behörighetsregleringen för den sociala barn- och ungdomsvården startade upp under hösten 2020 och pågick fram till juni 2022. Tre medarbetare på barn och familjeenheten har berörts av regleringen som innebär utbildning motsvarande socionomexamen och samtliga är nu färdiga med utbildningen.

Under 2021 fick verksamheten dra ner på kompetensutvecklingsmedel som en åtgärd för att kunna nå budget i balans. Samma budgetutrymme som 2021 budgeterades för 2022, vilket har inneburit fortsatt mindre ekonomiskt utrymme för kompetensutveckling. Med anledning av det minskade budgetutrymmet för kompetensmedel togs det under 2021 beslut om att all kompetensutveckling skulle lyftas upp i ledningsgruppen för beslut innan godkännande så att befintliga medel används på bästa sätt där de kommer verksamheten bäst till nytta. Denna beslutsordning har även tillämpats under 2022. Flera utbildningar som rör området psykisk hälsa har dock kunnat rymmas inom folkhälsostrategens budget. Bland annat har öppenvårdens medarbetare fortbildat sig inom återfallsprevention, medling, spädbarnsmassage *Hela barn* och *Efter Barnförhöret*. *Efter barnförhöret* är en arbetsmodell som innebär ett strukturerat arbetssätt för att ta hand om ett barn där det finns misstanke om att barnet varit utsatt för våld i nära relation och varit på polisförhör, där socialsekreterare och behandlare åker hem och har samtal med föräldrar och följer upp barnen i direkt anslutning till polisförhöret. Arbetsmetoden *Hela barn* har införts på Dialogen och är en form av kommunikationsverktyg. Metoden innebär strukturerade samarbetsamtal som fokuserar på kommunikationen mellan föräldrar och barn. Medarbetare på AME har också gått utbildning i MIX som ger handläggarna kompetens och kunskap att arbeta med det bedömningsinstrument som används på AME, *Instrument X* i kombination med *MI*, motiverande samtal.

En del av kompetensmedlen används till handledning. Handledning är en etablerad form av stöd och utveckling av yrkesrollen inom socialt arbete där man inom sin profession möter utsatta individer. Inom Arbete och socialtjänst genomförs handledning enhetsvis för alla medarbetare en gång i månaden så att medarbetarna ska ha goda förutsättningar att möta klienterna på bästa sätt. På AME och Dialogen har metodhandledning tillämpats medan myndighetshandläggarna har genomgått juridisk handledning.

Uppföljning av inkomna synpunkter och klagomål

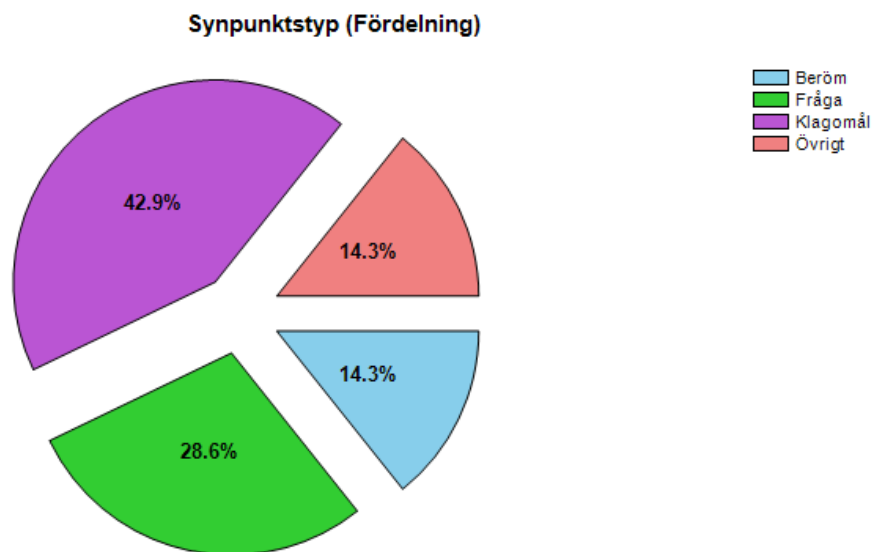
Hjo kommun har ett system för synpunktshantering där synpunkter registreras, handläggs, besvaras och sammanställs. I korthet hanteras synpunkter enligt följande rutin. Anhöriga,

klienter, m.fl. kan lämna synpunkter på verksamheten via:

- webbformulär på kommunens hemsida,
- blanketter som finns tillgängliga där verksamhet bedrivs,
- kommunens personal som då kan vara behjälplig med att registrera synpunkter i Synpunkten.

När en synpunkt inkommit får synpunktslämnaren först en bekräftelse och därefter, inom tio arbetsdagar, ett svar från handläggaren. De synpunkter och svar som varken innehåller sekretessbelagd information eller personuppgifter publiceras på hemsidan innan de avslutas. Det är möjligt att sammanställa och ta fram statistik på inkomna rapporter som sedan kan återkopplas till personal och till ansvariga politiker.

Det har under 2022 inkommit 5 synpunkter avseende Arbete och Socialtjänst, vilket är i nivå med tidigare år. Det rör sig om både frågor, klagomål och beröm till verksamheten. De inkomna synpunkterna rörde kategorierna:



Synpunktstyp	Antal
Beröm	1
Fråga	2
Klagomål	3
Övrigt	1
Totalt	7

De synpunkter som inkommit berör både enklare frågor av allmänintresse. Som exempel ett tillfälligt tekniskt problem med en e-tjänst för faderskap och synpunkter på handläggningen av ett specifikt ärende. Det har också inkommit beröm till Dialogen med tack för ett bra stöd och synpunkter på kommunens förändrade riktlinjer för Fixartjänster för äldre.

Synpunkten är ett systematiskt verktyg där förbättringsförslag, klagomål och nya idéer från våra klienter/kontakter kan samlas och spridas. Under året har en dialog förts med medarbetarna hur vi bättre kan ta tillvara de synpunkter som kommer in. En tydlig arbetsgång finns nu framtagen kring hur synpunkter som inkommer till medarbetarna via mejl eller telefonsamtal tas om hand och registreras.

Resultat av kvalitetsundersökning/mätningar inom området

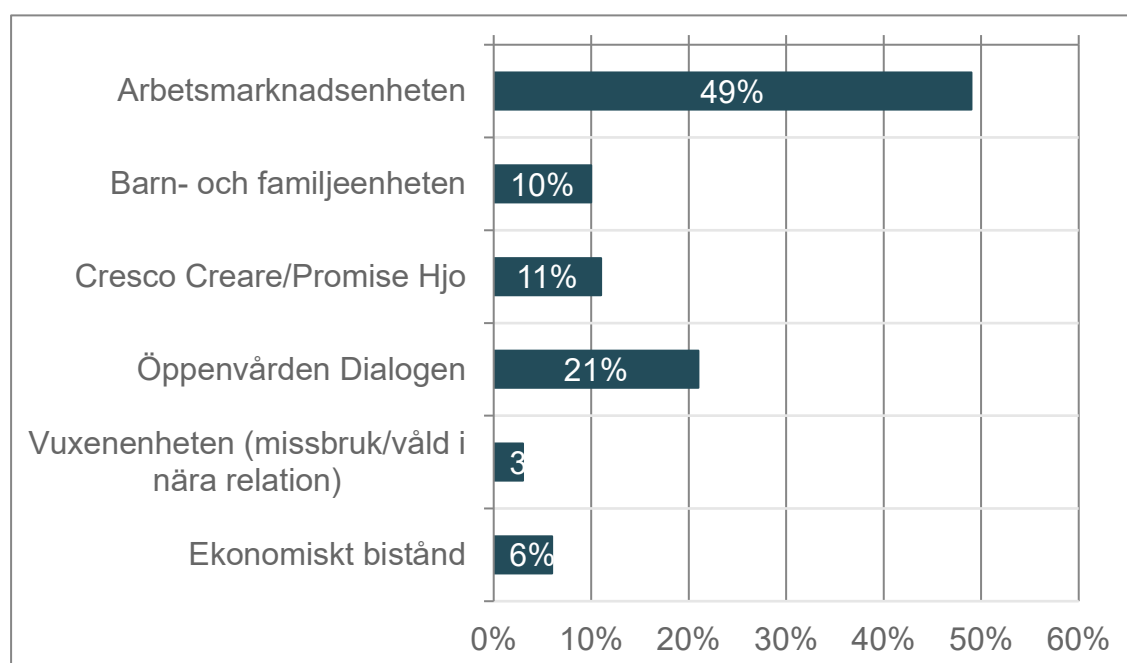
Arbete och socialtjänst genomför som en del av det löpande kvalitetsarbete brukarenkäter i november varje år. Nationellt utförs genom SKR varje år en brukarundersökning inom IFO, vars svar ligger till grund för resultaten som registreras i statistikdatabasen Kolada. Då denna undersökning dels innebär en kostnad per respondent dels inte heller tillgodoser de behov i form av verksamhetsområden som Hjo kommun har så utfördes även 2022, liksom tidigare år, en brukarundersökning i egen regi. Undersökningen består av sex frågor samt en fritextfråga för ytterligare synpunkter. Frågorna syftar till att fånga kommunikation, bemötande, delaktighet, resultat samt innefattar även en fråga om sammantagen nöjdhet.

Enkäten genomfördes digitalt. De svarande fick den antingen som en länk via sms, epost eller genom att skanna en QR-kod. Det fanns även möjlighet att lämna in på papper för de som hade det behovet. Den lämnas ut till samtliga besökare till våra verksamheter under en given tidsperiod om två veckor.

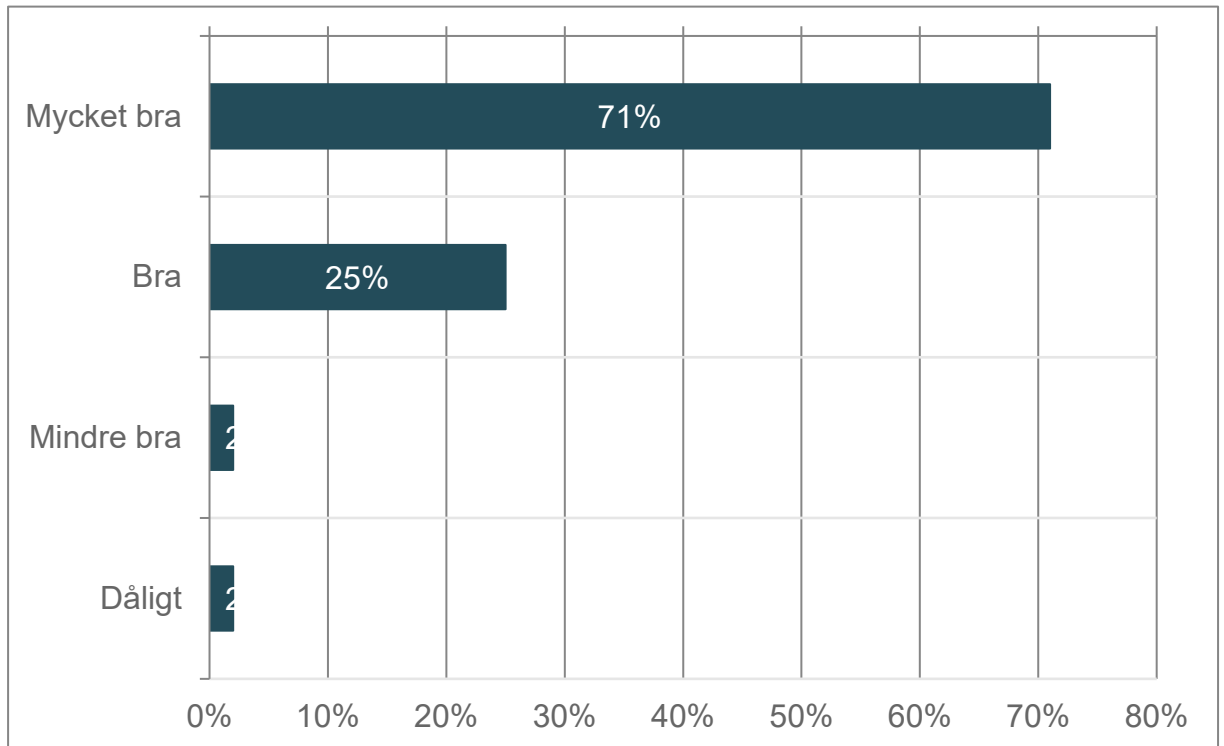
Resultat av kvalitetsundersökningen 2022

Besvarad av: 63 personer (63 st 2021)

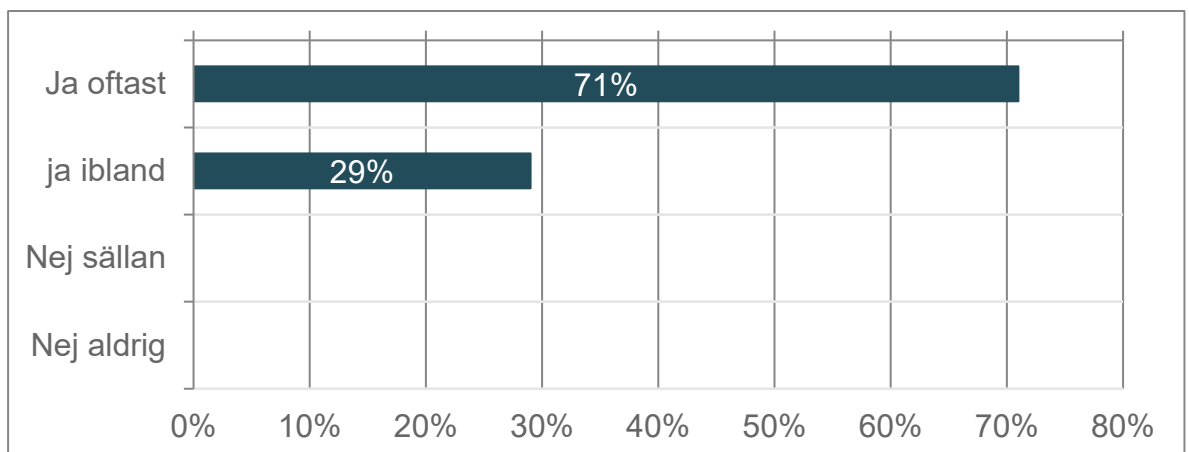
1. Välj vilken verksamhet du svarar för i enkäten?



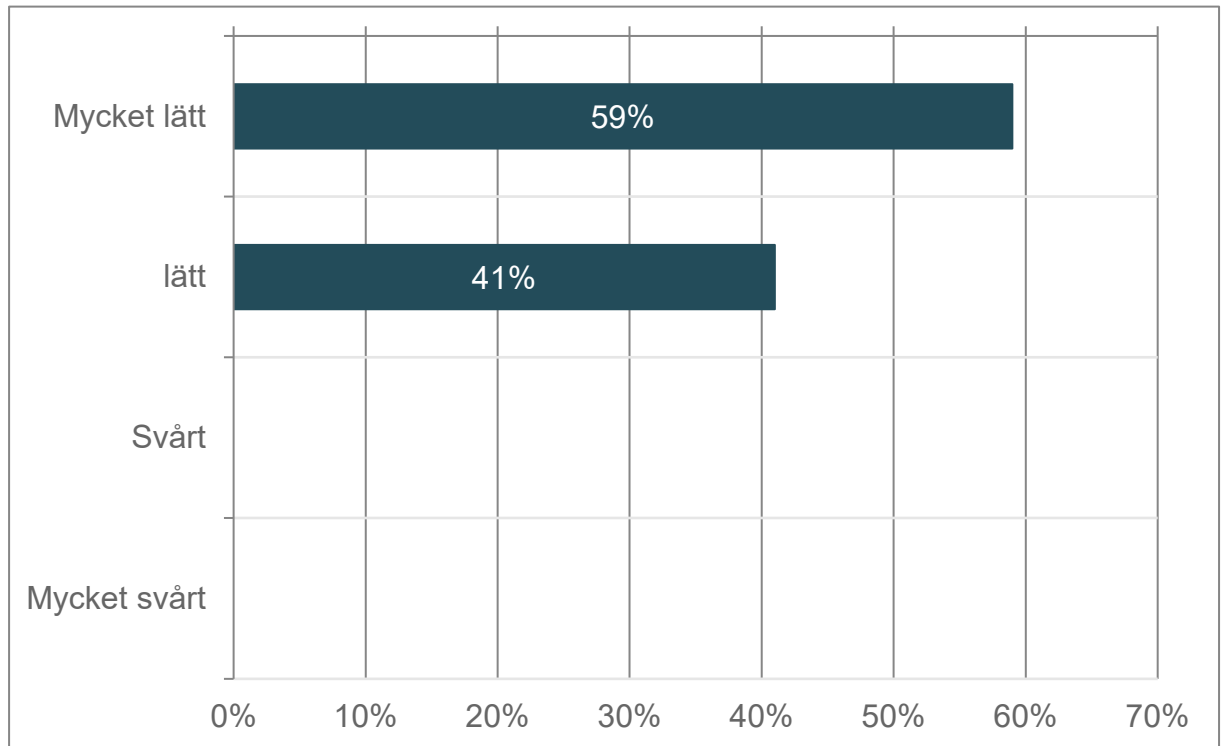
**2. Hur upplever du bemötandet från din handläggare?
(har du kontakt med Dialogen avses din behandlare)**



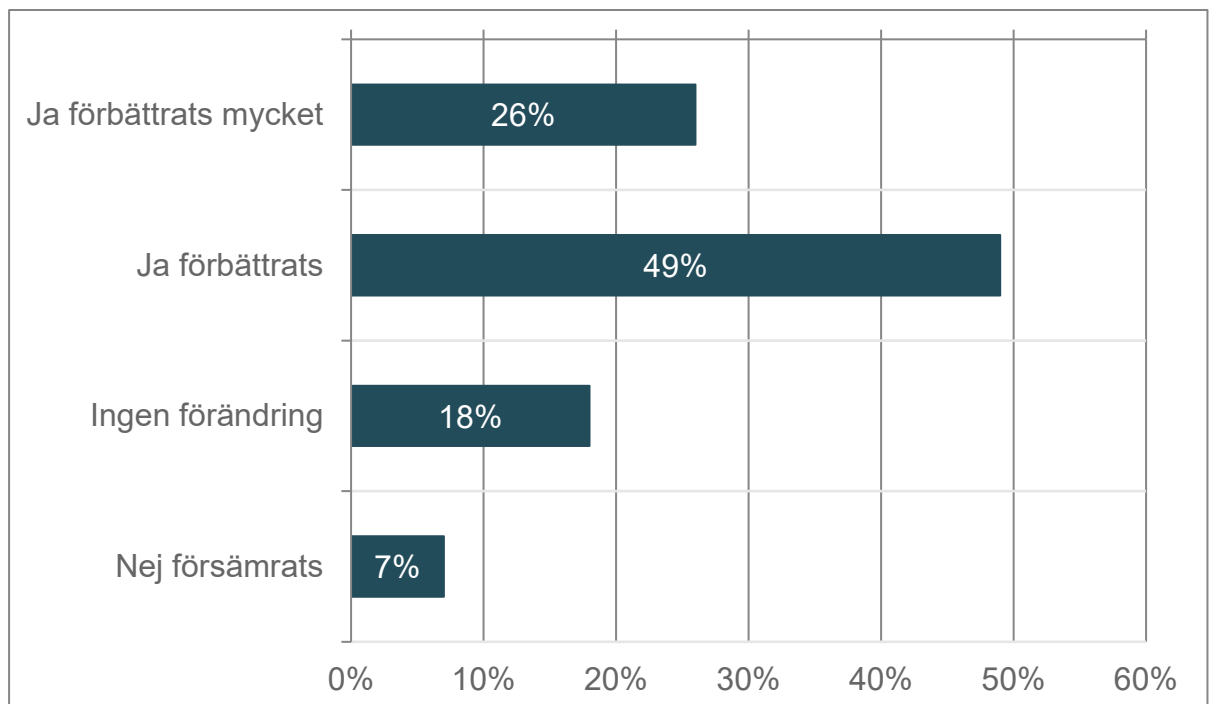
**3. Frågar handläggaren efter dina synpunkter på hur din situation
skulle kunna förändras?
(har du kontakt med Dialogen avses din behandlare)**



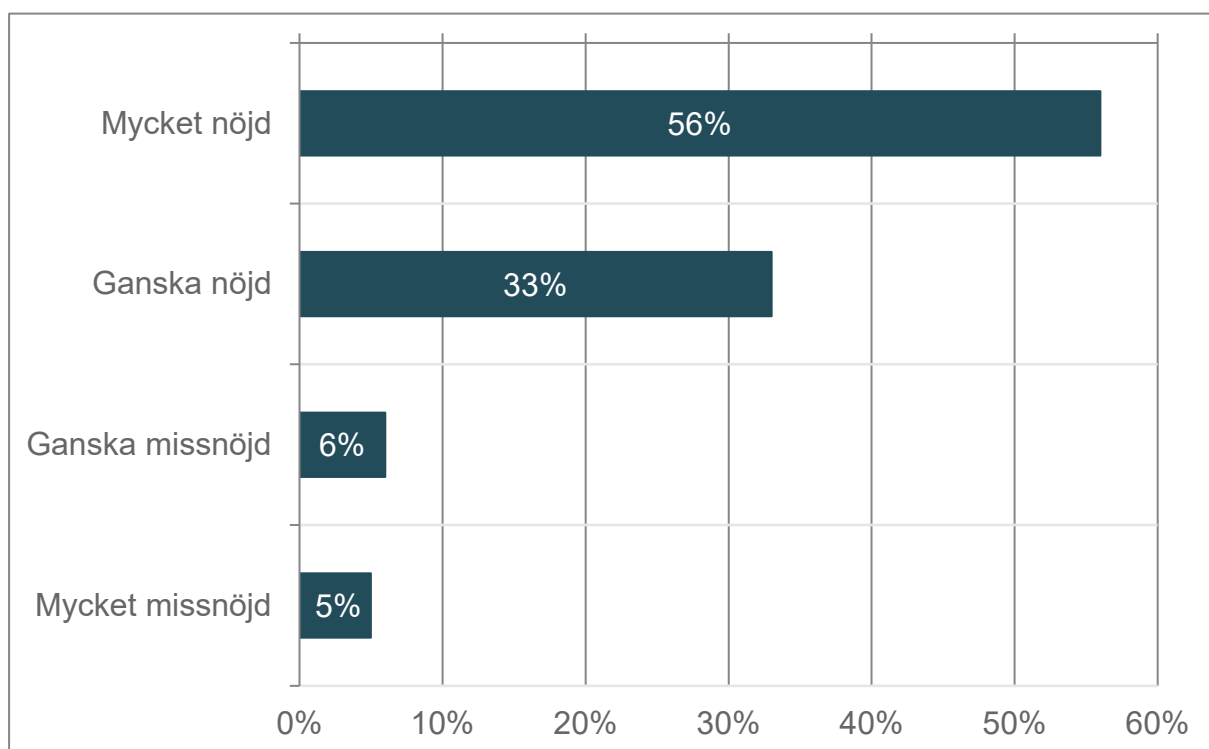
**4. Är det lätt att förstå informationen du får av handläggaren?
(har du kontakt med Dialogen avses din behandlare)**



**5. Har din situation förbättrats sedan du fick kontakt med
socialtjänsten i Hjo kommun?**



6. Hur nöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i Hjo kommun?



I årets kvalitetsundersökning har 63 klienter svarat och alla verksamhetsområden är representerade.

Inom området bemötande får alla verksamheterna övervägande positiva resultat. Den absoluta majoriteten, 93% upplever att de får ett bra eller mycket bra bemötande. Av dessa anser merparten, 71% att det får ett mycket bra bemötande. Verksamheten arbetar löpande med värdegrundsfrågor och bemötande och strävar efter att ha goda möten även vid komplexa och svåra samtal och i de fall de behöver ge negativa besked.

Att undersöka hur klienten upplever att handläggaren/behandlaren frågar efter klientens synpunkter på hur dennes situation skulle kunna förändras är ett sätt att mäta klientens delaktighet. Här svarar 71% att handläggaren oftast gör detta, medan 21 svarar ibland. Ingen svarande har uppgett att det sällan eller aldrig sker.

Samtliga svarande anser att det är mycket lätt eller lätta att förstå information de får från handläggaren.

En förbättrad situation efter kontakt med socialtjänsten kan vara en indikation på insatsernas resultat. När det gäller klientens situation anger 75% av de svarande att deras situation förbättrats eller förbättrats mycket sedan de fick kontakt med socialtjänsten i Hjo kommun. Vid förra årets mätning angav hela 87% att deras situation förbättrats eller förbättrats mycket. Minskning i andelen som anser sin situation skulle kunna ha sin orsak i att verksamheten både hanterat en hel del komplexa ärenden under året, där en förändring inte alltid upplevs som

positiv för alla inblandade samt att andelen klienter med komplexa behov stadigt ökar, för vilka en positiv förändring tar längre tid att få till stånd.

Klienterna har även haft möjlighet att lämna synpunkter i fritext. Fjorton synpunkter har inkommit och av dessa var flertalet beröm till handläggare och verksamhet och två handlade om önskemål om ett allaktivitetshus i Hjo.

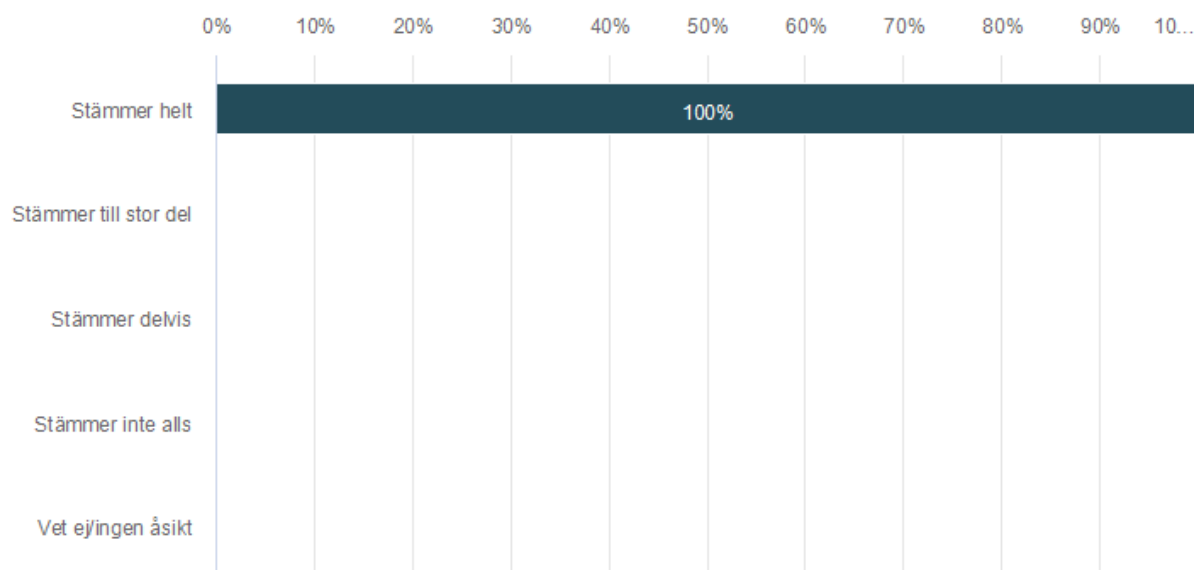
Undersökningen visar på en genomgående hög nivå av nöjdhet från klienterna. Det är 89% av de svarande som är sammantaget nöjda eller mycket nöjda med stödet de får från socialtjänsten i Hjo. Av de svarande är det dessutom 56% som uppger att de är mycket nöjda. Som jämförelse med riket är det i Socialstyrelsens enkät i genomsnitt för alla kommuner 86% som är nöjda eller mycket nöjda.

Resultat av kvalitetsenkät Öppna förskolan/familjecentralen 2022

Totala antalet respondenter: 24

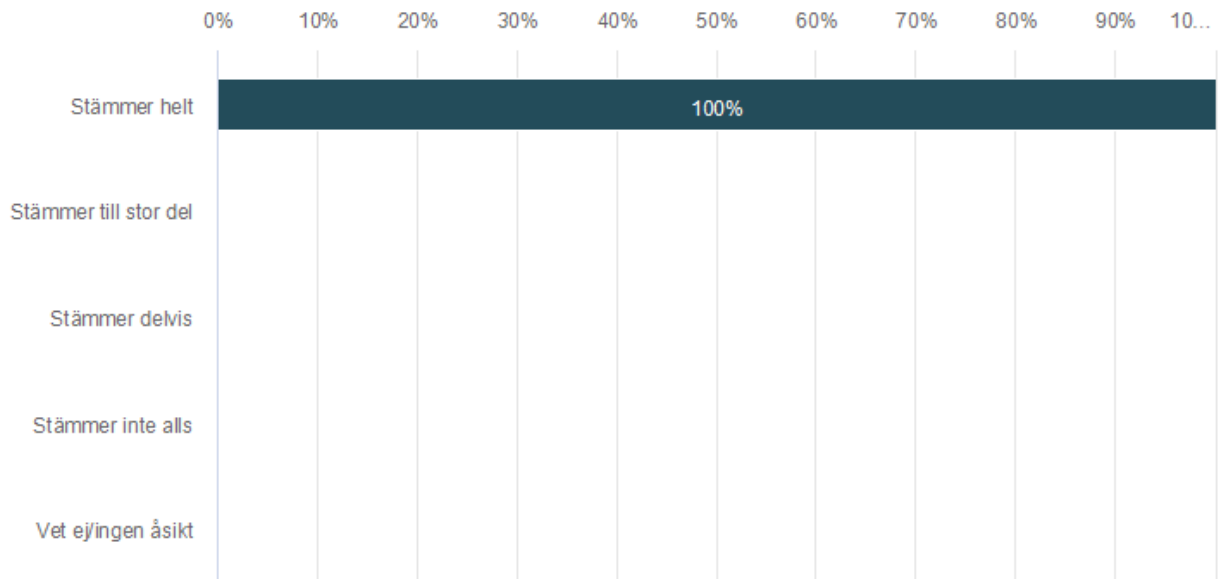
1. Personalen har gett mig ett gott bemötande

Antal svar: 24



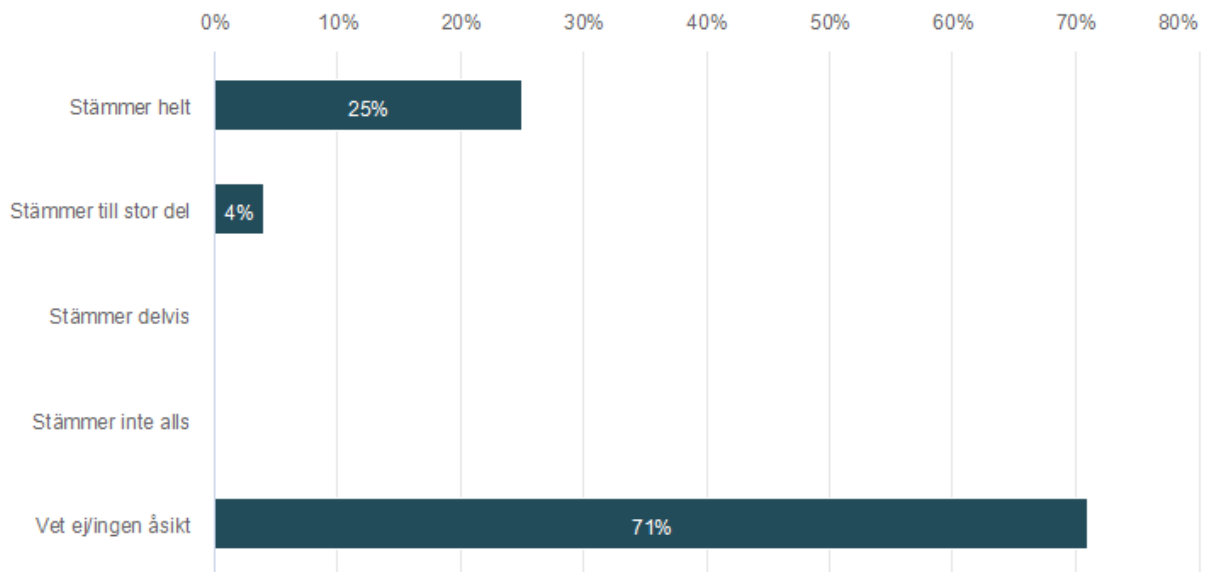
2. Jag har fått en snabb och korrekt service vid min kontakt med personalen

Antal svar: 24



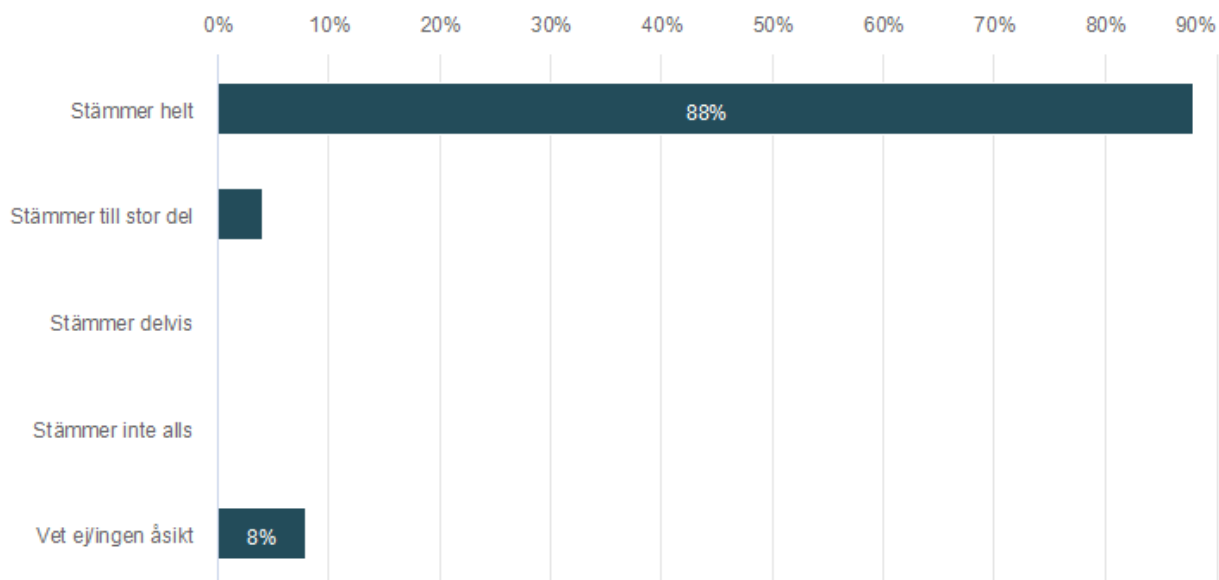
3. Personalen samarbetar internt och med andra myndigheter när det behövs

Antal svar: 24



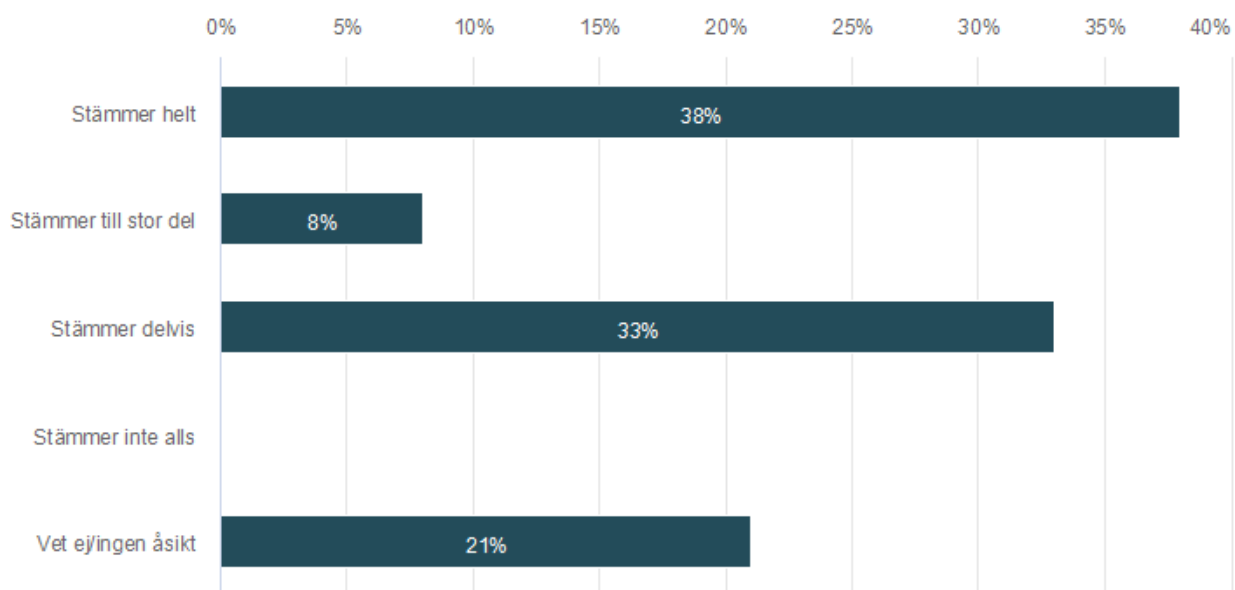
4. Det är lätt att komma i kontakt med med personalen (via t.ex. telefon, besök i verksamheten, e-post, hemsida)

Antal svar: 24



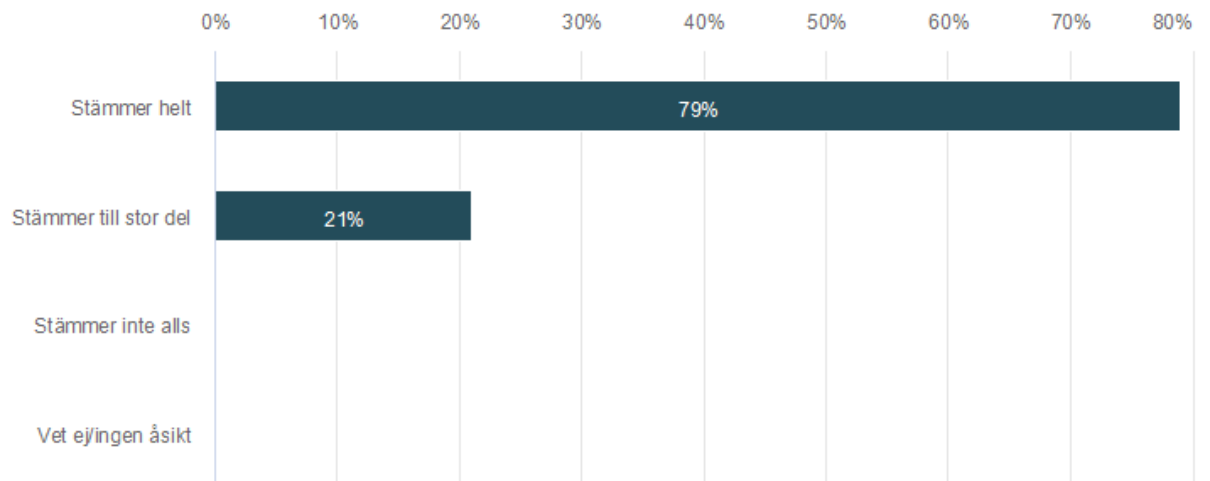
5. Det ges tillräcklig information om vad man kan få hjälp med

Antal svar: 24



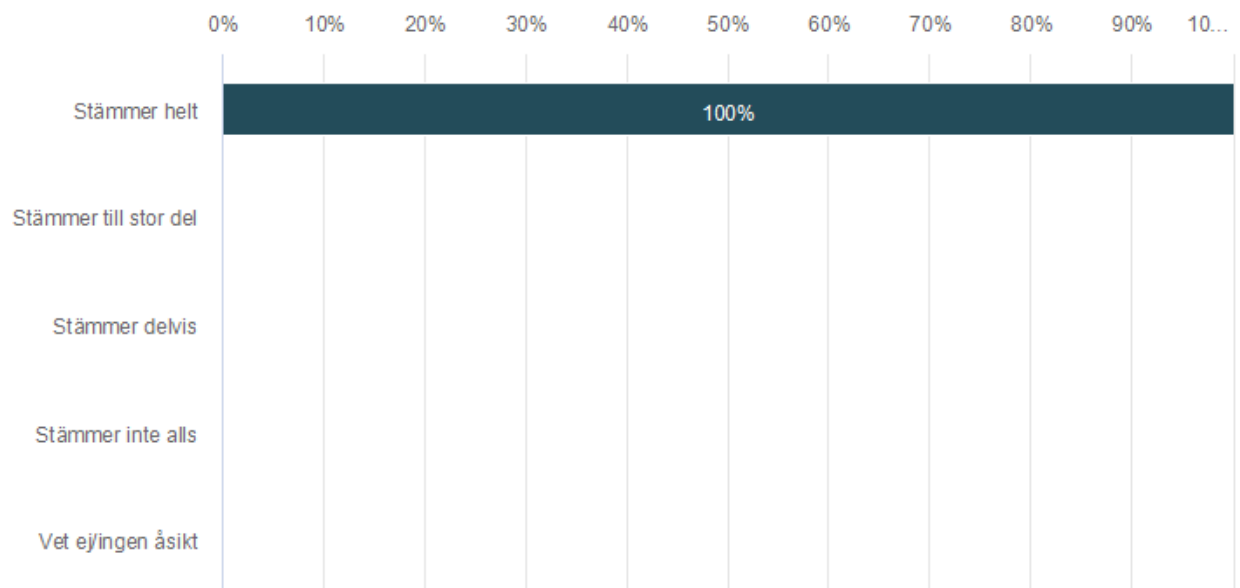
6. Jag är nöjd med innehållet i verksamheten

Antal svar: 24



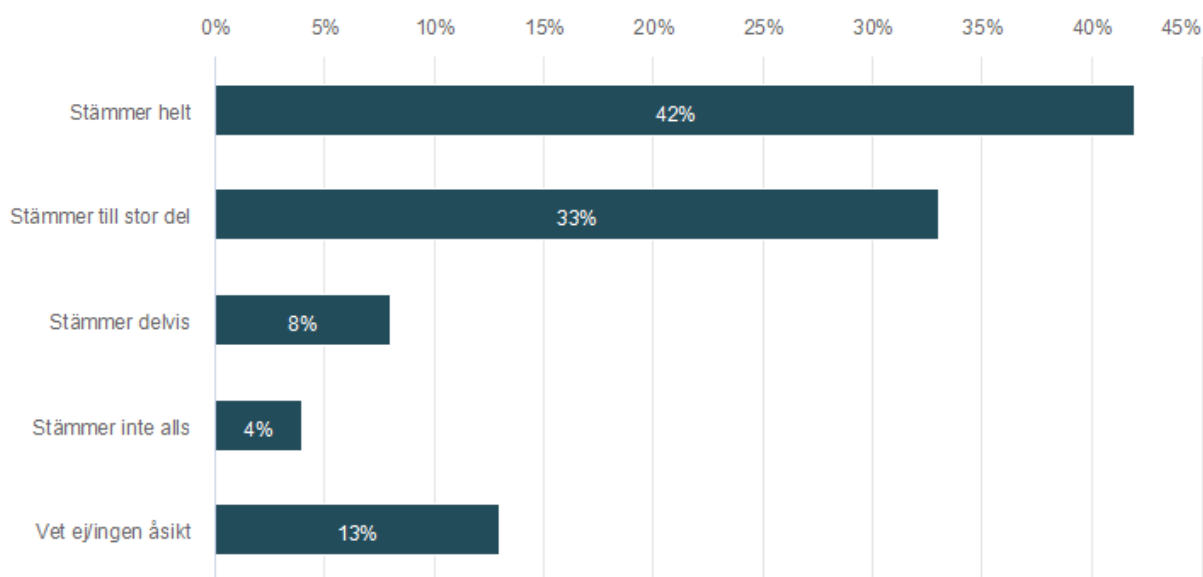
7. Jag är nöjd med kontakten med personalen i sin helhet

Antal svar: 24



8. Min kontakt med verksamheten har bidragit till en positiv förändring i mitt liv

Antal svar: 24



9. Ange om det är något som du tycker att vi ska förbättra i vår verksamhet

Antal svar: 4

Svar
Vi i Hjo har en helt fantastisk familjecentral. Finns inget som går att förbättra. Sabina är helt underbar! Så varm och helt fantastisk med barnen!
Gärna fler uteaktiviteter!
Ytterligare personal. Finns så mycket potential att göra mer om bara möjligheten fanns. Inte lätt att räcka till när de kommer många, ställer en en fråga eller behöver hjälp så är ju sabina fast i det. Men hon är en klippa, löser det så fint men hon är värd lite extra hjälp för att kunna ge ännu mer som jag vet att hon både kan och vill .
Jag tycker Sabina är rätt person på rätt plats. Hon ser ALLA. Man känner sig alltid välkommen, och hon är så himla go mot barnen. Hoppas hon jobbar i många långa år till så mina framtida barn också får möjlighet att gå på arken med sabina. Det jag tänker är att det skulle kunna finnas ännu mer temadagar eller tex fotografering till julkort osv men då skulle nog Sabina behöva en till person där nere. Hon har ofta fullt upp (även om hon parerar det fantastiskt). Hade också verkligen velat att ni fick till barn-HLR så man vet hur man ska rädda sitt barn, vet många som efterfrågar detta och har svårt att förstå varför det aldrig blir av? Superviktigt och något man inte får hjälp med någonstans inför sin uppgift som förälder.

Svaren visar på nöjda deltagare som upplever ett 100% gott bemötande och 100% anger att de är nöjda med kontakten med personalen i sin helhet. Man upplever också att öppna förskolan har god tillgänglighet och att man är nöjd med innehållet. 75% anger att kontakten med öppna förskolan helt eller delvis bidraget till en positiv förändring. Det verksamheten kan utveckla är informationen kring vad öppna förskolan kan hjälpa till med.

Kolada

Genom att rapportera in statistik till Kolada mäts olika kvalitetsfaktorer i Arbete- och socialtjänsts verksamhet. Den statistik som verksamheten årligen brukar redovisa i kvalitetsberättelsen finns för 2022 ännu inte att hitta i Kolada, undantaget är vissa parametrar inom försörjningsstöd som vi inte tidigare följt.

1. Ej återaktualiserade vuxna personer med försörjningsstöd ett år efter avslutat försörjningsstöd andel i %

Siffran för 2022 är 92% jämfört med 2021, 82% och 2020, 77%.

2. Väntetid i antal dagar från nybesök till beslut inom försörjningsstöd, medelvärde

Under 2022 ökade antal dagar väntetid från 8 dagar 2021 till 13 dagar. Jämfört med 2020 då antal väntedagar låg på 16 dagar.

Analys av resultatet

När det gäller ej återaktualiserade vuxna personer med försörjningsstöd så är det ett mycket gott resultat och speglar också den senaste tidens arbetsmarknad och låga arbetslöshet. Vi kan också konstatera genom egen mätning att antal individer som kommer i egen försörjnings efter avslutat insats på AME ökat från 2021 (30,5%) till 36,3% (tom nov 2022) och att genomsnittet av antal hushåll i behov av försörjningsstöd i snitt minskat från 100 hushåll per månad (2021) till 80 hushåll per månad under 2022, vilket också härleds till gynnsamma förhållanden på arbetsmarknaden.

Avseende väntetid i antal dagar från nybesök till beslut finns utvecklingspotential om vi bara ser till siffrorna. Framför allt kopplat till verksamhetens mål om att individer som söker försörjningsstöd inom 3 dagar ska anvisas till AME. Orsaken till att antal dagar överstiger målet går delvis att finna i att vi mäter från det att individen har lämnat in en komplett ansökan och statistiken i Kolada inte tar hänsyn till om ansökan är komplett eller inte. Saknas uppgifter till ansökan avvaktar handläggare med att anvisa till AME fram tills att ansökan är komplett.

Utvärdering av ABC - föräldrastödsutbildning

ABC är en nationell föräldrastödsutbildning som återkommande erbjuds på Dialogen. Under 2022 har två ABC-kurser genomförts, en digital och en fysisk. ABC använder sig av en utvärderingsmodell, där enkätresultat lokalt aggregeras upp till nationell nivå.

Enkätundersökningar har genomförts med föräldrarna innan och efter genomfört ABC-program under hösten 2022. I Hjo har fem föräldrar deltagit i enkäten innan genomfört ABC-program och sju föräldrar efter genomfört program. Fyra av dessa har svarat vid båda tillfällena. Resultat i hela Sverige baseras på 1128 svar innan genomfört program och 503 svar efter genomfört program. 363 av dessa har svarat både innan och efter. Deltagarna har fått svarsalternativen Mycket sämre, Något sämre, Varken bättre eller sämre, Något bättre och Mycket bättre, där Mycket sämre är en etta i skalan och Mycket bättre är en femma.

Följande är ett urval av de mest övergripande frågorna i enkäten: På enkätfrågan hur de som deltagit i programmet upplever att relationen till sitt barn har ändrats efter genomgången program är medelvärdet i Hjo 4,6 (hela Sverige 4,2). På frågan hur de upplever att det egna självförtroendet som förälder påverkats av programmet är medelvärdet i Hjo 4,9 (hela Sverige 4,2). Deltagare i Hjo upplever att de problem de haft kring barnen har blivit bättre efter genomgången kurs, medelvärde 4,5 (hela Sverige 4,2). På frågan hur samarbetet med barnet har blivit efter genomfört program är medelvärdet 3,7 (hela landet 4,2). Deltagarna i Hjo är enligt enkätsvaren mycket nöjda med ABC-kursens gruppleddare då medelvärdet är 4,9 (hela Sverige 4,8). På frågan hur det allmänna intrycket av gruppen varit är medelvärdet i Hjo samma som i övriga landet, 4,7. För att sammanfatta enkätsvaren är deltagarna nöjda med ABC-programmet och upplever sig vara hjälpta av de nya kunskaper programmet har gett dem.

Resultat av granskning inom dokumentation

För att kunna kvalitetssäkra och öka förutsättningar för likvärdiga och korrekta bedömningar för den enskilde så används inom Arbete och Socialtjänst strukturerade och standardiserade arbetsverktyg och metoder. Barns behov i centrum (BBIC) används som arbetsverktyg i utredningsarbetet med barn och unga. BBIC och är ett strukturerat och formaliserat handläggningsverktyg som består av ett antal moment som ska genomföras under utredningens gång. Inom handläggningen av äldre och funktionsnedsatta används motsvarande arbetsmetod; IBIC (Individens behov i centrum). Inom AME samt försörjningsstöd används Instrument X samt BIP-metoden som standardiserade utredningsverktyg.

Systematisk uppföljning är en viktig del i socialtjänstens arbete med att kunna höja kvaliteten och för att få kunskap om beviljade insatser ger önskat resultat. De utredningsverktyg som nämnts ovan ger till viss del möjlighet till uppföljning på individnivå och brukarundersökningarna på gruppnivå. Det är dock önskvärt att på ett mer systematiskt sätt följa upp insatsers effekter varför verksamheten har påbörjat ett arbete med att utbilda medarbetare inom *Individbaserad systematisk uppföljning* som är ett stöd och utbildningsmaterial som tagits fram av Socialstyrelsen. Under våren har enhetschefer på Arbetsmarknads- och integrationsenheten samt Vuxenenheten tillsammans med medarbetare från respektive enhet och verksamhetsutvecklare genomgått utbildning tillsammans med kollegor i Skaraborg. Som en del i det fortsatta arbetet med uppföljning av insatser har verksamheten också tagit fram ett mätinstrument; *Mätstickan*. Mätstickan kommer att användas som ett verktyg för självskattning av betydelsen av insatsen samt skattning av vilken hjälp insatsen haft/har för individen. Mätstickan kommer under början av nästa år att införas både på AME och på öppenvården Dialogen.

Rättssäkerheten säkerställs för den enskilde bland annat genom stickprov samt genom tät uppföljning av ärenden avseende den löpande dokumentationen, beslut mm. Den uppföljning som gjorts under året har visat att handläggningen följer gällande regler och riktlinjer. Internkontrollen har under året granskat den sociala dokumentationen samt genomförandeplaner. När det gäller den sociala dokumentationen så visar det genomgående resultatet i alla delar av verksamheten en god kvalitet samt att kontroller utförs av enhetschefer regelbundet. För att ytterligare öka kvaliteten till en professionell och likvärdig bedömning så har metodutvecklaren i stället för enhetschef fått i uppdrag framöver att utföra stickprov på alla

enheter. Avseende genomförandeplanerna visar kontrollen på en hög generell andel genomförandeplaner som är upprättade i delaktighet med den enskilde. Det saknas dock genomförandeplaner i vissa fall och det finns även vissa brister i arbetssättet kring genomförandeplaner. Verksamheten kommer att fortsätta utveckla arbetet med genomförandeplaner under nästa år.

Forskning inom området visar ett tydligt samband mellan förekomsten av konkreta handlingsplaner/genomförandeplaner med tydliga mål och kortare tid i behov av ekonomiskt bistånd. Därför har verksamheten som mål att inom tre dagar från komplett ansökan anvisa individer som söker försörjningsstöd till Arbetsmarknadsenheten för att påbörja processen mot att nå en egen försörjning samt inom en månad från inskrivning upprätta en individuell genomförandeplan med tydliga mål och delmål kring hur en egen försörjning ska nås.

IT-säkerhet/sekretess

Granskning genomförs löpande och stickprov som har gjorts under året visar på att information och sekretess hanteras utifrån gällande lagstiftning och regelverk. Medvetenheten kring aktuell lagstiftning upplevs som hög bland medarbetarna, men det är ett ständigt pågående arbete att hålla sig ajour med aktuell lagstiftning. Under året har alla medarbetare i kommunen så även inom Arbete och socialtjänst genomgått nano-utbildning i informations säkerhet.

Utbetalning av försörjningsstöd är starkt beroende av hög säkerhet och funktionalitet i våra samverkande system. Dagliga kontroller sker genom attest i flera led samt att uppföljning görs löpande för att tillgodose att hanteringen av konton och utbetalningsrutiner följs.

Uppföljning av överklagningsärenden

Under 2022 har sammanlagt 16 överklagningsutredningar inlets inom Arbete och socialtjänst. 8 överklaganden avser beslut om ekonomiskt bistånd, 3 ärenden avser beslut inom barn – och unga, 1 överklagan avser beslut inom LSS och 4 ärenden som avser SoL biståndsbedömning. Av de 8 ärendena som avser ekonomiskt bistånd har 1 ärende efter omprövning ändrats till den sökandes fördel övriga 7 har skickats vidare till Förvaltningsrätten. Av dessa 7 har Förvaltningsrätten gett den sökande bifall i ett av fallen, avslag på överklagan i 5 av fallen och 1 är ännu inte avgjort. Av de 3 ärenden som avser barn- och unga har samtliga skickats vidare till Förvaltningsrätten för prövning som avslagit samtliga. Ärendet som avser LSS har skickats vidare till Förvaltningsrätten som avslagit överklagandet. Gällande biståndsbedömningen SoL har samtliga 4 ärenden skickats vidare till Förvaltningsrätten för avgörande. 1 ärende har fått avslag på överklagan, 2 är ännu ej avgjorda och 1 ärende är nedlagt/kommer inte att avgöras då den sökande har avlidit. Utöver detta har nämnden lämnat in en överklagan till Kammarrätten som avser ett avslag om ansökan av LVU-vård i Förvaltningsrätten. Ärendet är ännu inte avgjort.

Uppföljning av ej verkställda beslut

Verksamheten har under 2022 två icke-verkställda beslut inom 3 månader, båda rör kontaktfamiljer och anledning till att besluten inte kunna verkställas inom angiven tidsram beror

på brist på kontaktfamiljer. Familjehemssekreteraren arbetar fortlöpande med att rekrytera både familjehem, kontaktpersoner och kontaktfamiljer. Varje nämnd är skyldig att kvartalsvis rapportera in icke verkställda beslut till IVO. Verksamheten har en rutin för hur inrapporteringen ska gå till där administrativ handläggare var tredje månad efterfrågar icke verkställda beslut hos socialsekreterarna och därefter rapporterar vidare till IVO. I båda fallen ovan har detta fallerat då barn- och familjeenheten haft inhyrda konsulter som inte följt upprättad rutin och rapporterat in till administrativ handläggare. Barn- och familjeenheten har vidtagit åtgärder för att detta inte ska återupprepas.

Övrigt kvalitetsarbete under 2022

Arbetet och socialtjänst har tillsammans med Vård och omsorg under året fortsatt att arbeta med att implementera nytt verksamhetssystem tillsammans med 11 andra kommuner i Skaraborg. Verksamhetssystemet kommer att implementeras under våren 2023.

Under 2022 har verksamheten också fortsatt det förebyggande arbetet kring hot och våld. Hot- och våldsövningar har genomförts under ledning av säkerhetsstrategen på AME och på vuxenhetenheten. Barn- och familjeenheten har inplanerat en första övning under början av 2023. Hot- och våldsövningar kommer framöver att vara ett återkommande inslag.

Arbete och socialtjänst har under året på alla enheter arbetat med att fördjupa och realisera barnkonventionen. På AME har man intensifierat mötesfrekvensen för individer som har barn i hushållet. Man har också tagit fram ett årshjul som stöd i arbetet kring när det är dags att anmäla barn till simskola, ansökan till Majblomman, när olika fonder kan sökas osv. En rutin för barnsamtal har tagits fram för integrationsenheten. Under året har nyanlända barn och deras föräldrar erbjudits samtal som syftat till att synliggöra hur barnet mår och hur barnet har det i skolan och på fritiden. Barn- och familjeenheten har under året nogsamt följt domar och enheten har ställt om sin handledning från metodhandledning till juridisk handledning. De lagändringar som genomförts inom SoL och LVU med anledning av Lex Lilla hjärtat har implementerats. Enheten har också implementerat flera olika arbetsmodeller under året. *Efter barnförhöret* som förstärker barns rätt att komma till tals efter att de varit med om polisförhör utifrån att det finns misstankar om att de varit utsatta för våld i nära relation. På Dialogen har *Hela barn* implementerats som är en form av strukturerade samarbetsamtal mellan föräldrar. För att på ett adekvat sätt möta barnet utifrån deras behov och förutsättningar så har informationsböcker om barns rättigheter köpts in samt ett särskilt barnsamtalsrum inrättats. Inom försörjningsstöd har man också arbetat med barnkonventionen genom att inför bedömning av avslag särskilt beakta och ta hänsyn till hur barnet påverkas av beslutet samt att även dokumentera detta i avslagsbeslutet.

Familjehemssekreteraren har fortsatt arbetet kring att bygga upp en egen familjehemsbank och har kunnat rekrytera ett par egna familjehem samt kontaktpersoner under året. Vårdnadsöverflytt för barn som varit placerade i konsulentstödda familjehem under flera års tid har också genomförts. Vid årets slut kunde vi konstatera att trenden kring fler konsulentstödda familjehem än egna brutits och att familjehemssekreterarens arbete med familjehem gett resultat.

Socialtjänsten har även startat upp en e-tjänst för orosanmälan gällande barn på kommunens hemsida. E-tjänsten gör att det blir mer lättillgängligt för både privatpersoner och anmälningspliktiga att göra orosanmälningar. E-tjänsten möjliggör även att anmälningarna kommer snabbare till socialtjänstens kännedom då det inte är något dröjsmål på grund av postgång.

Genom budget- och skuldrådgivning erbjuds kommunmedborgare, som har eller riskerar att få problem med sin privata ekonomi, rådgivning samt hjälp med ansökningar om skuldsanering. Hjo kommun har under många års tid köpt den tjänsten av Skövde kommun. Under 2022 togs beslut om att flytta hem verksamheten till Hjo för att kunna erbjuda kommunmedborgare ett mer lättillgängligt stöd på hemmaplan. Budget- och skuldrådgivningen kommer att handläggas av socialsekreterarna på ekonomiskt bistånd och kommer att erbjudas på hemmaplan from februari 2023.

Åtgärdsplan och strategier för kommande år

Socialtjänsten är i ett skede där vi behöver förbereda oss på stora förändringar framöver. Ny socialtjänstlag som beräknas träda i kraft under 2025 kommer att innebära en stor omställning inom hela verksamhetsområdet, där helt andra krav kommer att ställas på en kunskapsbaserad socialtjänst som ska bedrivas genom systematisk uppföljning av kvalitet och insatser.

Socialtjänsten förväntas också ställa om delar av sin verksamhet till tidiga förebyggande insatser och insatser utan föregående behovsprövning, vilket kommer att innebära att kommunerna kommer att kunna erbjuda insatser utan krav på ansökan, utredning och beslut.

Socialtjänsten kommer också att beröras av stora omställningar inom beroendevården och inom området psykisk ohälsa genom samsjuklighetsutredningens förslag på omställning av arbetet kring personer med samsjuklighet i form av skadligt bruk och beroende och psykisk ohälsa/sjukdom. Samsjuklighetsutredningen föreslår bland annat att all tvångsvård vid missbruk/beroende ska bedrivas på ordinarie psykiatriska slutenvårdskliniker inom regionernas regi, det innebär att lagen om vård av missbrukare (LVM) upphör. Det föreslås också att regionernas hälso- och sjukvård får ansvaret för alla behandlingsinsatser när det gäller skadligt bruk och beroende. Då ingår även psykosociala behandlingsinsatser som idag i hög grad drivs av socialtjänsten. Den frågan gäller hela området missbruk och beroende och inte bara gruppen med samsjuklighet. Det föreslås även gälla för barn och unga med skadligt bruk och beroende. Socialtjänsten ska fokusera på sitt kärnuppdrag och föreslås få huvudansvaret för fyra huvudområden; uppsökande och förebyggande insatser, anhörigstöd och insatser till barn och unga. Det föreslås också bli obligatoriskt för kommuner och regioner att bedriva samordnad vård- och stödverksamhet för målgruppen. Reformen föreslås träda i kraft under 2025-2026.

Under kommande år kommer socialtjänsten att behöva fokusera på och förbereda sig inför dessa två stora omställningar.

Hjo 2023

Charlotte Warling

Verksamhetschef Arbete och socialtjänst

Anteckningar AU: