



# Kvalitetsberättelse Socialtjänsten 2023

Dnr: 2024-76

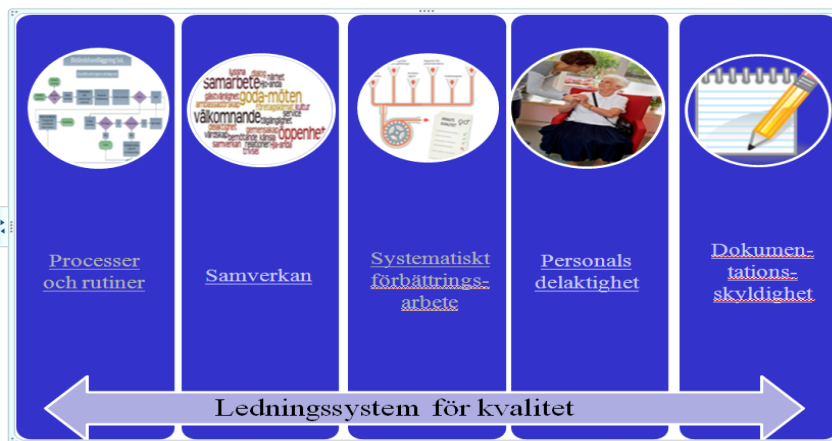


## Innehåll

Inledning.....	3
Dokumentationsskyldighet.....	3
Processer, aktiviteter och rutiner .....	4
Uppföljning av lex Sarah.....	5
Uppföljning av personalens utbildningsnivå.....	5
Avvikelser .....	7
Uppföljning av inkomna synpunkter och klagomål .....	7
Resultat av kvalitetsundersökning/mätningar inom området.....	9
Resultat av kvalitetsundersökningen 2023 .....	9
Resultat av kvalitetsenkät Öppna förskolan/familjecentralen 2023.....	15
Utvärdering av ABC - föräldrastödsutbildning.....	17
Kolada .....	17
Analys av resultatet.....	17
Resultat av granskning inom dokumentation.....	18
IT-säkerhet/sekretess .....	19
Uppföljning av överklagningsärenden .....	19
Uppföljning av ej verkställda beslut.....	20
Övrigt kvalitetsarbete under 2023.....	21
Åtgärdsplan och strategier för kommande år .....	23

## 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 återsrapportera det årligen till verksamhetschefen som i sin tur sammanställer en övergripande kvalitetsberättelse till nämnden. Detta är den övergripande kvalitetsberättelsen för 2023 inom socialtjänsten.



## 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

Under 2023 genomfördes en större organisationsförändring inom verksamhetsområdet då hela funktionshinderområdet som tidigare legat organiserat inom Vård och omsorg flyttades över till Arbete och socialtjänst. I samband med organisationsförändringen bytte Arbete och socialtjänst namn till Socialtjänsten och Funktionshinderenheten till Funktionsstöd. Under året har det pågått ett omställningsarbete i framför allt ledningsgruppen för att ställa om och arbeta i en ny utökad ledningsorganisation. Under 2022 anställdes en metodutvecklare/förste socialsekreterare som i sitt uppdrag bland annat hade att arbeta med metod- och kvalitetsutveckling tillsammans med enhetscheferna för barn- och familjeenheten samt vuxenheten. Uppdraget som metodutvecklare förändrades i och med den nya organisationen och omfattar nu även funktionsstöd.

Under 2023 har enhetschefer tillsammans med metodutvecklare arbetat med att ta fram nya riktlinjer inom myndighetshandläggningen samt sett över och vid behov skapat nya rutiner på enheterna. Enhetschefer har också tillsammans med metodutvecklare påbörjat ett arbete med att se över processerna inom både barn- och familjeenheten, men också inom biståndshandläggningen. Ett arbete har startats upp med att kartlägga processerna och arbetsgången inom socialpsykiatri och serviceboendet LSS för att utreda hur verksamheten på bästa sätt kan organiseras och arbeta för att möta målgruppens behov.

I mars 2023 fastställdes nya riktlinjer för handläggning av barn och unga som är anpassade efter nya lagstiftning och nya arbetssätt. Under året påbörjades även ett arbete med att revidera riktlinjerna gällande våld i nära relation för att anpassas efter ny lagstiftning. Riktlinjerna planeras vara klara våren 2024. Under 2024 färdigställdes även riktlinjer för bistånd enligt SoL till äldre och funktionsnedsatta. Dessa riktlinjer har lämnats vidare till utskottet för fastställande under våren 2024.

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.

Nytt verksamhetssystem för journalföring har implementerats tillsammans med vård och omsorg och 11 andra kommuner i Skaraborg. Det har varit ett omfattande arbete som nu slutförts.

Utifrån långvariga rekryteringssvårigheter och tjänster som inte gick att tillsätta togs ett beslut att visstidsanställa en social administratör på barn- och familjeenheten. Detta för att avlasta socialsekreterarna med visst administrativt arbete samt se om stöd med administration kan vara ett mer långsiktigt svar på svårigheterna med kompetensförsörjning inom socialtjänsten. Vid en utvärdering av insatsen kan det konstateras att den sociala administratören varit till stor hjälp för socialsekreterarna, främst i arbetet kring orosanmälningar, journalanteckningar samt avslut av insats. Stödet har dock inte varit så stort att det kunnat ersätta en socialsekreterare fullt ut då den sociala administratören utifrån lagstiftningen inte kunnat arbeta självständigt i ärenden utan varit en stödjande funktion till socialsekreterarna. Då tjänsten var en visstidsanställning valde den sociala administratören under våren 2024 att gå tillbaka till sin tidigare tjänst. En ny socialsekreterare har rekryterats i hennes ställe.

## 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.

Under 2023 har tre Lex Sarah rapport inkommit och utretts inom verksamhetsområdet. En inom området personliga assistans och två inom barn- och familjeenheten. Ärendena gäller brist i utebliven insats/kommunikation, bruten sekretess och brist i utebliven åtgärd. Ett av ärenden bedömes vara ett allvarligt missförhållande och anmäles till IVO. I detta faller uppkom missförhållandet pga brister i systemet med att få tillgänglig SIS-plats vilket ligger utom förvaltningens kontroll.

## Uppföljning av personalens utbildningsnivå

Socialtjänsten 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 kompetens för att kunna möta de behov som föreligger.

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 samt även

2023, vilket har inneburit fortsatt mindre ekonomiskt utrymme för kompetensutveckling.

En stor del av kompetensmedlen under 2023 har använts till handledning. Process- och metodhandledning är en etablerad form av stöd och utveckling av yrkesrollen inom socialt arbete där man inom sin profession möter utsatta individer. Utöver den kompetenshöjande aspekten fungerar processhandledning även som en metod att ventilera och hantera de mer psykiskt påfrestande delarna i arbetet. I samband med avtal med Skövde kring köp av juristtjänst för några år sedan togs processhandledningen för socialsekreterarna bort till förmån för juridisk handledning via Skövdes jurister. Myndighetshandläggning är komplext och svårt. Det har sedan processhandledningen ersattes med juridisk handledning funnit en stark efterfrågan bland medarbetarna på socialkontoret att återuppta processhandledning. Processhandledningen har av dessa skäl återupptagits regelbundet några gånger per termin. LSS- och biståndshandläggare har juridisk handledning på regelbunden basist tillsammans med andra kommuner i Skaraborg via Kommunalförbundet.

Ytterligare exempel på kompetenshöjande insatser som genomförts under året är att fler medarbetare inom barn och unga har gått utbildning i metoden *Efter barnförhöret*. *Efter barnförhöret* är en arbetsmodell som har använts i Hjo sedan 2022 och 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. Hjo kommun har under många års tid köpt tjänsten budget- och skuldrådgivning av Skövde kommun. Under 2023 flyttades verksamheten hem till Hjo för att kunna erbjuda kommunmedborgare ett mer lättillgängligt stöd på hemmaplan. För att kunna erbjuda kvalitativt stöd i Hjo har socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd gått *Grundkurs i budget och skuldrådgivning* samt utbildningen *Verkställighet och skuldsanering*. Vuxenhandläggarna har utbildat sig i *FREDA*, som är ett bedömningsinstrument som används i arbetet mot våld i nära relation. De har även gått utbildning om hederskultur samt suicidprevention.

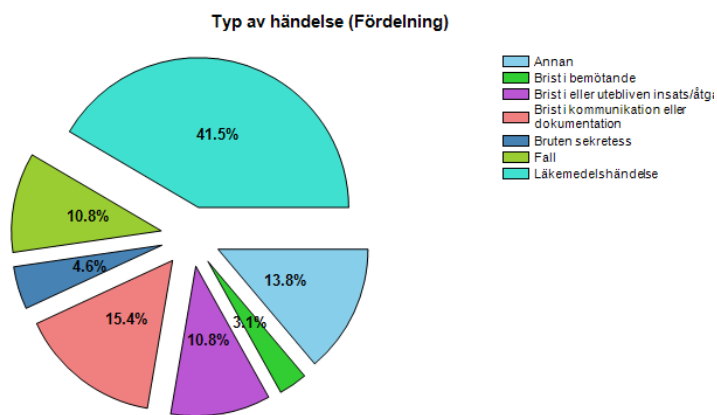
På AME och integration har personalen gått utbildningen NPF på jobbet, som är en digital utbildning om hur neuropsykiatriska diagnoser påverkar arbetslivet. Utöver detta har nyanställd personal bland annat gått utbildning i Motiverande samtal, BIP- metoden och lösningsfokuserad samtalsmetodik.

Samtliga enhetschefer inom IFO och AME samt verksamhetschef har gått en ledarskapsutbildning under våren och hösten 2023, Utveckling av grupp och ledare (UGL). UGL är en omfattande utbildning som pågår under fem dagar. Utbildningen syftar bland annat till en fördjupad kunskap kring grupprocesser, kommunikation, feedback och bidrar till en ökad självkänedom.

## Avvikelser

Under året har 62 avvikelser rapporterats för verksamhetsområdet. Av dessa rapporter rörde 92% en avvikelse och 8% risk för en avvikelse. Ärenden fördelas utifrån typ av händelse enligt nedan. Den vanligast typen av avvikelse är läkemedelshändelser.

**Antal ärenden: 62**



Typ av händelse	Antal
Annan	9
Brist i bemötande	2
Brist i eller utebliven insats/åtgärd	7
Brist i kommunikation eller dokumentation	10
Bruten sekretess	3
Fall	7
Läkemedelshändelse	27
<b>Totalt:</b>	<b>65</b>

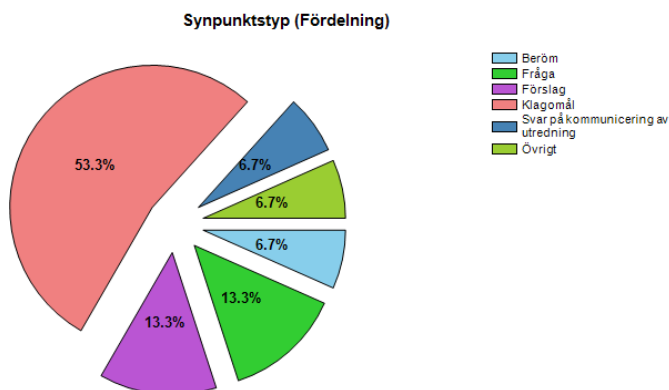
## Uppföljning av inkomna synpunkter och klagomål

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 2023 inkommit 11 synpunkter och klagomål inom verksamhetsområdet socialtjänst. Det rör sig om både frågor, klagomål och beröm till verksamheten. De inkomna synpunkterna rörde kategorierna (en synpunkt kan tillhöra flera kategorier):



Synpunktstyp	Antal
Beröm	1
Fråga	2
Förslag	2
Klagomål	8
Svar på kommunikering av utredning	1
Övrigt	1
<b>Totalt:</b>	<b>15</b>

Bland de klagomål som inkommit finns ett antal som rör handläggning av enskilda ärenden. Här har berörd enhetschef gått igenom handläggning av ärendena med berörd handläggare samt i



vissa fall med berörd part för att se vad som eventuellt kan förbättras. Det har också inkommit beröm till Fixartjänster för äldre men även klagomål på att tjänsten endast erbjuds till dem som är 75+. Det har även inkommit synpunkter kopplade till bemötande samt tider och planering vid daglig verksamhet samt synpunkter på luncherna inom daglig verksamhet som upplevs lite kläna.

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

Socialtjänsten genomför som en del av det löpande kvalitetsarbete en brukarenkät i november varje år. Enkäten går till klienter aktuellt inom IFO och AME. 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 alla behov i form av verksamhetsområden som Hjo kommun har så utfördes även 2023, 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

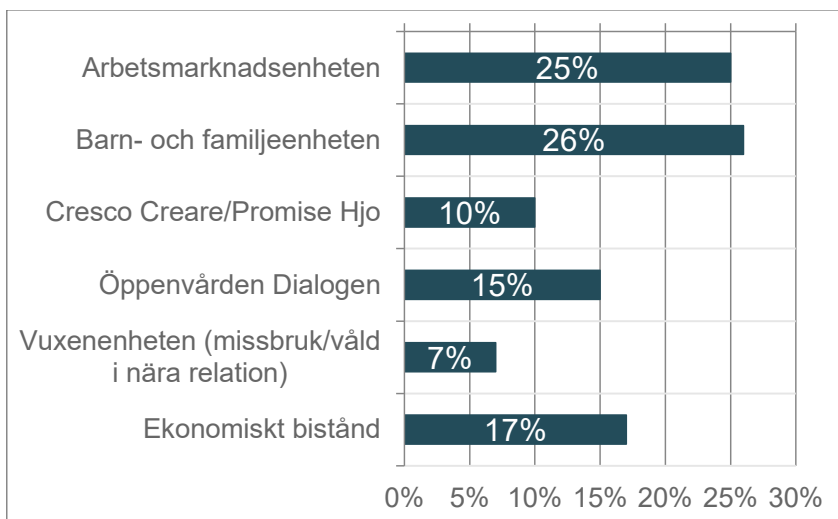
Inom Funktionsstöd deltog Gruppboendet samt stödboendet enligt LSS i den nationella brukarundersökningen.

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.

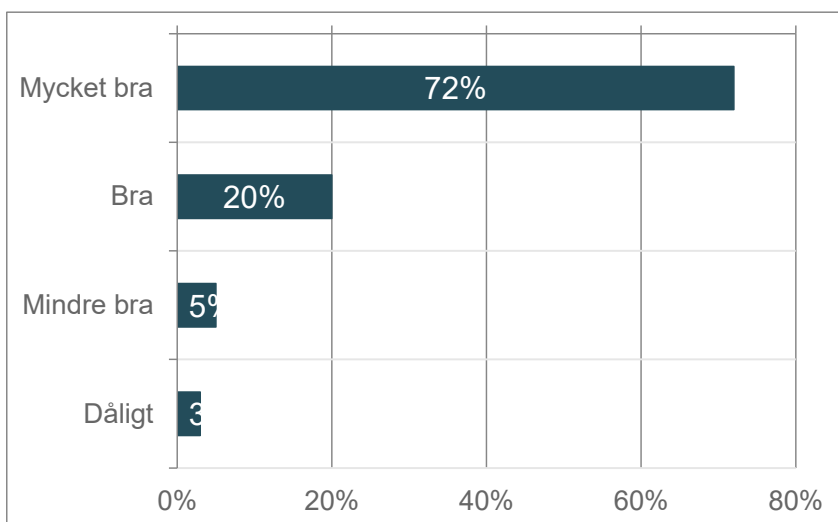
## Resultat av kvalitetsundersökningen 2023

**Besvarad av: 88 personer (63 st 2022)**

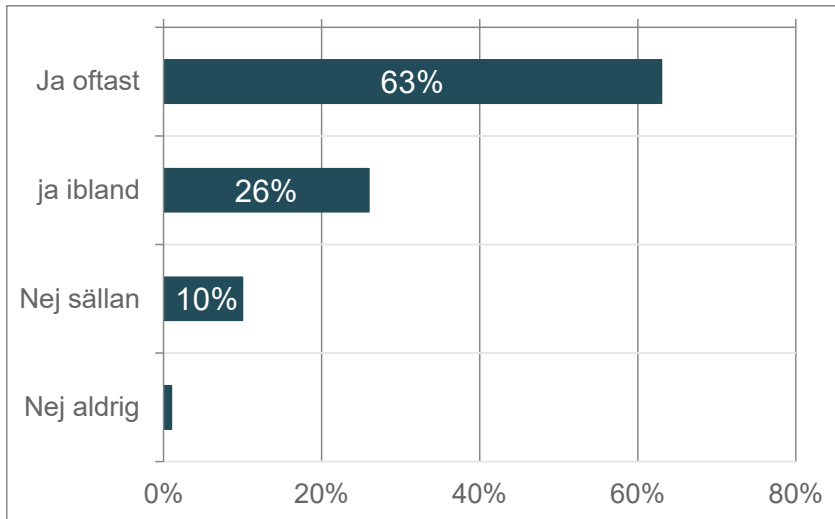
### 1. Välj vilken verksamhet du svarar för i enkäten?



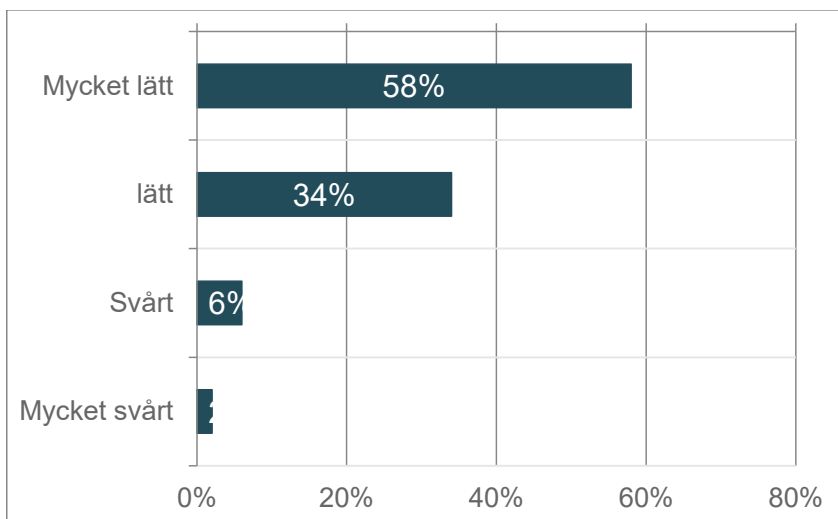
**2. Hur upplever du bemötandet från din handläggare?  
(har du kontakt med Dialogen avses din behandlare)**



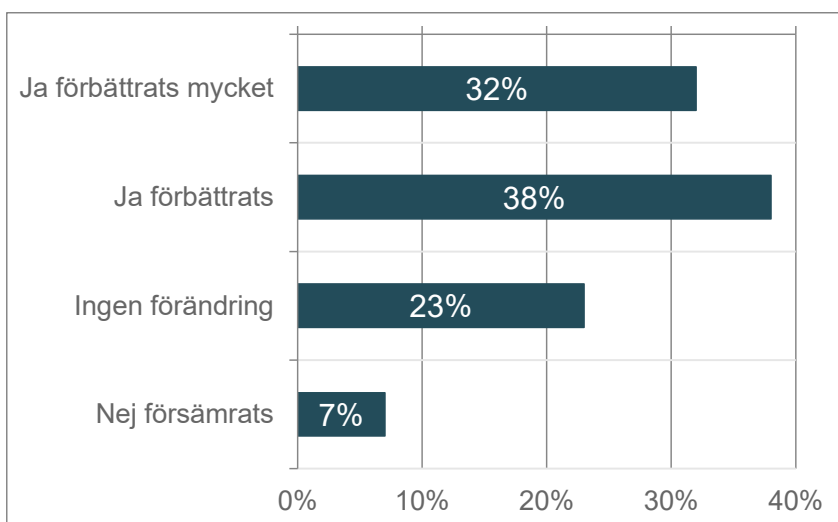
**3. Frågar handläggaren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?  
(har du kontakt med Dialogen avses din behandlare)**



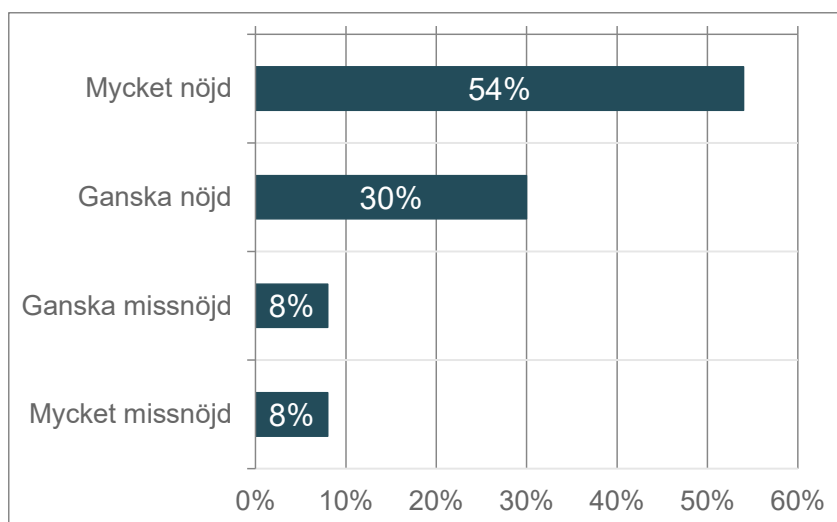
**4. Är det lätt att förstå informationen du får av handläggaren?  
(har du kontakt med Dialogen avses din behandlare)**



**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 88 klienter svarat och alla verksamhetsområden är representerade. Inom området bemötande får alla verksamheterna övervägande positiva resultat. Den absoluta majoriteten, 92% upplever att de får ett bra eller mycket bra bemötande vilket även är i linje med förra årets resultat. Av dessa anser även merparten, 72%, 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 63% att handläggaren oftast gör detta, medan 26% svarar ibland. Det är 10% som upplever att de sällan tillfrågas, dock inte mer än 1% som svarar aldrig.

På området kommunikation kan nämnas att 92% tycker att det är lätt eller mycket lätt att förstå informationen de får. Det är en hög andel men samtidigt behöver verksamheten beakta att det är 8% som tycker det är svårt eller mycket svårt.

En förbättrad situation efter kontakt med socialtjänsten kan vara en indikation på insatsernas resultat. När det gäller klientens situation anger 70% av de svarande att deras situation förbättrats eller förbättrats mycket sedan de fick kontakt med socialtjänsten i Hjo kommun. Detta är en liten minskning från 2022 då det var 75% som angav en förbättring och från 2021 då

det var det hela 87% som ansåg att deras situation förbättrats eller förbättrats mycket.

Minskning i andelen som anser sin situation förbättrad skulle kunna ha sin orsak i att andelen klienter med komplexa behov stadigt ökar, för vilka en positiv förändring tar längre tid att få till stånd.

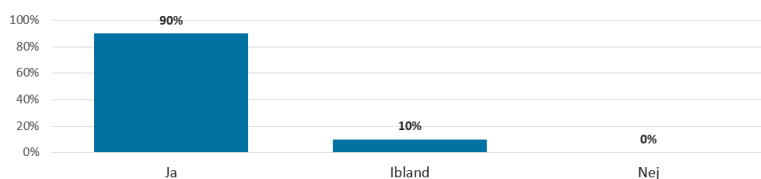
Klienterna har även haft möjlighet att lämna synpunkter i fritext och många har utnyttjat möjligheten. Det har inkommit 24 fritextsvar och av dessa var flera beröm till handläggare, behandlare och verksamhet med tack för ett gott stöd. Det finns också synpunkter på otydlighet att information riskerar hamna mellan stolarna och man ibland träffar många olika handläggare. Vidare framförs bla synpunkter på utbudet av insatser vilket upplevs bredare i en större kommun samt önskemål om mer ekonomiskt stöd.

Undersökningen visar på en genomgående hög nivå av nöjdhet från klienterna. Det är 84% av de svarande som är sammantaget nöjda eller mycket nöjda med stödet de får från socialtjänsten i Hjo (i den nationella undersökningen är motsvarande siffra 86%). Av de svarande är det dessutom 54% som uppger att de är mycket nöjda. Ett gott betyg även om andelen som är sammantaget nöjda sjunkit något från förra årets mätning då motsvarande siffra var 89%.

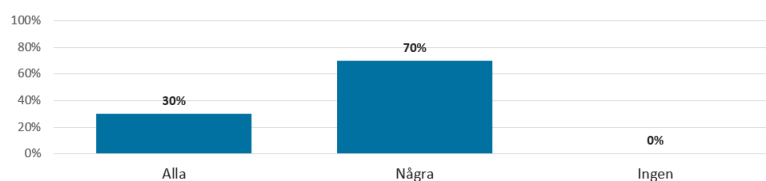
## Funktionsstöd

Totalt har 16 brukare från gruppbofastad och servicebofastad enligt LSS svarat på enkäten som ställer frågor kring bla delaktigt, trygghet, kommunikation och inflytande. Brukarna i Hjo signalerar att de i hög grad får den hjälp de behöver hemma men tex på området kommunikation finns det utvecklingsbehov. Sammantaget anger 75% av de svarande att de trivs hemma, vilket kan jämföras med 83% nationellt. Bilderna nedan visar svar från Servicebofastad enligt LSS.

### Får du den hjälp du vill ha hemma? Resultat för 2023



### Pratar personalen hemma med dig så att du förstår vad de menar? Resultat för 2023



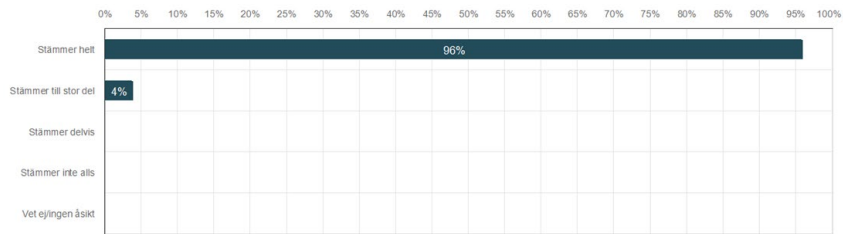
## Resultat av kvalitetsenkät Öppna förskolan/familjecentralen 2023

Totala antalet respondenter: 26

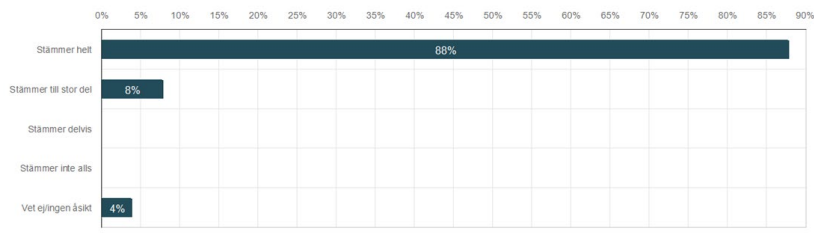
Familjecentralen utför årligen en kvalitetsenkät. Verksamheten får genomgående mycket positivt gensvar bla anser 100% av de svarade att det stämmer helt eller till stor del att de får ett gott bemötande. De svarande upplever bla att de får snabb och korrekt service och är nöjda med kontakten med personalen i sin helhet.

I fritextsvaren uttrycker fler att de är mycket nöjda med verksamheten och inte minst personalen samt önskar utökade öppettider.

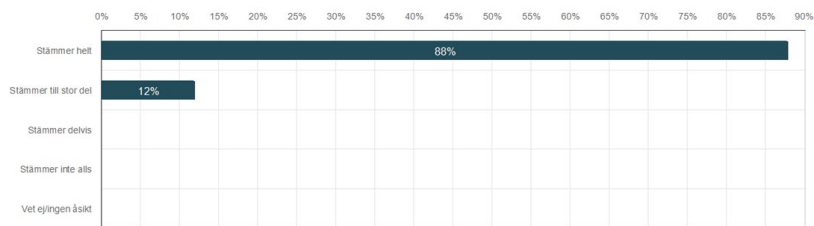
### Personalen har gett mig ett gott bemötande



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



### Jag är nöjd med kontakten med personalen i sin helhet





## Utvärdering av ABC - föräldrastödsutbildning

ABC är en nationell föräldrastödsutbildning som återkommande erbjuds på Dialogen. Under 2023 har tre omgångar av ABC-kurser genomförts. 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. I Hjo har 24 föräldrar deltagit i enkäten innan genomfört ABC-program och 18 föräldrar efter genomfört program. 16 av dessa har svarat vid båda tillfällena. Resultat i hela Sverige baseras på 2907 svar innan genomfört program och 1564 svar efter genomfört program. 1236 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 4,4 (hela Sverige 4,2). På frågan hur de upplever att det egna självförtroendet som förälder påverkats av programmet är medelvärdet i Hjo 4,3 (hela Sverige 4,2). Deltagare i Hjo upplever att de problem de haft kring barnen har blivit bättre efter genomgången kurs, medelvärde 4,2 (hela Sverige 4,1). På frågan hur samarbetet med barnet har blivit efter genomfört program är medelvärdet 4,2 (hela landet 4,2). Deltagarna i Hjo är enligt enkätsvaren 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 4,8 (hela Sverige 4,7). För att sammanfatta enkätsvaren är deltagarna i Hjo kommuns ABC-utbildning i genomsnitt mer nöjda än i landet i stort och de upplever sig vara hjälpta av de nya kunskaper programmet har gett dem.

## Kolada

Genom att rapportera in statistik till Kolada mäts olika kvalitetsfaktorer inom socialtjänstens område. Den statistik som verksamheten årligen tidigare redovisat i kvalitetsberättelsen finns för 2023 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 2023 är 79% jämfört med 2022; 92%, 2021, 82% och 2020, 77%.

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

Väntetiden för 2023 låg på samma antal dagar som 2022, dvs 8 dagar. Det är en ökning med 5 dagar från 2021. Jämfört med 2020 då antal väntedagar låg på 16 dagar.

## Analys av resultatet

Det har procentuellt varit något fler individer som under året har återaktualiserats inom

försörjningsstöd. Samtidigt visar våra egna mätningar att det handlar om färre individer totalt som uppstår försörjningsstöd. Antal hushåll i behov av försörjningsstöd fortsätter att minska från 100 hushåll/månad 2021, 80 hushåll/månad 2022 till 77 hushåll/månad 2023. Det tyder på att trots god arbetsmarknad med låg arbetslöshet så är arbetsmarknaden osäker för de individerna som uppstår försörjningsstöd. Merparten av de individer som är inskrivna på AME står väldigt långt ifrån arbetsmarknaden, vilket troligen är en orsak till att vi ser fler återaktualiseringar.

Avseende väntetid i antal dagar från nybesök till beslut ligger siffran betydligt högre än socialtjänstens målsättning med anvisning till AME inom 3 dagar. Socialtjänsten har inte fullt ut nått upp till 3-dagars målet vilket delvis beror på byte av handläggare och interna strukturer. De båda indikatorerna går heller inte att rakt av jämföra med varandra, vilket beror på att verksamheten mäter 3-dagars målet från det att individen har lämnat in en komplett ansökan. Kolada tar inte 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. I båda fallen behöver socialtjänsten arbeta med att minska väntetiden.

## Resultat av granskning inom dokumentation

För att kunna kvalitetssäkra och öka förutsättningar för likvärdiga och korrekta bedömningar för den enskilde så används inom socialtjänsten 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.

Socialtjänsten har även fortsatt prioriterat att arbeta med systematisk uppföljning av insatser. Frågan är högaktuell på nationell nivå utifrån ny socialtjänstlag och förändrade samhällsutmaningar. Med anledning av den kommande omställningen med ny socialtjänstlag har SKR tillsammans med Karlstads universitet/FoU Värmland startat upp projektet Nationell Uppföljning av Socialtjänstens Omställning (NUSO 2024 med inriktning barn, unga och familjer). NUSO är en nationell studie som baseras på individbaserad systematisk uppföljning och kunskap om det lokala förebyggande arbetet. Genom att delta i projektet kommer Hjo kommun bidra till det nationella kunskapsläget inom socialtjänsten samt få möjlighet till analys och jämförelse med andra kommuner i införandet av ny socialtjänstlag. Tanken är att projektet på sikt ska breddas och även inbegripa andra delar inom socialtjänsten. Utöver deltagandet i NUSO har socialtjänsten även varit utvalda att delta i en intervju med Socialstyrelsen där de fått i uppdrag att analysera kommunernas förutsättningar och behov inför ett nytt socialtjänstdataregister. Intervjun genomfördes i december.

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. När det gäller den sociala dokumentationen så visar det genomgående resultatet i alla delar av verksamheten en god kvalitet. Granskning sker både i den dokumentation som enhetscheferna tar del av i det dagliga arbetet samt att utvecklingsledare gör stickprovskontroller varje månad för att säkerställa en likvärdig och professionell bedömning inom samtliga områden. Socialtjänsten ska varje år kontrollera samtliga genomförandeplaner för att säkerställa god kvalitet samt mäta den enskildes delaktighet i utformandet av genomförandeplanen. Under 2023 missades detta och det gjordes inga sådana kontroller i någon av verksamheterna varför det inte går att få fram några uppgifter kring kvalitet och delaktighet. För att detta inte ska återupprepas så har kontrollmomentet lagts in i enhetschefernas årshjul avseende kvalitetsarbetet.

Utredningar gällande barn och unga ska färdigställas skyndsamt och senast inom fyra månader. Om det finns särskilda skäl kan utredningstiden förlängas. Förhållanden som t.ex. hög arbetsbelastning är inte skäl för att förlänga. Barn- och familjeeheten har under året haft en ansträngd arbetssituation med flertalet vakanta tjänster. 2023 har 19 utredningar på enheten gått över tiden två dagar eller fler. Ytterligare 14 utredningar har gått över tiden med en dag. Anledningen till att utredningar gått över tiden beror nästan uteslutande på hög arbetsbelastning i kombination med vakanta tjänster. I fyra av utredningarna som gått över tiden har beslut tagits om att förlänga utredningstiden p.g.a. särskilda skäl.

## 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.

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 2023 har 9 personer överklagat beslut om ekonomiskt bistånd och samtliga har skickats vidare till förvaltningsrätten. Av dessa har förvaltningsrätten inte gett någon sökande bifall utan avslagit överklagan i 4 av fallen och 4 är ännu inte avgjorda. I ärende har fått beslutet upphävt och återförvisats till Hjo kommun för ny bedömning.

Inom barn och unga har det inte inkommit några överklagningar av beslut. Nämnden har efter en ansökan om hemtagning av två LVU - placerade barn skickat ärendena vidare till förvaltningsrätten. I dessa två ärenden dömde förvaltningsrätten till fortsatt vård.

Inom LSS har tre personer fått avslag på kontaktperson varav ingen har överklagat. Fem personer har fått avslag på personlig assistans och två har överklagat. Överklagningarna har skickats vidare till förvaltningsrätten som ännu ej avkunnat dom.

Inom biståndshandläggningen SOL har sex personer fått avslag på särskilt boende varav två har överklagat. Två personer har fått avslag på växelvård varav en av dem har överklagat. En person har fått avslag på hemtjänst, men inte överklagat beslutet. I de tre ärenden som överklagats har överklagan skickats vidare till förvaltningsrätten för avgörande. I ett av ärendena gällande särskilt boende har förvaltningsrätten avslagit den enskildes överklagan. I de andra två överklagningarna har dom ännu ej avkunnats.

## Uppföljning av ej verkställda beslut

IFO har under 2023 haft 3 icke-verkställda beslut inom 3 månader, samtliga rör kontaktfamiljer och anledning till att besluten inte kunna verkställas inom angiven tidsram beror på brist på kontaktfamiljer. Två av besluten är i dag verkställda och det andra beslutet är avslutat på vårdnadshavares begäran. Familjehemssekreteraren arbetar fortlöpande med att rekrytera både familjehem, kontaktpersoner och kontaktfamiljer.

Funktionsstöd har under 2023 haft 7 icke verkställda beslut inom 3 månader, 2 rör kontaktperson enligt SoL, 3 rör kontaktperson enligt LSS, 1 rör bostad med särskild service enligt LSS samt 1 gäller korttidsvistelse enligt LSS. Vid årets slut var 5 av besluten om kontaktperson ännu ej verkställda. Anledningen till att besluten om kontaktperson inte har verkställts inom tre månader är att det varit svårt att rekrytera kontaktpersoner. Detta trots att kommunen annonserat på sociala medier, fysiska anslagstavlor samt skickat ut information till olika föreningar. Anledning till att beslutet om korttidsvistelse inte har verkställts har handlat om att det varit ett barn med komplex problematik som inte har kunnat vara tillsammans med andra barn samt varit känslig för ny personal. Beslutet har därför behövt verkställas utanför personalens ordinarie arbetstid. Det har även varit andra faktorer så som sjukdom hos barnet som gjort att det under en period inte gått att verkställa.

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.

## Övrigt kvalitetsarbete under 2023

Socialtjänsten har under året fortsatt aktivt arbetat med att fördjupa arbetet kring barnkonventionen. Utredningsarbetet inom Barn- och familjeenheten har under 2023 kompletterats med en barnkonsekvensanalys som syftar till att belysa och säkerställa barns delaktighet samt att säkerställa att hänsyn till barns rättigheter enligt Barnkonventionen tas i utrednings- och bedömningsprocessen. AME har fortsatt sitt arbete med att prioritera och särskilt uppmärksammat hushåll med barn

Familjehemssekreteraren har fortsatt arbetet kring att bygga upp en egen familjehemsbank och har kunnat rekrytera ett par egna familjehem samt kontaktpersoner under året. Flera vårdnadsöverflyttningar för barn som varit placerade i konsulentstödda familjehem under flera års tid har också genomförts. Familjehemssekreteraren har under 2023 fortsatt arbetet med att ge familjehemmen ett kvalitativt stöd och vara en attraktiv uppdragsgivare i konkurrens med privata aktörer. Som ett led i detta har familjehemssekreteraren i samarbete med andra kommuner i Skaraborg startat upp grupphandledning för familjehemmen. Det finns även planer på att under 2024 starta upp en digital handledningsgrupp för att möta behovet hos de familjehem som har långt pendlingsavstånd. Stödet till familjehemmen har även inbegripit att de erbjudits föreläsningar om bland annat anknytning. I julklapp fick alla familjehem boken *Den lilla boken om anknytning* med syfte att förbereda familjehemmen inför en utbildning, *Traumamedvetet förhållningssätt i familjehem*, som Hjo kommun tillsammans med samverkande kommuner kommer att ta fram och genomföra under 2024. Under 2023 har Hjo kommun tillsammans med tre andra kommuner även erbjudit två samkvämstillfällen för familjehemmen med gemensamma aktiviteter. Första tillfället var en dag med kubb och korvgrillning och andra dagen spenderades i Ösjönäs med femkamp, höghöjdsbana och kanot med korvgrillning.

Under 2023 har även en metod för sammanbrottsanalys i familjehemsvården tagits fram. Sammanbrottsanalys innebär en genomlysning av situation och orsak vid omplacering. Syftet med analysen är att förstå processerna men framförallt hitta verktyg till att i så stor utsträckning som möjligt förebygga eventuella framtida sammanbrott. Sammanbrottsanalys kan också bidra i arbetet med att matcha uppdrag med uppdragstagare på ett mer metodiskt sätt.

Den e-tjänst för orosanmälan som tidigare startades upp föregående år har blivit väl implementerad och använts i stor utsträckning av främst anmälningspliktiga under 2023. Detta har möjliggjort att orosanmälningar kommer till socialtjänsten utan dröjsmål på grund av postgång.

Under hösten 2022 gjordes en ljudmätning på familjecentralen Arken, vilken visade på för höga ljudvolymmer. Ett sätt att åtgärda detta var att byta ut möbler i köksdelen till ljuddämpade möbler. Under våren 2023 byttes samtliga bord och stolar ut och samtidigt gjordes en ommöblering i hela lokalen vilket blivit ett stort lyft för verksamhetens utseende och trivsel. Familjecentralen har fått ett ökat antal besökare under 2023 vilket är positivt utifrån att

verksamheten når ut till fler än tidigare. För att möta det ökade trycket på verksamheten har en person timanstälts som stöttar upp befintlig personal under öppettiderna.

Under hösten 2023 påbörjades arbetet med att gå igenom alla ärenden inom försörjningsstöd och begära in underlag för att kontrollera att utbetalningarna av ekonomiskt bistånd är korrekta. I samband med detta påbörjades även ett arbete för att ta fram rutiner för hur man hanterar felaktiga utbetalningar. Genomlysningen beräknas vara klar under våren 2024 och beroende på resultaten kommer åtgärder vidtas och nya rutiner tas fram.

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. I januari 2023 flyttades verksamheten hem till Hjo för att kunna erbjuda kommunmedborgare ett mer lättillgängligt stöd på hemmaplan. Budget- och skuldrådgivningen handläggs av socialsekreterarna på ekonomiskt bistånd. Tidigare år har budget- och skuldrådgivningen handlagt ett tiotal ärenden per år. Budget och skuldrådgivningsärendena har dock ökat markant senaste året. Vid årets slut hade handläggarna 14 pågående ärenden och 17 personer som stod i kö. Ökning av antal ärenden ses i hela regionen och kan härledas till att det nationellt skett en stor ökning av skulder till Kronofogden. Det har totalt skett en ökning med 17 % för de svenska hushållen avseende skulder hos kronofogden jämfört med förra årsskiftet. Antalet skuldsatta har ökat i hela landet i alla län och i alla åldersgrupper. För att bättre kunna möta upp behovet och minska köerna pågår diskussioner kring att flytta budget- och skuldrådgivning till AME:s verksamhet, då handläggarna på AME redan i viss mån har kontakt med berörda individer.

Socialtjänsten har under 2023 även infört en e-tjänst för trygghetslarm. Denna e-tjänst har dock inte nyttjats i så hög utsträckning som förväntat. E-tjänsten bedöms ändå vara en viktig del i det fortsatta arbetet mot en mer tillgänglig socialtjänst.

Under våren 2023 tog socialtjänsten i samband med att verksamhetssystemet Lifecare infördes över handläggningen av avgifter för äldreomsorgen och LSS. I och med att överlämningen skedde samtidigt som ett nytt verksamhetssystem infördes har arbetet med avgifterna tagit betydligt mer tid i anspråk än vad som förutsågs. Detta främst då det inte funnits någon i kommunen som haft det övergripande ansvaret och kunskaper kring uppbyggnaden av avgiftsmodulen i verksamhetssystemet. Detta har lett till felaktigheter som varit väldigt tidskrävande för handläggarna.

Under 2023 har det gjorts ett omtag kring arbetscentrum i och med att delar av rehabprojektet Promise har implementerats i ordinarie verksamhet. Fokus har legat på att lyfta hälsofrämjande aktiviteter så som frukost för deltagarna, mindfulness, yoga, promenader och styrketräning. Det har också funnits ett fokus i att arbeta med social samvaro som ett första steg i att delta på arbetscentrum. Ett ökat samarbete med Svenska kyrkan har möjliggjort en aktivitet där deltagarna odlar i pallkragar vid Norra Fågelås prästrädgård. Tydligast effekter av samarbetet har setts inom integration då aktiviteten har inneburit språkträning för nyanlända och kunskaper

Kommenterad [HT1]: Ska vi skriva något om att behovet ökat och att vi har en kö?

Kommenterad [CW2R1]: @Hanna Thorell jag kopierade in samma text som vi skrev i verksamhetsuppföljningen.

kring allemansrätt och svensk natur.

Vid halvårsskiftet drogs den enda tjänsten riktad mot integration in, vilket har gjort att det praktiska arbetet med nyanlända fortsättningsvis ligger på arbetscentrum medan den mer coachande delen i arbetet ligger hos ordinarie handläggare på AME. Positiva effekter av detta är ett ökat fokus på självständighet och ett mer arbetslivsinriktat stöd.

Under hösten 2023 startade socialtjänsten upp projektet SAMBU - samverkan barn och unga. För att driva projektet tillsatte socialtjänsten från 1 oktober en samordnare på heltid finansierad av diverse statsbidrag. Det har även utifrån projektet tillsatts ett team bestående av aktörer från skolan F-6 och 7-9, elevhälsan, socialtjänsten och primärvården. Efter att teamet tillsattes påbörjades arbetet med att samverka kring barn och unga och deras familjer. Målgruppen för teamet är familjer som redan har flertalet kontakter kring barnet/den unga eller där man ser att det finns behov av stöd från flera aktörer. Under hösten arbetade samordnaren främst med att informera samt hitta möjliga former och arbetssätt för projektet. Sedan årsskiftet har samverkan kommit igång och det har efter det samverkats kring flertalet barn.

Under hösten gjordes en förändring i ledningsorganisationen inom funktionsstöd för att enhetscheferna skulle få bättre förutsättningar för att arbeta med ett nära ledarskap och för att medarbetarna skulle få närmare och bättre tillgång till stöd och arbetsledning av sin chef. Två chefstjänster och två verksamhetsresurstjänster gjordes om till tre chefstjänster och en verksamhetsresurs för att på så sätt minska antal medarbetare per chef. Den ena chefstjänsten är ett tillförordnandeskap med ansvar för personlig assistans och kommer fortsatt att vara tillfällig med anledning av och under tiden översyn kring personlig assistans på entreprenad pågår.

Sedan funktionsstöd gick över till socialtjänsten i maj 2023 har fokus varit att lära känna verksamheterna och identifiera utvecklingsområden. Detta har bland annat gjorts genom att en översyn av socialpsykiatri och enhetens servicebostad även tidigare kallad stödboende har påbörjats. En processkartläggning har startats för att se över om resurserna nyttjas på bästa sätt, identifiera utvecklingsområden samt se om vi kan vinna på en ökad samverkan mellan verksamheterna.

### 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 mars 2024

Charlotte Warling  
Verksamhetschef socialtjänst