



Kvalitetsberättelse 2022

Vuxna personer inom socialnämndens verksamheter



Innehållsförteckning

Inledning	3
Kvalitet i verksamheten	3
Fokusområden för kvalitetsarbetet under året	4
Underlag för bedömning av kvalitet	7
Verksamhetens förutsättningar	7
Statistik och kvalitetsregister	7
Brukarundersökningar	8
Systematisk uppföljning	9
Avvikelser, synpunkter och klagomål	9
Revisioner och granskningar	10
Bedömning av kvalitet	11
Förbättringsområden	12

Inledning

Kvalitetsberättelsen redovisar det systematiska kvalitetsarbete som har genomförts under det gångna året för att utveckla och förbättra det stöd och den service som ges inom nämndens verksamheter.

Verksamhetens uppdrag är att öka den enskildes förutsättningar att leva under så bra levnadsvillkor som möjligt samt att stärka den enskilde till att leva ett självständigt liv. Detta innebär att verksamheten ska bidra till att skapa lösningar som tar tillvara individens egna resurser. I arbetet med den enskilde involveras den enskildes privata nätverk och särskild hänsyn tas till de barn och unga som finns i den enskildes nätverk. Verksamhetens fokusområden för 2022 har varit att utveckla arbetet med att erbjuda de individer som kommer i kontakt med verksamheten en lättillgänglig och kunskapsbaserad socialtjänst.

Verksamheten styrs av lagstiftning, dess intentioner, politiskt fastställda mål och givna ekonomiska förutsättningar. Verksamheten ansvarar för hela processen från tidiga förebyggande insatser, utredning som ligger till grund för biståndsbedömda insatser, till utförande och uppföljning av insatser. Merparten av insatserna utförs inom egen regi.

Målgrupperna som omfattas av denna kvalitetsberättelse är:

- personer över 20 år som har beroendeproblematik av alkohol, narkotika och/eller tabletter samt spel om pengar
- personer över 20 år som vill lämna kriminella grupperingar (så kallade avhoppare)
- personer över 20 år som är utsatta för våld av närstående, hedersrelaterat våld och/eller utövar våld mot närstående personer
- personer över 18 år med psykiska funktionsnedsättningar och som med anledning av detta kommer i kontakt med socialtjänsten
- anhöriga till personer som omfattas av ovanstående målgrupper.

Kvalitet i verksamheten

Den verksamhet som bedrivs inom nämndens ansvarsområde ska vara av god kvalitet, vilket innebär att verksamheten uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt lagar och andra föreskrifter.

Socialtjänsten ska arbeta utifrån följande kvalitetsfaktorer:

Kunskapsbaserad verksamhet

Socialtjänstens insatser och service ska utföras utifrån bästa tillgängliga kunskap och evidens. Medarbetarna ska ha den kompetens som krävs för sitt uppdrag. Verksamheter ska genom systematisk uppföljning säkerställa att det stöd som ges får önskat resultat. Det som vid uppföljningen inte visar sig ge resultat ska ersättas av andra arbetsätt.

Hög delaktighet

Verksamheter ska bedrivas med respekt för den enskildes självbestämmande och integritet. Hänsyn ska tas till den enskildes önskemål om när, var och hur insatser utförs. Verksamheter ska, genom att fråga den enskilde, systematiskt följa upp hur de som möter verksamheten upplever det stöd och den service de fått med syftet att utveckla verksamheten.

Hög säkerhet, trygghet och gott bemötande

Den enskilde ska känna sig trygg med att beslut fattas på ett rättssäkert sätt samt ges information om vad som ligger till grund för beslutet och vad det innebär.

Utförandet av insatser ska ske på ett sådant sätt att den enskilde känner sig trygg med att hen alltid får det hen har blivit beviljad och blir behandlad väl. Verksamheter ska sträva efter hög kontinuitet för den enskilde gällande personal och arbetsmetoder.

God tillgänglighet och insatser inom rimlig tid

Det ska vara lätt för kommuninvånarna att hitta information om och kontakta socialtjänstens verksamheter. Information och kontaktvägar ska vara anpassade för alla målgrupper och ge förutsättningar för jämlika villkor. Beslut och insatser ska ges inom rimlig tid utan att väntan innebär negativa konsekvenser för den enskilde.

Helhetssyn och samordning

Den enskilde ska uppleva att stödet är samordnat. Insatser och service ska präglas av en helhetssyn på individen och samordning med andra aktörer ska säkerställas.

Resurser används där de kommer målgruppen till störst nytta

Verksamheternas arbete ska sträva efter att uppnå högsta möjliga kvalitet i förhållande till resursanvändning. Detta innebär både effektivitet i hur insatser och service utförs och att arbetet möter målgruppens behov. Resurser ska användas där de kommer målgruppen till störst nytta.

Fokusområden för kvalitetsarbetet under året

Verksamheten har under året påbörjat ett omställningsarbete mot en första och en andra linjens socialtjänst. Den första linjens socialtjänst ska vara öppen och lättillgänglig och ska inte utreda mer än nödvändigt, fokus ska ligga på stödinsatser och finnas tillgänglig där målgrupperna finns. Kommunens förvaltningar och regionens verksamhetsgrenar ska ha en enkel och tydlig samordning runt den enskilde. I den andra linjens socialtjänst ska individer som har omfattande dygnet-runt behov ges stöd och även här ska arbetssätten präglas av tillgänglighet, helhetssyn och samordning. Insatserna som erbjuds ska vara evidensbaserade.

Samtliga individer och familjer som kommer i kontakt med verksamheten ska möta en lättillgänglig och kunskapsbaserad socialtjänst. Med lättillgänglig socialtjänst menas att det är enkelt att få stöd och hjälp utifrån sitt behov både vad gäller biståndsbedömda insatser och stödinsatser utan biståndsbeslut. Med kunskapsbaserad socialtjänst menas att insatser ska utföras utifrån bästa tillgängliga kunskap och evidens, att medarbetare ska ha rätt kompetens för sitt uppdrag och att verksamheten säkerställer att insatser leder till önskat resultat.

Verksamheten har tagit fram en målbild, både för medborgare i behov av stöd från individ- och familjeomsorgen och för medarbetare, om vilken förflyttning verksamheten ska ha genomfört fram till 2026.

Målbild för medborgare

- Fler tar del av förebyggande insatser
- Fler deltar i icke biståndsbedömda insatser inom öppenvård och förebyggande verksamhet
- Färre individer och familjer utreds
- Fler får en insats tidigt under pågående utredning
- Samtliga får insatser utifrån bästa tillgängliga kunskap

Målbild för medarbetare

- Ändrade arbetssätt – Färre individer som utreds, kortare utredningstider och snabbare insats till individen/familjen
- Evidensbaserad stödinsats istället för utredning – vid förhandsbedömning ska fler erbjudas icke biståndsbedömda insatser som inte behöver föregås av en utredning för att stöd ska ges skyndsamt och verksamhetens resurser nyttjas på bästa sätt.
- Fördjupade utredningar där behoven är omfattande och komplexa
- Fler medarbetare som arbetar med tidiga insatser
- Metoder och arbetssätt som möter familjen familjeorienterat – detta ska gälla över hela verksamheten då en familj är aktualiserad på både barn- och ungdomssektionen och vuxensektionen.
- Teambaserade arbetssätt för de som är i behov av omfattande stöd – medarbetare från myndighetsutövningen och utförare arbetar i team runt familjerna

Verksamheten har under året haft ett särskilt fokus på kompetensutveckling och samordning av arbetssätt utifrån vuxensektionens utökade uppdrag med målgruppen personer över 20 år som är utsatta för våld av närstående, hedersrelaterat våld och/eller utövar våld mot närstående personer.

I och med verksamhetens breda och utökade uppdrag har det funnits behov av såväl kompetensutveckling som organisatorisk utveckling för att möta behoven. En gemensam mottagningsenhet har byggts upp under året för att snabbare möta behov hos de olika målgrupperna. Under året har nämnden fattat beslut om nya riktlinjer. Tjänstemannariktlinjer har utformats och processer och rutiner har tagits fram och implementerats i verksamheten.

Förebyggande verksamhet

Tidiga och förebyggande insatser är en förutsättning för att minska risken att utveckla allvarlig social problematik. Det ska vara känt för den enskilde vilket stöd hen kan få och under året har verksamheten arbetat för att göra verksamheten mer lättillgänglig.

Verksamheten ansvarar för samordningen av kommunens preventionsarbete. Målsättningen med preventionsuppdraget är att Huddinge kommun ska arbeta systematiskt och evidensbaserat för att tidigt förebygga missbruk, våld i nära relationer och främja den psykiska hälsan. I kommunens preventionsarbete finns ett särskilt fokus på kommunens barn och unga där skyddsfaktorerna trygga familjerelationer och främjande av skolframgång ska prioriteras. Preventionsuppdraget utgår från tre handlingsplaner där de övergripande målen är:

- Nyttjande av alkohol, narkotika, doping, tobak och spel (ANDTS) minskar
- Våld i nära relation (VINR) upphör
- Främja den psykiska hälsan

Under året har fokus legat på att göra handlingsplanerna kända i samtliga berörda förvaltningar samt ta fram en god grund för samordning och samverkan av aktiviteterna i handlingsplanerna. De aktiviteter som genomförts under året är i första hand kopplade till kompetensutveckling för medarbetare samt informationskampanjer riktade till Huddinges medborgare.

Mottagningsfunktion

För att verksamhetens målgrupper enkelt ska få rådgivning, vägledning och rätt stöd har verksamheten inrättat en mottagningsenhet. Med den nya mottagningsfunktionen kommer målgrupperna att ha en väg in till verksamheten och målsättningen är att rätt stöd ska ges snabbare och lättare till den enskilde. Mottagningsfunktionen har resurser och kompetens för att hantera samtliga målgrupper för verksamheten varpå den enskildes behov av samordning och helhetssyn bättre kan tillgodoses.

Myndighetsutövning

För att möta målgrupperna på ett samordnat sätt och utifrån bästa tillgängliga kunskap har verksamheten under året lagt stort fokus på kompetensutveckling i form av utbildningar, metodträffar och erfarenhetsutbyte. Kompetensutveckling som verksamheten särskilt fokuserat på är barnperspektivet, handläggning och dokumentation, individuellt anpassad MI¹, våld i nära relation och samsjuklighet.

För samtliga målgrupper har verksamheten haft fokus på att minska utredningstiden något som verksamheten har lyckats väl med. Målsättningen med kortare tid för utredning och mer fokus på insatser är att den enskilde ska erbjudas stödinsats tidigt då motivationen hos den enskilde i de flesta fall är som störst.

Enheten mot våld i nära relationer har organisatoriskt flyttats från barn och ungdomssektionen till vuxensektionen. I och med förändringen har enhetens uppdrag och arbetssätt justerats för att vara samstämmigt med övriga enheter inom vuxensektionen. Under året har verksamheten inrättat en tjänst som arbetar kommunövergripande med våld i nära relationer. En del av det uppdraget har varit att genomföra kunskapshöjande insatser i övriga verksamheter i kommunen för att kunna upptäcka våld och hänvisa till stöd och skydd som finns att tillgå. Enheten har under året också implementerat SU Kvinnofrid 2.0² för systematisk uppföljning av enhetens samtliga ärenden. Bland annat har man uppnått tydliga kvalitetsförbättringar vad gäller uppföljning och förståelsen kring vilka insatser som ger bäst resultat.

¹ Motiverande samtal erbjuds som individuell stödinsats för att motivera till behandling, tidigare endast i grupp med detta syfte.

² SU Kvinnofrid 2.0 är ett SKR-projekt för individbaserad systematisk uppföljning på kvinnofridsområdet. Målet är att individbaserad systematisk uppföljning ska vara en integrerad del av den ordinarie verksamheten, ge ökad kunskap och bättre underlag för verksamhetsutveckling.
<https://skr.se/skr/integration/socialomsorg/socialomsorg/uppfoljningsocialtjansten/systematiskuppfoljningvaldsutsatta.28096.html>

För att möta enskilda med samsjuklighet (psykiatriska diagnoser och beroendeproblematik) samordnat och utifrån bästa tillgängliga kunskap har medarbetare inom socialpsykiatrienheten och beroendeenheten sett över metoder, arbetssätt, processer och rutiner. Målsättningen är att ökad kompetens och förbättrade arbetssätt skapar bättre förutsättningar att ge målgruppen rätt stöd.

Enskilda som vill lämna kriminella grupperingar är en nationellt och massmedialt uppmärksammas målgrupp. Avhopparenheten har under året fortsatt att utveckla arbetssätt, samverkan, processer och rutiner för att bättre möta målgruppens behov. Under året har kommunen tillsammans med polisen och kriminalvården tecknat ett avtal att arbeta utifrån strategin GVI – Group Violence Intervention, på svenska översatt till gruppvåldsintervention³. Till följd av detta har resurser avsatts för att kunna skapa en struktur för kommunens del i arbetet. Enskilda som kommer i kontakt med verksamheten har ofta svårigheter som kräver samordning runt den enskilde. För att tillmötesgå dessa behov fokuserar verksamheten på samverkan internt men också samverkan med andra förvaltningar och externa aktörer såsom regionen och polisen. Samverkansrutiner ses löpande över och en ny samverkansrutin för kontraktsvård har beslutats mellan beroende- och avhopparenheten samt kriminalvården.

Insatser

Inom den del av verksamheten som arbetar med personer med beroendeproblematik är arbetet uppbyggt utifrån nationella riktlinjer som omfattar både socialtjänsten och hälso- och sjukvården. Detta innebär att det finns god tillgång till bedömningsinstrument och evidensbaserade metoder och i nuläget fokuserar verksamheten främst på att utveckla och bibehålla arbetet med dessa.

För målgruppen med beroendeproblematik arbetar verksamheten utifrån följande bedömningsinstrument och metoder:

- ASI (Addiction Severity Index), ett bedömningsinstrument som används för personer med beroendeproblematik vilket mäter och bedömer hur stort beroendeproblemet är. Bedömningen används både innan och efter insats för att kunna följa utvecklingen.
- UBÅT (Uppföljning och Beskrivning av Åtgärder) är en enkät som används vid individuell uppföljning av utredningar och insatser som ger före- och eftermätningar. UBÅT används i alla insatser.
- Tolvstegsprogrammet, en behandlingsmetod vid beroende.
- Återfallsprevention, en behandlingsmetod vid beroende.
- Motiverande samtal, används både som metod och som förhållningssätt i alla möten. Exempelvis genomförs dessa samtal då personer inom målgruppen har svårt att komma i gång med och fullfölja insatser såsom tolvstegsprogrammet.
- CRA (Community Reinforcement Approach) är en manualbaserad behandlingsmetod som kombinerar psykosocial behandling med psykosociala stödsatser. Innehållet i behandlingen kan variera något men är ofta av en blandning av exempelvis funktionell analys, färdighetsträning, återfallsprevention, jobbcoachning, familjerådgivning och motiverande samtal.

För målgruppen med psykisk funktionsnedsättning används metoder som:

- ESL (Ett Självständigt Liv), en metod för att stärka personers förmåga att klara sitt eget liv. Metoden används främst inom boendestöd samt inom verksamhetens särskilda boenden. Samtliga medarbetare genomgår grundutbildning i metoden.
- IPS (Individual Placement Support) är en metod för att hjälpa personer ut i arbete eller studier. Metoden innebär att man istället för att först göra en omfattande bedömning av arbetsförmågan och arbetsträna, istället börjar med att söka arbetsplatser nästan omgående. Därefter övar man färdigheter med stöd när man redan är ute i arbetslivet.
- För personer med psykisk funktionsnedsättning har verksamheten under 2022 implementerat arbetskonceptet FRAMÅT. Under året deltog 38 unga vuxna i insatsen. FRAMÅT riktar sig till yngre personer, 18–25-åringar, och arbetsmetoden vägleder och informerar den enskilde om olika samhällsfunktioner.

³ GVI, gruppvåldsintervention. En strategi där flera amerikanska studier visar på positiva effekter vad det gäller att förhindra grovt och dödligt våld i kriminella miljöer. Kommunen har skrivit ett samverkansavtal med polisen och kriminalvården.

För målgruppen som vill lämna kriminella grupperingar så kallade avhoppare, används metoden:

- Kriminalitet som livsstil

För målgruppen som är utsatta för våld av närstående, hedersrelaterat våld och/eller utövar våld mot närstående personer används metoder som:

- Samtal om frihet för våldsutsatta
- Samtal om våld för våldsutövare

Utöver ovan nämnda metoder har verksamhetens egen regi under året arbetat med:

- Flöden och processer för att erbjuda målgrupperna ett effektivt och samordnat stöd som bäst svarar mot den enskildes behov.
- Fortsatt utveckling av att formulera så kallade SMARTa mål för den enskilde. Detta innebär att målen för den enskildes insatser ska vara specifika, mätbara, accepterade, relevanta och tidsatta. SMARTa mål ger tydlighet, underlättar uppföljning av måloppfyllnad och bidrar till en mer kvalitativ utvärdering av insatsen.
- Brukarenkäter vid varje avslutad utredning och insats - syftet med brukarenkäter är att på övergripande nivå kunna identifiera förbättringsområden och utveckla insatserna för att de ännu bättre ska svara mot målgruppernas behov.

Underlag för bedömning av kvalitet

Verksamhetens förutsättningar

Inför 2022 fick verksamheten ett uppdrag och medel för att arbeta med målgruppen vuxna som vill lämna kriminella grupperingar så kallade avhoppare. Detta är en målgrupp som har ökat de senaste två åren från 3–4 placeringar per år till 10–13 placeringar per år. Sedan 2016 har verksamheten i samverkan med polisen arbetat med målgruppen vilket intensifierades under slutet av 2022 då arbetet med GVI startades upp.

Ett utredningsuppdrag från regeringen rörande personer med samsjuklighet (psykiatriska diagnoser och beroende) presenterades i slutet av 2021. I utredningen föreslås att vårdansvaret, som idag är delat mellan kommuner och regioner, i sin helhet ska överföras till regionen och att gemensamma mottagningar ska upprättas för att bättre kunna möta upp personer med samsjuklighet. Om detta genomförs kommer det ha stor påverkan på kommunens verksamhet.

Under året har statsbidrag möjliggjort förstärkningar i kärnverksamheten. Fler personer med psykisk funktionsnedsättning har kunnat erbjudas stöd enligt metoden IPS, (Individual placement and support) för att få eller återgå till samt behålla en anställning på den öppna arbetsmarknaden. Inom socialpsykiatrins myndighetsutövning har statsbidrag möjliggjort ett ökat fokus att stärka barnperspektivet i verksamheten genom att fokusera på målgruppens föräldraskap. Konkret har detta inneburit att enheten har anställt ytterligare två handläggare för att minska antalet ärenden per handläggare och därmed få mer tid att arbeta med ärenden där barn förekommer. Statsbidrag har också använts till att förstärka det förebyggande arbetet inom verksamheten.

Statistik och kvalitetsregister

Förebyggande

Personliga ombud, som riktar sig till personer över 18 år med långvariga psykiska funktionsnedsättningar, har under året gett stöd till 115 unika individer (varav 68 kvinnor och 47 män). Stödet har främst bestått av kontakt med myndigheter och struktur i vardagen samt i att hantera den egna ekonomin.

Familjerådgivningen har under året haft 428 samtal vilket är 42 samtal fler än 2021. Väntetiden har som mest

varit 12 dagar. Verksamheten har bland annat arbetat i högre utsträckning med digitala samtal för att kunna möta behovet och samtidigt behålla de korta väntetiderna.

Myndighetsutövning - utredningar

Inom verksamheten följs andel utredningar avslutade inom 90 dagar respektive 60 dagar. Syftet med att följa utredningstiden är att verksamheten genom utveckling av arbetssätt ska nå lagstiftningens intentioner med att stöd ska ges skyndsamt och inga individer ska vara aktuella längre än nödvändigt. För vuxenutredningar finns ingen lagstadgad maximal utredningstid (fyra månader gäller för barn och unga). Verksamhetens mål är att samtliga vuxenutredningar ska avslutas inom 90 dagar och så stor andel som möjligt inom 60 dagar.

Inom beroendeverksamheten är den genomsnittliga utredningstiden 63 dagar, vilket bedöms vara rimligt och ligger nära medel för riket. Resultatet visar att beroendeenheten har ökat andelen avslutade inom 90 dagar från 74 procent 2021 till 80 procent 2022.

Enheten mot våld i nära relationer har avslutat 70 procent av sina utredningar inom 90 dagar vilket är i nivå med resultatet 2021. Den genomsnittliga utredningstiden är 72 dagar.

Båda enheterna har ökat andelen utredningar avslutade inom 60 dagar, beroendeenheten från 40 procent 2021 till 45 procent och enheter mot våld i nära relationer från 43 procent till 50 procent.

Resultat från öppna jämförelser

Öppna jämförelser är en nationell undersökning som tittar på förekomsten av rutiner och samverkansdokument, förekomsten av systematisk uppföljning samt medarbetarnas utbildning och erfarenhet. Öppna jämförelser har inga indikatorer som visar på resultat av insatser och stöd varför det inte skall betraktas som en mätning av verksamhetens kvalitet. Undersökningen ska användas som grund för utveckling av styrning.

Inom verksamheten finns de rutiner och samverkansdokument som efterfrågas. Utvecklingsområden utifrån öppna jämförelser är att lyfta de systematiska uppföljningarna på individnivå till aggregerad nivå som ett underlag för det systematiska förbättringsarbetet. Detta gäller både inom beroendeverksamheten och inom socialpsykiatri.

Brukarundersökningar

Flera enheter på sektionen har deltagit i Sveriges kommuner och regioners (SKR) brukarundersökning. Resultatet presenterades i slutet av 2022. Inom egen regi ska resultatet återkopplas till brukarna och förbättringsområden kommer att identifieras tillsammans med brukarna där det är möjligt.

Eftersom antalet svar i förhållande till antalet brukare är så få kan resultaten för 2022 inte ses som representativt för målgrupperna som helhet. Verksamheten behöver arbeta med att öka svarsfrekvensen till kommande undersökningar. Felmarginerna som uppstår utifrån det låga antalet svar gör det svårt att analysera resultatet eller utvärdera effekten av förbättringsåtgärder. Nedan redovisas ett urval av de svar som verksamhet fått, men siffrorna ska användas med försiktighet.

Myndighetsutövning för vuxna inom socialpsykiatri

Antalet svar på brukarenkäten var lågt, totalt 14 personer svarade. När det gäller tillgänglighet och förståelse av information, två områden direkt kopplade till målet gällande en lättillgänglig socialtjänst, upplever majoriteten att det var mycket lätt eller ganska lätt.

Myndighetsutövning för vuxna med beroende

Beroendeenheten har genomfört SKR:s nationella brukarundersökning. Antalet personer som ingick i urvalet var 73. Totalt lämnades 26 svar vilket ger en svarsfrekvens på 36 procent. Resultatet visar att tillgängligheten har ökat jämfört med föregående år och att informationen om verksamheten är tydlig. 81 procent har svarat att deras situation har förbättrats sedan de fick kontakt med enheten. Underlaget är för litet för att kunna dra några generella slutsatser om hur samtliga klienter inom beroendeenheten upplever det stöd som de får från verksamheten.

IPS

För brukare med stöd genom metoden IPS (Individual Placement and Support) var svarsfrekvensen 50 procent och andelen positiva svar är för de flesta frågor högre än snittet nationellt.

Boendestöd

Boendestöd hade en svarsfrekvens på 43 procent. Andelen positiva svar är för nästan samtliga frågor högre än nationellt och i jämförelse med andra boendestöd i Huddinge. 99 procent upplever att boendestödjarna bryr sig om dem och 95 procent trivs med sina boendestödjare.

Nattpatrull (boendestöd natt)

Nattpatrullen hade en svarsfrekvens på 32 procent med genomgående positiva resultat. 100 procent av de som svarat känner att boendestödjarna bryr sig om dem och att de trivs med sina boendestödjare.

Boenden

Svarsfrekvensen för de två särskilda boendena Solhaga och Falken var relativt högt – 67 procent. 12 av 18 boende har svarat. Andelen positiva svar ligger i linje med nationella resultat. 100 procent av de svarande har angett att personalen bryr sig om dem och att de vet vem de ska prata med om något inte är bra i boendet. På frågan "Får du bestämma om saker som är viktiga för dig hemma?" är snittet något lägre än på nationell nivå.

Sysselsättning

Inom daglig sysselsättning Fleming var svarsfrekvensen på 54 procent med genomgående positiva resultat. Andelen positiva svar är för de flesta frågor högre än nationellt och även fritextsvaren är positiva. Inom daglig sysselsättning Aktivitetshuset var svarsfrekvensen på 76 procent med genomgående positiva resultat. Andelen positiva svar är för de flesta frågor högre än nationellt, även fritextsvaren är positiva.

Systematisk uppföljning

Systematisk uppföljning handlar om att löpande beskriva och mäta den enskildes problem och behov, insatser och resultat för att sedan sammanställa informationen på gruppnivå. Systematisk uppföljning är en viktig del i arbetet med evidensbaserad praktik för att kunna höja kvaliteten i verksamheten.

Verksamheten har ett gott underlag utifrån uppföljningar på individnivå för att genomföra systematisk uppföljning av insatsernas effekter. Arbetet med att sammanställa dessa på en aggregerad nivå för att de ska fungera som ett underlag för det systematiska förbättringsarbetet behöver dock utvecklas.

Öppenvården gör löpande systematiska uppföljningar utifrån bedömningsinstrumentet UBÅT gällande alla inskrivna klienter efter varje avslutad insats. Skattningarna i bedömningsinstrumentet genomförs av både handläggare och behandlare och självskattningar genomförs av klienten. 90 stycken självskattningar av klienter har genomförts under året. Resultatet visar bland annat att 78 procent anser att deras situation har förbättrats, 88 procent är nöjda med hjälpen de fått och 96 procent anser att de har fått ett gott bemötande. Ytterligare är det 61 procent som anser att de själva har haft möjlighet att påverka valet av vilken insats de beviljas, här behöver verksamheten se över hur den andelen kan öka. Verksamheten har inom såväl myndighetsutövning som utförare erfaren personal med hög kompetens, detta i samverkan med metodtrogenhet till de evidensbaserade metoder som används är en anledning till de goda resultaten.

Enheten mot våld i nära relationer har under året implementerat SKR:s uppföljningsinstrument SU kvinnofrid 2.0. Enheten har nationellt sett en hög svarsfrekvens vilket ger ett gott underlag för förbättringsarbete. Uppföljningen visar att klienter önskar mer stöd med juridisk rådgivning, att finna en stadigvarande boendelösning samt att samtalsbehandlingen ska vara mera individanpassad. 83 procent svarar att stödet de fått har haft stor eller helt avgörande betydelse för deras situation och 77 procent svarar att det skett en positiv förändring gällande våldsutsattheten. Inom våld i nära relationer är skyndsamhet i handläggningen och att insats ges direkt en framgångsfaktor för att insatserna ska kunna ge effekt.

Avvikelser, synpunkter och klagomål

Rapporterade avvikelser

På beroendeenheten har fyra stycken interna avvikelser och en Lex Sarah rapporterats under året. Lex Sarah-rapporten gällde en LVM-anmälan som inte bedömdes och hanterades på tre veckor. Utredningen bedömde att händelsen var ett missförhållande. Händelsen har åtgärdats för att undvika att något liknande inträffar igen, genom att rutiner för inkommande anmälningar har gått igenom och arbetats med i arbetsgruppen.

Socialpsykiatrien har haft ett klagomål om svårighet att få kontakt med handläggaren. Anledning var att tidigare

handläggare slutade och att ny handläggare dröjde. Detta har åtgärdats genom att upprätta en rutin för att hantering av telefonen när medarbetare slutar. Övriga klagomål kunde ej hänvisas till brister i organisationen och hanterades i samtal med den klagande.

Vuxensektionen har ett lågt antal rapporterade avvikelser i förhållande till verksamheten i övrigt. Under 2023 kommer verksamheten följa upp detta för att finna bakomliggande orsaker.

Lex Sarah		Intern avvikelse		Synpunkter och klagomål	
2022	2021	2022	2021	2022	2021
1	1	4	1	5	3

Lex Sarah - beslutade bedömningar av utredda missförhållanden	2022	2021
Allvarligt missförhållande	-	-
Risk allvarligt missförhållande	-	-
Missförhållande	1	-
Risk för missförhållande	-	-
Ej missförhållande	-	1

Revisioner och granskningar

Uppföljning av arbetet med avhoppare

Verksamheten har under 2022 genomfört en uppföljning av det arbete som bedrivits för målgruppen som vill lämna kriminella grupperingar under perioden 2015–2021. Uppföljningen ska ligga till grund för att utveckla verksamheten vidare. Resultaten beskriver inte det arbete som har utförts under 2022 varför dessa siffror skiljer sig från exempelvis redovisning av årets indikatorer.

Syftet med uppföljningen var att få kunskap och fakta om volymer och arbetssätt för målgruppen under perioden samt en beskrivning av framgångsfaktorer och utmaningar. Uppföljningen genomfördes dels genom en granskning av dokumentation i personakter och dels genom intervjuer med personal och individer som tagit del av insatser för att lämna en kriminell livsmiljö under perioden.

Uppföljningen visar följande:

- Enheten har under 2015-2021 beviljat insatser särskilt inriktade mot vuxna som vill bryta sin kriminella bana för totalt 18 personer.
- Under perioden har fem personer fullföljt sin behandling och ej återkommit till socialtjänsten.
- Sju personer hade avbrutit behandlingen i förtid, varav drygt hälften återkom till socialtjänsten inom ett år.
- Sex personer intervjuades varav samtliga lämnat sitt tidigare kriminella liv bakom sig, flera arbetar eller studerar och lever ett i övrigt självständigt liv.

Resultatet av uppföljningen pekar mot att arbetet med målgruppen har lett till önskat resultat i de fall hela behandlingen har genomgått. Däremot finns det en utmaning i att motivera individerna att fullfölja behandlingen.

Viktiga framgångsfaktorer som framkommit i uppföljningen är vikten av att arbeta relationsskapande med de individer som söker stöd. Det är också betydelsefullt att personalen lägger tid på att informera och förklara, till exempel vikten av att träffa polisen för att göra en skyddsbedömning och hur en utredning hos socialtjänsten går till. Andra viktiga framgångsfaktorer är att ha en god lokalkännedom, en välfungerande samverkan med polisen och ett gott stöd från arbetsledningen.

De utmaningar som framkommit under uppföljningen är bland annat att socialtjänsten behöver bli bättre på att synas och informera om det stöd som finns att få. Det finns också ett behov av ett bredare utbud av insatser för att motsvara de olika behov som finns hos målgruppen. Därutöver visar uppföljningen att tidigt stöd som ges till hela familjen kan vara en möjlig väg för att förhindra att individer hamnar i en kriminell livsmiljö.

Uppföljning av arbetet med samutredningar

Barn påverkas av sina föräldrars situation och att se familjen som en helhet och samordna utredning och insatser för familjen bidrar till att öka barnperspektivet. Sedan flera år har arbete med samordnade utredningar genomförts i familjer där en eller båda föräldrarna har beroendeproblematik. Arbetet har följts upp under 2022 och uppföljningen visade att arbetssättet bidrar till att uppfylla de mål som anges för arbetet med samutredningar, dvs utveckla samverkan och samsyn, möjliggöra en professionell bedömning utifrån ett helhetsperspektiv, utveckla kunskap hos medarbetare, erbjuda familjen ett lämpligt stöd, arbeta motiverande och förebygga uppkomsten av allvarliga beroendeproblem så tidigt som möjligt. I uppföljningen lyfter de intervjuade medarbetarna flera aspekter av arbetet som behöver förtydligas och utvecklas för att uppnå helhetssyn och samordning i det familjeorienterade arbetet. Under 2023 planerar verksamheten att fortsätta arbetet med att utöka arbetssättet i samtliga utredningar när den vuxne har barn hemmahörande i kommunen.

Bedömning av kvalitet

Vuxensektionen har under året fått två nya målgrupper, avhoppare och våld i nära relationer, inom sitt uppdrag och bedömningen är att sektionen som helhet kunnat bibehålla och utveckla kärnuppdraget med god kvalitet i förhållande till detta.

Förebyggande verksamhet

Verksamheten med personliga ombud som riktar sig till personer över 18 år med långvariga psykiska funktionsnedsättningar är väl fungerande med en hög kompetens gällande målgruppen och har under pandemin lyckats ställa om mötesformer (ex digitala möten och utomhusmöten) för att kunna arbeta med sitt uppdrag.

Familjerådgivningen har ställt om till fler digitala möten för att kunna tillgodose behoven av stöd hos medborgarna med en bibehållen hög kvalitet samt korta väntetider. Enheten får kontinuerligt goda resultat i brukaruppföljningar.

Uppsökande verksamheten riktad mot gängkriminella har utifrån polisen arbete med att lagföra individer samt omvärldens fokus på målgruppen fått en ökad arbetstyngd men har trots detta kunna bedriva ett framgångsrikt arbete i samverkan med beroendeenhetens myndighetsutövning. Detta visar sig genom att fler motiveras till att ta del av verksamhetens insatser men också då samtliga som under året avslutat sin insats inte har återvänt till en kriminell livsstil.

Myndighetsutövning för vuxna

Både beroendeenheten och enheten mot våld i nära relationer genomför utredningar skyndsamt och insatser kan beviljas i ett tidigt skede. Brukarundersökningar inom båda enheterna visar att klienterna anser att de får ett gott bemötande och att väntetiden är kort. Inom beroende är detta kopplat till en ytterligare ökad samverkan mellan myndighet och utförare som har lett till ökad effektivitet med kortare väntetider för att påbörja insatser. Bedömningen är att arbetet med utredningar håller en hög kvalitet.

Inom socialpsykiatri har rekrytering av medarbetare, utformning av nya rutiner och samverkansformer varit i fokus. Bedömningen är att kvaliteten för målgruppen har ökat och att socialtjänsten har blivit mer sammanhållen för målgruppen efter att myndighetsutövning och utförare placerades inom samma nämnd 2021. Detta har lett till ökad samverkan, där förändringar hos den enskilde kan hanteras mer skyndsamt än tidigare.

Utförande verksamhet

Utförare inom socialpsykiatri och beroende har under året fortsatt utveckla arbetssätt som togs fram som en konsekvens av pandemin. Detta har inneburit bland annat att verksamheten har behållit digitala lösningar som även efter pandemin har skapat en mer tillgänglig socialtjänst med ökade möjligheter för den enskilde att välja hur hen vill att stödet ska utformas. Bedömningen är att den egna regins insatser är lättillgängliga.

Verksamhetens samlade bedömning av stödet för personer som utsätts för våld i nära relationer, personer med beroendeproblematik och vuxna som vill lämna en kriminell bana håller en hög kvalitet. Bedömningen grundar sig i att både en hög andel våldsutsatta och personer med beroendeproblematik upplever en förbättrad situation efter att ha fått stöd av socialtjänsten. Verksamheten kan dock se att man fortsatt når för få

våldsutövare i förhållande till det totala antalet våldsärenden. Vidare grundas bedömningen i att de vuxna som vill lämna en kriminell bana som har avslutat sin insats under året inte har återfallit i kriminalitet. Resultatet för dessa individer kommer även följas vidare för att säkerställa att resultatet står sig över tid.

Förbättringsområden

Fokus för 2023 kommer fortsatt vara att styra och leda verksamheten mot en mer lättillgänglig och kunskapsbaserad verksamhet och verksamheten kommer fortsätta omställningen till första linjens och andra linjens socialtjänst. Detta arbete går helt i linje med de intentioner som finns i den kommande reviderade socialtjänstlagen, Hållbar socialtjänst – En ny socialtjänstlag SOU 2020:47.

Utvecklingsområden som kommer att prioriteras under 2023 är följande:

- Nå fler tidigt genom att verksamheten, i dialog och i samarbete med berörda förvaltningar, tar fram en god grund för samordning, samverkan och prioriteringar kring de aktiviteter som finns i kommunens tre handlingsplaner inom ramen för preventionsuppdraget.
- Fortsatt fokusera på arbetet med att upptäcka våld och komma in med stöd och hjälp tidigt till våldsutsatta och våldsutövare.
- Utveckla ett familjeorienterat arbetssätt som används för samtliga verksamhetens målgrupper för att nå fler familjer tidigt samt att erbjuda barn, unga och föräldrar helhetssyn och samordning i utredningar och insatser.
- Fortsätta arbeta med barnrättsperspektivet vid handläggning av ärenden inom sektionen och i samarbete med barn- och ungdomssektionen för att säkerställa att samtliga bedömningar har en barnkonsekvensanalys.
- Fortsätta utvecklingsarbetet kring personer med samsjuklighet för att kunna erbjuda ett samordnat stöd till målgruppen.
- Fortsatt utveckla metoder och insatser för att kunna möta behoven hos målgruppen avhoppare, en del i detta avser implementeringen av GVI.
- Utveckla arbetet med systematisk uppföljning kopplat till måluppfyllelse och effekten av insatser. Systematisk uppföljning ska genomföras inom samtliga insatser på vuxensektionen.
- Brukarundersökningar är ett viktigt verktyg för att utveckla kvaliteten i verksamheten. Verksamheten ska arbeta med att ta fram en ny struktur som syftar till att kunna få fler svar från brukare.
- För att säkra kompetensförsörjningen och tillgodose att medborgarna får rätt stöd som bygger på bästa tillgängliga kunskap ska verksamheten säkerställa att medarbetare får kontinuerlig kompetensutveckling kopplat till sitt uppdrag utifrån en framtagna och kommunicerad kompetensplan.