

Socialförvaltningen
Socialförvaltningens stab
Payan Abdulkarim, Verksamhetsutvecklare
Jenny Storm, Verksamhetsutvecklare
payan.abdulkarim@habo.se
jenny.storm@habo.se

Rapport, socialnämndens kvalitetsberättelse 2021

Syfte med kvalitetsberättelsen

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

Vad är kvalitet inom socialtjänsten?

Verksamhet som bedrivs enligt hälso- och sjukvårdslagen, socialtjänstlagen och lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade är skyldiga att ha ett ledningssystem för att systematiskt utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten, i enlighet med SOSFS 2011:9, ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Ledningssystemet ska ge stöd i att planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten. Det ska även bidra till att händelser som kan leda till missförhållande eller vårdskada eller andra avvikelser från de krav och mål som gäller för verksamheten kan förebyggas.

Ledningssystemets grunder utgår från fastställande av processer och rutiner, riskanalyser, egenkontroller, utredning av avvikelser, klagomål och synpunkter samt förbättrande åtgärder.

Kvalitet definieras i SOSFS 2011:9 2 kap. 1§ som att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller för en verksamhet enligt

- lagar och andra föreskrifter om hälso- och sjukvård, socialtjänst och stöd och service till vissa funktionshindrade
- beslut som meddelas med stöd av sådana föreskrifter

Det systematiska kvalitetsarbetet handlar både om att fortsätta göra sådant som fungerar, men även förändra och utveckla det som vi kan göra ännu bättre.

Socialnämndens ansvar

På uppdrag av kommunfullmäktige ska socialnämnden tillgodose kommuninvånarnas behov av vård, omsorg och service enligt gällande lagar, förordningar, riktlinjer och målsättningar. Socialnämnden har det politiska ansvaret för verksamhet inom individ- och familjeomsorgen, mottagande och integration av nyanlända samt arbetsmarknadsåtgärder. Socialnämnden är ytterst ansvarig för att nämndens verksamheter drivs med god kvalitet.

Socialnämnden fullgör kommunens uppgifter inom följande huvudområden:
Individ- och familjeomsorgsverksamhet enligt socialtjänstlagen, lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU), lagen om vård av missbrukare i vissa fall

(LVM) och annan särskild lagstiftning, vårdnad och umgängesrätt, utredningar avseende ensamkommande barn, mottagande av ensamkommande barn, mottagande av flyktingar och andra skyddsbehövande, samordningsansvar för integrationsfrågor, våld i nära relationer, familjerådgivning till den som begär det, handläggning av adoptionsärenden, arbetsmarknadsåtgärder, budget- och skuldrådgivning, konsumentrådgivning, utdelning av medel ur sociala samfonden och föreningsbidrag inom socialnämndens verksamhetsområde.

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

Kvalitet- och utvecklingsarbete 2021

Förvaltningsövergripande

Gemensam förvaltningsdag – chefer, stab och kansli

Under hösten 2021 har socialförvaltningens chefer, stab och kansli haft gemensamma förvaltningsdagar under två dagar. Vid förvaltningsdagarna har gruppen arbetat med Håbo kommuns ledord, förvaltningens värdegrund och arbetat fram handlingsplaner för respektive avdelning. Handlingsplanerna har inkluderat avdelningarnas målsättning och gemensamma arbete som ligger i närtid. De uppsatta handlingsplanerna har resulterat i att flera avdelningar skapat gemensamma forum för samverkan, kansliet har fastställt och för förvaltningen tillgängliggjort de stödfunktioner de kan tillhandahålla – vilket publicerats på intranätet. Vidare har en gemensam styrgrupp och arbetsgrupp för våld i nära relationer skapats där ledningsfunktioner och medarbetare inom respektive avdelning ingår.

Kansli och stab

Förvaltningens organisationsförändring, med en stab och kansli, började gälla från och med 1 januari 2021. I den nya organisationen har frågor som rör kvalitet och utveckling hanterats inom förvaltningens stab med övergripande strategiska uppdrag samt verksamhetsnära operativt arbete. Kansliet utgör sedan sin uppstart en central stödfunktion till hela socialförvaltningen.

Förvaltningskansliet ansvarar för förvaltningens administration, nämndadministration, sekretariat, registratur och övriga administrativa stöd- och servicefunktioner och har under 2021 arbetat med att fastställa sin organisation internt utifrån de olika arbetsområden och funktioner som kansliet har. Uppstartsarbetet har inneburit både förändrat och förnyade arbetssätt utifrån olika roller och uppdrag. Utvecklingsarbetet har varit utbrett med större förändringar inom kommunikation via nyhetsbrev, kontinuerlig omvärldsbevakning och förbättrad tillgänglighet till supportfunktioner via systemadministratörer.

Socialförvaltningens stab har under 2021 arbetat med utvecklings- och kvalitetsfrågor inom hela förvaltningens verksamhet. Stabsfunktionerna har arbetat systematiskt och processorienterat för att stödja kärnverksamheterna, identifiera behov, initiera åtgärder och aktivt deltagit i utvecklingsarbetet som exempelvis utbildningsåtgärder, större utredningsuppdrag samt remiss- och projektarbeten i olika former för att driva och stärka utvecklingsarbetet.

Arbetsmiljö

Utifrån kommunrevisionens rekommendationer och arbetsmiljöverkets krav har Håbo kommun fastställt en rad åtgärder på kommun-, förvaltning- och chefsnivå i en kommungemensam handlingsplan för systematiskt arbetsmiljöarbete. Implementeringen av handlingsplanen sker i projektform via styrgrupp och arbetsgrupper, socialförvaltningen deltar i projektet. Projekt SAM startades upp under 2021 och pågår under 2022 med uppföljning under hösten 2022. Förvaltningens arbetsgrupp leder arbetet med att samordna och implementera sju större aktiviteter på förvaltningsnivå samt nio övergripande aktiviteter på chefsnivå utöver de aktiviteter som ligger på kommunnivå i handlingsplanen. Samtliga chefer har under hösten 2021 gått en tredagars utbildning i *Bättre arbetsmiljö* tillsammans med skyddsombud.

Utöver medarbetarundersökningen som påvisar goda resultat har en kartläggning avseende tystnadskultur genomförts av företagshälsovården utifrån fackligt initiativ. Kartläggningens slutsats är att det inte råder en tystnadskultur men att det finns en psykologisk otrygghet hos medarbetare inom avdelningen för stöd till barn, unga och vuxna som skulle kunna bidra till att en tystnadskultur utvecklas. Kartläggningen påpekar att man som chef kan behöva reflektera kring hur man beskriver intentioner och beslut och gör gränsdragningar, så att det inte upplevs som nedtystning samt en rekommendation om att fortsätta arbeta med värdegrunden och det sociala arbetet. Mot bakgrund av det genomfördes en avdelningsgemensam dag för alla medarbetare kring resultatet av kartläggningen samt ett arbete kring gemensam värdegrund och det sociala arbetet.

Medarbetarundersökning har genererat lokala handlingsplaner för respektive enhet och uppföljning av kartläggningen kommer att ske löpande 2022.

Verksamhetssystem

Nämndens verksamheter arbetar och dokumenterar i verksamhetssystemet Treserva. Under året har två systemadministratörer anställts i det nyinrättade kansliet, vilka arbetar deltid med verksamhetsnära systemstöd, utbildning och support. I och med omorganisationen pågår en förflyttning av flera av socialförvaltningens system till dessa funktioner med systemförvaltaren som huvudansvarig. Fokus under 2021 har varit att samordna de olika systemen, uppdatera rutiner och kontaktvägar samt överflytta ansvaret till de nya funktionerna. Under 2021 har arbetet och projektet kring upphandling av nytt verksamhetssystem påbörjats och rekrytering av projektledare pågår. Nytt verksamhetssystem beräknas vara upphandlat och införandet beräknas påbörja under år 2023.

Specifikt för nämndens verksamhetsområde har förvaltningen anpassat stödmaterial och inrättat nya valbara områden och aktiviteter i avvikelsemodulen i verksamhetssystemet Treserva. Detta för att skapa bättre förutsättningar för avvikelshanteringen samt bidra till en säkrare analys av det rådata som framöver kan tas ut ur verksamhetssystemet.

Inför 2022 bedöms behov av förbättrad introduktion samt löpande utbildningar för medarbetare föreligga då internkontrollen påvisar att social dokumentation saknas eller är bristfällig. En av förklaringarna är att medarbetare känner osäkerhet vid handläggning i verksamhetssystemet.

Ett utvecklingsarbete har även genomförts under året att ta fram lathundar för uttag av data från verksamhetssystemet som ligger till grund för de kvalitetsundersökningar som nämndens verksamheter deltar i på nationell nivå, för att säkerställa korrekta underlag.

Styrdokument

Inom förvaltningens samtliga verksamhetsområden pågår kontinuerligt ett arbete med att upprätta och revidera olika styrdokument, mallar, informationsblad, stödmaterial, checklistor och broschyrer i takt med förändrade arbetssätt, nya direktiv, ändrad lagstiftning, och nya projekt. Förvaltningen har dock identifierat ett behov av att samordna arbetet med att aktualitetspröva och tillgängliggöra övergripande styrdokument än mer och i enlighet med SOSFS 2011:9 (*Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete*). Förvaltningen planerar att genomföra det mer intensifierade arbetet med översyn och tillgänglighet av styrdokument under 2022.

Under 2021 har förvaltningen fortsatt arbetet i den gemensamma plattform som skapades under 2020 för chefer och medarbetare inom nämndens verksamheter för covid-19 relaterade styrdokument. På intranät under förvaltningens egen sida (*Socialförvaltningens styrdokument med anledning av covid-19*) har arbetet fortlöpt med att uppdatera förvaltningens information och styrdokument som stöd till medarbetare för hur arbetsuppgifter ska utföras och vägledning inför beslut för chefer.

Vidare har rutinen för avvikelshantering reviderats vid flera tillfällen. Tillägg av stödmaterial har upprättats och bifogats rutinen. Förvaltningen har även upprättat styrdokument med tydliga anvisningar för analysarbetet för chefer och har tillfört detta i kommunens styrnings- och ledningsverktyg, Stratsys.

En riktlinje har även upprättats för att säkerställa att förvaltningens medarbetare kan hantera personuppgifter på rätt sätt, höja säkerhetstänkandet vid hanteringen av skyddade personuppgifter och säkerställa en ändamålsenlig hantering och behörighetsstyrning av personuppgifter. Riktlinjen, *personuppgiftshantering samt hantering av skyddade personuppgifter inom socialförvaltningen*, har under 2021 antagits av både vård- och omsorgsnämnden och socialnämnden.

Nämndens ansvar vid placering av barn och unga samt nämndens ansvar för rekrytering, utredning och uppföljning av familjehem har förtydligats i en upprättad riktlinje för familjehemsvård. Som ett komplement till detta har arbete pågått med att framta en riktlinje för ersättning till familjehemsvård. Riktlinjen skall fungera som ett stöd vad gäller ekonomiska frågor i samband med placering i familjehem och beslut fattades i januari 2022.

Under året har även reviderad riktlinje för missbruk, riskbruk och beroende antagits i nämnd under februari 2021.

Processkartläggningar

Under år 2021 har delar av förvaltningens kärnprocesser inom nämndens verksamheter tillgängliggjorts och publicerats på intranätet. Verksamhetsutvecklare har under 2021 föreslagit plan för det fortsatta arbetet med processkartläggningar som godkänts av

förvaltningens ledningsgrupp. Flera funktioner ingår i projektarbetet med att aktualitetspröva, revidera och publicera förvaltningens kärnprocesser. Projektet påbörjades under hösten 2021 med en omfattande genomlysning av förvaltningens samtliga uppritade processer. Vidare har samtliga uppritade processer strukturerats och sorterats in i kommunens gemensamma förvaringsplats i systemet 2c8 i enlighet med Klassa 2.0 vilket är Håbo kommuns klassificeringsstruktur. Arbetet kommer fortgå under 2022 med projektplanens olika moment internt som externt i samverkan med andra förvaltningar via kommunens kvalitetsgrupp.

Effektiv och nära vård

För att hälso- och sjukvården och den kommunala vård- och omsorgen ska vara fortsatt effektiv och av hög kvalitet, och samtidigt kunna möta den demografiska utvecklingen och invånarnas behov på ett bättre sätt, krävs en omställning i hela vårdkedjan. Ett omställningsarbete pågår för vården ska komma närmare medborgaren/brukaren. Målet med omställningen är att medborgaren får en god, nära och samordnad vård som stärker hälsan. En målbild för Effektiv och nära vård är framtagen och alla kommuner i länet tillsammans med Region Uppsala har ställt sig bakom den. Som ett led i arbetet att utveckla en ny vårdstruktur har en förändringsledare tillträtt under hösten 2021. Förändringsledaren har sin organisatoriska tillhörighet inom socialförvaltningen och ingår i ett länsgemensamt nätverk med förändringsledare och andra aktörer från länets kommuner i arbetet med målbilden för Effektiv och nära vård 2030. Ett antal medarbetare från förvaltningsledningen har under 2021 deltagit i SKR´s utbildning om förändringsledning inom god och nära vård.

Ett flertal delprojekt inom arbetet med effektiv och nära vård har haft sin uppstart och pågått under 2021. Ett av de projekten som startat igång under 2021 avser samsjuklighet. En kartläggning och genomlysning pågår inom socialtjänst, kommunens primärvård, psykiatri, SiS, frivården och flertal andra aktörer för att inventera de ingångar och insatser som finns tillgängliga för målgruppen med samsjuklighet. Resultat från kartläggningen är tänkt vara färdigställd under februari 2022 varpå en åtgärdsplan kommer att upprättas för att effektivisera arbetet och säkerställa rätt stöd hos rätt instans för målgruppen. Håbo kommun kan komma att utses som en pilotkommun i det fortsatta projektarbetet under 2022. Under 2021 har även arbete pågått med att upprätta ett nytt Vis-dokument (vård i samverkan) för ökad brukarmedverkan på individ och verksamhetsnivå.

Under 2022 kommer projektet *”Förstärkt geografiskt hälsouppdrag”* igång vilket kommer innebära att förvaltningen ansvarar för att knyta rätt aktörer inom kommunen till projektet. Hälsouppdraget innefattar samverkansarbete med olika samarbetspartners avseende livsstilsfrågor i arbetet mot ett mer hälsosamt liv.

Avdelningen för stöd till barn, unga och vuxna

Tidiga samordnade insatser (TSI)

Under året har arbetet med TSI växlat från strategiska planeringsmöten till att, Närvårdsamverkan barn/unga Håbo, i september 2021, antog en införandeplan som bland annat innefattar tillsättande av en barn- och ungdomskoordinator som ska driva

projektarbetet operativt. Vidare innefattar beslutet att alla verksamheter, inom kommunen och regionen, som möter barn och unga ska utse en barnpilot som ska fungera som en ambassadör för TSI. I november genomfördes en samverkansträff mellan socialförvaltningen och barn- och utbildningsförvaltningen i syfte att stärka det interna samarbetet och samverka kring våra barn och unga i Håbo kommun. Under mötet beslutades att utse en pilotskola, Gröna dalen skolan, där en lokal arbetsmodell för TSI kommer att utarbetas under ledning av barn- och ungdomskoordinatorn.

Kvalitetsundersökningar

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Ej återaktualiserade vuxna personer med försörjningsstöd ett år efter avslutat försörjningsstöd, andel (%)	90	94	96	96	92
Väntetid i antal dagar från ansökan vid nybesök till beslut inom försörjningsstöd, medelvärde	21	31	27	26	15
Väntetid i antal dagar från ansökan vid nybesök till beslut inom försörjningsstöd, väntat längre än 14 dagar (%)	58	69	67	80	44
Utredningstid i antal dagar från påbörjad utredning till avslutad utredning inom barn och ungdom 0-20 år, medelvärde	109	114	114	114	134
Utredningstid i antal dagar från påbörjad utredning till avslutad utredning för vuxna med missbruksproblem 21+, medelvärde	24	13	15	42	9

● Bästa 25%
● Mittersta 50%
● Sämsta 25%
● Ingen data

Resultaten från Kommunens kvalitet i korthet visar att Håbo fortsatt ligger bland de 25 % bästa kommunerna i landet över personer som ej återaktualiseras 1 år efter avslutat försörjningsstöd. Vad gäller väntetid i antal dagar från ansökan till beslut om försörjningsstöd har Håbo kommuns resultat 2021 förbättrats avsevärt i jämförelse med år 2020 både i medelvärde och medianvärde. Håbo kommun ligger inte längre bland de sämsta 25 % i landet, utan hamnar för år 2021 bland de mittersta 50 %.

Förbättringsresultat gäller även för utredningstid i antal dagar från påbörjad utredning till avslutad utredning för vuxna med missbruksproblematik. Resultaten visar på markanta skillnader mellan år 2020 där medelvärdet för utredningstider låg på 42 dagar i jämförelse med år 2021 med utredningstider på 9 dagar. Håbo kommun hamnar bland de 25 % bästa kommunerna.

Utredningstider för barn och unga har ökat i jämförelse med 2020 års resultat. Anledningen till ökade utredningstider bedöms bero på avsaknad av utredningsplaner och bristande utredningskunskap. I ett led att stärka och effektivisera utredningsarbetet har ovannämnda områden valts ut som utvecklingsområden som verksamheten kommer att jobba vidare med under 2022. Arbetet inleddes under 2021 inom ramen för den åtgärdsplan som framtog till följd av resultaten av den interna kontrollen.

Brukarundersökning

Enheterna med ansvar för myndighetsutövning inom barn och unga, ekonomiskt bistånd och missbruk brukar genomföra SKR's nationella brukarundersökning IFO. Brukarundersökningen inom IFO har inte genomförts under år 2021 på grund av omfördelning av resurser i samband med pandemin och uppmärksammat behov av en

kartläggning om hur brukarundersökningen ska genomföras. Förvaltningen har beslutat att genomföra brukarundersökningen vartannat år med start 2022.

Brukarundersökningen kommer att arbetas vidare med, bland annat genom nämndens utvecklingsmål för 2022. Resultaten kommer även följas upp via intern kontroll för 2022.

Enheternas utvecklingsprojekt och kvalitetsarbete

Arbetsmarknadsenheten

Arbetsmarknadsenheten startade i mitten av juni 2021. En av huvudinriktningarna är att arbeta med personer som står långt ifrån arbetsmarknaden att komma ut i självförsörjning. Enheten driver ett antal utvecklingsprojekt internt och externt. Ett av de interna utvecklingsprojekten som pågår är samordning av arbetsgivararbetet i kommunen. Här ingår arbetsstöd, daglig verksamhet och KAA (kommunala aktivitetsansvaret), planen under 2022 är att även feriejobben ska ingå.

Enheten har även, i samverkan med Arbetsförmedlingen, påbörjat med uppdraget ”En väg in” inom ramen för ESF-projektet SMAIL. SMAIL (skattning mot arbete i länet) leds av Samordningsförbundet och ett flertal kommuner i länet har anslutit sig till projektet, inklusive Håbo kommun. Projektet handlar om en särskild metodik och förhållningssätt för att mäta progression hos deltagare inom daglig verksamhet, arbetsstöd samt arbetsmarknadsenheten.

Arbetsmarknadsenheten har via medel från Länsstyrelsen under hösten 2021 planerat för projektet TESS (Tidiga Etableringsinsatser i samverkan i Uppsala län) med uppstart januari 2022. Projektet ligger i linje med Håbo kommuns integrationsstrategi och syftar till att fånga upp de nyanlända som idag riskerar att hamna mellan stolarna eftersom de inte får tidiga insatser i tillräcklig stor omfattning. Målet med projektet är att öka antalet insatser för målgruppen, med inriktning på studier och arbetsmarknad, vilket kan resultera i självförsörjning och snabbare integration. Projektet drivs av en projektanställd inom enheten. Heby kommun har anslutit sig till projektet och fler kommuner har uttryckt intresse av samverkan och resultat.

Håbo kommun deltar tillsammans med Tierp i projektet ”Ingen RÖK utan eldsjäl” som drivs av Coompanion. RÖK är förkortningen av regionala överenskommelser och är ett mer långsiktigt mål att underlätta för sociala entreprenörer och företag att dra igång verksamhet. I Håbo deltar arbetsmarknadsenheten tillsammans med kultur- och Fritid, hälsostrateg samt näringslivsenheten. Under 2022 vill verksamheten även få med upphandlingsenheten och jobba vidare med sociala entreprenörer för att utveckla deras idéer.

Inom arbetsmarknadsenheten har även en arbetsgivarkoordinator anställts med utvecklingsmedel via Samordningsförbundet inom ramen för utvecklingsprojekt. Arbetsgivarkoordinatorn jobbar för att öka antalet arbetsmarknadsanställningar, praktikplatser och arbetsträningar men även utveckla exempelvis utbildningar till stöd för arbetsgivare.

Enheten för missbruk och socialpsykiatri

Verksamheten har under 2021 deltagit i projektet samsjuklighet inom ramen för Effektiv och nära vård. Läs mer under avsnittet Effektiv och nära vård. Enheten har även i samverkansprojekt tillsammans med socialpsykiatrins utförarverksamhet genomfört översyn och förbättringsarbete för insatserna arbetsstöd och boendestöd i uppdragsformuleringar. Arbetet har inneburit förändrat sätt att formulera uppdrag för tydligare och stärkt samverkan samt för bättre verkställighet från biståndsbeslut inom myndighetsutövningen till genomförandet i utförarverksamhet.

Inom enheten har även ett arbete pågått tillsammans med stöd- och behandlingsenheten för möjlighet till samlokalisering av öppenvården. Arbetet fortgår under 2022 med plan för verkställighet. Vidare har enheten även haft workshop och upprättat en plan för kompetenshöjande insatser för medarbetarna avseende olika områden som exempelvis våld i nära relation och socialrätt.

Enheten för barn och unga

Under året har en omorganisation av enheten ägt rum i syfte att stärka kompetensen i handläggning, utredning och uppföljning. Ett förtydligade kring uppdelning av utredning och uppföljning har genomförts med start i september 2021. I samband med omorganisationen identifierades också ett behov av utökning av tjänsten som seniorhandläggare då antalet ärenden blivit fler.

Under hösten 2021 ökade antalet aktualiseringar drastiskt. Merparten av inkomna ärenden rör barn som kan ha utsatts för våld eller bevittnat våld mot någon närstående. Detta har medfört att antalet utredningar ökat. Under året har även antalet placeringar ökat. Det är dels yngre barn som placerats till följd av brister i omsorgen, dels ungdomar med komplex social och psykiatrisk problematik där stöd på hemmaplan inte bedöms som tillräcklig. Detta har påverkat enhetens förmåga att arbeta med systematisk kvalitetsutveckling. Med utgångspunkt i detta har många förbättringsåtgärder ändå genomförts.

Enheten har under år 2021 utbildat sig i Signs of Safety i syfte att skapa en gemensam plattform för bedömning av risk- och skyddsfaktorer avseende barn och unga.

På familjerättsgruppen har ett underlag för risk- och skyddsbedömningar i samband med vårdnadsutredningar tagits fram och prövats. Även en riktlinje för familjerätt är under framtagande på enheten.

Under året har riktlinjer för familjehemsvård samt ersättningar till familjehem tagits fram i syfte att underlätta vid beslutsfattande samt stärka kvalitén. Nämnden har under året anslutit sig till ADDA inköpscentrals avtal avseende konsultstötta familjehem i syfte att öka kvalitén kring avtalsuppföljning och urval av familjehem och konsultstötta verksamheter.

Stöd och behandlingsenheten

En genomlysning av kommunens öppenvård avseende barn och unga genomfördes under hösten 2021. Genomlysningen syftade till att säkra att kvalitén i verksamheten och se eventuella möjligheter till ett intensifierat hemmaplansarbete för målgruppen som verksamheten möter.

Arbetet med gruppverksamheter har inte kunnat utföras som planerat under året till följd av restriktioner till följd av Covid-19. Många enskilda samtal eller familjesamtal har utförts på telefon eller via Teams, istället för samtal där man möts, vilket inte är optimalt i behandlingsarbete. Gruppverksamheterna Kängurugrupp, föräldrautbildningen ABC och "Älskade förbannade tonåring" kunde startas upp och genomföras under hösten då restriktionerna tillfälligt lättat. "Trappan samtal" med barn som bevittnat våld eller varit utsatta för våld har pågått under året även om antalet barn varit få.

Under året har projektet "Barnsäkert 2" inom Region Uppsala pågått. Projektet syftar till att tidigt upptäcka föräldrar som behöver stöd och hjälp i sitt föräldraskap genom att en sjuksköterska från BVC och Familjebehandlare gör gemensamma hembesök. Enheten deltar i projektet i samarbete med Bålstadoktors BVC sköterskor. Utifrån avsaknad av sjuksköterskor från BVC samt Covid-19 har hembesök inte genomförts enligt planering under året. Förhoppningen är arbetet inom projektet ska gå att genomföra som planerat under 2022.

Team Maria (samverkan mellan Håbo kommun, Enköpings kommun och Regionen) har fungerat väl under året. Teamet har sammanlagt tagit emot 36 ungdomar som inkommit via remiss från socialsekreterare. Från Håbo kommun har 18 ungdomar aktualiserats för utredning till Team Maria vilket medför att dessa ungdomar får ett bättre sammanhållet stöd från kommun och regionen.

Utbildning i kriminalitet som livsstil genomfördes under året på Ungdomsteamet. Ungdomsteamet har även haft regelbunden handledning och metodutveckling med inriktning mot unga i missbruk och kriminalitet. Som helhet finns god kunskap i missbruk, medberoende och kriminalitet inom enheten. Vidare har samverkan mellan polis, ungdomsteamet, skola och kultur- och fritid kring oroligheterna i centrum påvisat positiv effekt.

På grund av rådande restriktioner har inte enheten kunnat erbjuda den bredd i verksamheten som är en framgångsfaktor i arbetet med att motverka placeringar som t.ex. gruppverksamheter och fysiska behandlingssamtal.

Bålstapolarnas verksamhet har även den påverkats av restriktioner. Flertalet temakvällar och cafékvällar för polarungdomarna har ställts in eller skjutits fram.

Enheten för ekonomiskt bistånd och etablering

Inom enheten för ekonomiskt bistånd och etablering har verksamheten aktivt arbetat med att implementera robotisering av handläggning av försörjningsstöd. Automatisering av åter-ansökan gick i drift i maj -21 vilket innebär att Håbot, den digitala medarbetaren hämtar upp e-ansökningar som kommer in i verksamhetssystemet. Efter att åter-ansökan gick i drift, påbörjades automatisering av nyansökan som gick i drift i slutet av oktober -21 och sker på samma sätt som åter-ansökan. Båda processerna och det nya arbetssättet har bidragit till att handläggarna fått större utrymme till det sociala arbetet med mindre administrativa uppgifter. Utvärdering av det nya arbetssättet sker enligt upprättad plan under 2022. Verksamheten har stött på tekniska utmaningar i kopplingen mellan verksamhetssystemet och Håbot och har under 2021 kontinuerligt jobbat med att lösa de barnsjukdomar som uppstått. Verksamheten har även jobbat för att sprida information till medborgarna, uppdatera information på Håbos hemsida samt vidareutvecklat e-tjänstplattformen.

En FUT-tjänst har även tillsatts på halvtid fr.o.m. mars 2021. Handläggaren jobbar med felaktiga utbetalningar och misstanke om bidragsbrott, förkortat FUT. Verksamheten har under året utvecklat handläggningsprocessen i detta avseende, utredningsmallar, stödmaterial, övriga mallar för handläggning men också reviderat delegationsordning och skapat flödesschema för den specifika handläggningen i verksamhetssystemet med tillhörande beslutskoder och beslutstyper. Vidareutveckling av tjänsten kommer pågå under 2022.

Verksamheten har sett behov av seniorhandläggartjänst för att stödja övriga handläggare i ärende- och handläggningsfrågor samt för att avlasta enhetschefen med administrativa uppgifter. En socialsekreterare på enheten jobbar sedan 1 september 2021 som seniorhandläggare på halvtid av sin ordinarie tjänst.

Handläggarna inom ekonomiskt bistånd har även påbörjat implementering av den standardiserade bedömningsmetoden FIA (förutsättningar inför arbete). FIA används som en del av en arbetsplan som görs tillsammans med klienterna för att komma närmare självförsörjning genom sysselsättning som exempelvis arbete eller studier.

Under 2021 har även flertal genomlysningar skett inom enheten avseende integrationsarbetet, hanteringen av bostadssociala frågor samt det vräkningsförebyggande arbetet i syfte att bättre samordna arbetet och insatser men också för att utvärdera arbetssätt för att se om förändringsbehov föreligger. En del förändringar har verkställts genom förändrat arbetssätt, exempelvis handlingsplaner för nyanlända fr.o.m. 2022, påbörjade samverkansprojekt med arbetsmarknadsenheten, översyn av boendehandläggning samt upprättade informationsdokument och broschyr om det vräkningsförebyggande arbetet. Enheten kommer jobba vidare med dessa områden under 2022. Samarbetet med arbetsmarknadsenheten avser flera olika områden för att samordna insatser och tydliggöra process-och flödesgång för klienter som har behov av stöd och insatser från bägge instanser.

Verksamheten har initierat samverkan med Enköping kommun i ett led att effektivisera och förtydliga specifika handläggningsfrågor inom ekonomiskt bistånd som tidigare har varit beklämnande och resulterat i att medborgare fallit mellan stolarna eller hänvisats mellan kommunerna. Enheten för ekonomiskt bistånd och etablering har därför under 2021 upprättat en skriftlig överenskommelse med Enköping kommun för att bättre samverka kring bostadslösa personer samt personer som flyttar till, från och mellan kommunerna.

Intern kontroll

Den interna kontrollen för socialnämndens verksamheter har redovisats i särskild rapport till nämnd, se *Rapport utförd intern kontroll och genomlysning inom individ- och familjeomsorgen 2021* SN 2021/00007 nr 34398.

Den interna kontrollen har utförts enligt plan i 4 av 5 kontrollmoment. Brukarundersökningen har ej genomförts år 2021, läs mer under avsnitt ”Brukarundersökning”. Utöver de uppställda interna kontrollerna har förvaltningen utfört en likvärdig intern kontroll inom enheten för ekonomiskt bistånd och etablering för att kunna utvärdera kvalitén på det arbete som bedrivs.

Resultatet av genomförd intern kontroll och genomlysning har påvisat välfungerande moment såväl som utvecklingsområden. Allvarliga brister gällande handläggning, dokumentation, rättssäkerhet och genomförande av insatser har identifierats. Förvaltningen har därför vidtagit åtgärder under 2021 samt planerar för fortsatta insatser och förbättringsarbete under 2022 för att säkerställa att verksamheten inom individ- och familjeomsorgen bedrivs enligt gällande lagstiftning.

Under september månad 2021 har återföring av resultat från den interna kontrollen och genomlysning skett till ansvariga chefer inom förvaltningen samt muntlig information till nämndens ledamöter. Under oktober månad har återföring skett till samtliga enheter där medarbetarna fått ta del av resultaten och getts möjlighet till delaktighet och genom egna reflektioner lämna input på kommande förbättringsarbete via intern handlingsplan.

Verksamhetsutvecklare har under hösten parallellt arbetat fram ett utbildningspaket och plan för förbättringsarbete tillsammans med ansvariga chefer. Kompetenshöjande insatser har genomförts genom särskilt riktade utbildningsinsatser som tillhandahållits av verksamhetsutvecklare. Några andra utbildningsinsatser har under året skett externt genom evidensbaserat metod- och kunskapsstöd som finns tillgänglig genom bland annat Socialstyrelsen och Kunskapsguiden – vilket medarbetare tagit del av.

Förbättringsåtgärder har även genomförts med andra funktioner inom förvaltningen, som exempelvis medicinskt ansvarig för rehabilitering, medicinskt ansvarig sjuksköterska, systemadministratörer, systemförvaltare och kommunikatör. Delar av åtgärdsplanen avser även det förbättringsarbete som genomförts för utförande av kommande intern kontroll. På förvaltningsnivå har ett utvecklingsarbete pågått i att säkra kvalitén vid genomförande av intern kontroll. Särskilda kontrollmatriser har upprättats för respektive kontrollmoment för att kontrollen ska utföras i enlighet med lagstiftning och socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd inom nämndens samtliga verksamhetsområden.

Flertal processer inom den interna kontrollen 2021 har planerats ingå i nämndens plan för intern kontroll år 2022 för att följa upp effekter av det förbättringsarbete som pågår. Nedan framgår den övergripande handlings- och åtgärdsplanen i förbättringsarbetet som upprättades och började genomföras 2021.

Vidtagna och planerade åtgärder, start 2021

- Trygg i socialsekreterarrollen (internutbildning med seniorhandläggare)
- Yrkesintroduktion för socialsekreterare Barn och unga (extern webutbildning i grupp genom Socialstyrelsen, Yrkesresan)
- Utbildning i samtalsmetodik Signs of Safety
- Yrkesintroduktion för socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd- via Kunskapsguiden (tillgängligt att tillgå redan idag)
- Kompetenshöjande insatser för medarbetare, särskilda utbildningar inom Vård i nära relationer, socialrätt m.fl. utifrån enhetsspecifika behov
- Samverkansformer med Arbetsmarknadsenheten samt handläggning i verksamhetssystem utifrån delvis nytt delvis förändrat arbetssätt med arbetslinje i fokus

- Dialog och uppstartsmöte avseende verksamhetssystemet - översyn av innehåll i dokument och mallar, funktionalitet, förbättringsarbete och behov av utbildning.
- Inköp av litteratur och handböcker från Socialstyrelsen - målgruppsinriktad
- Förstärkt metodik i utredningsarbetet utifrån evidensbaserad praktik (screening- och bedömningsinstrument)
- Revidera rutin för avvikelshantering, utforma stödmaterial för medarbetare samt analysstöd för chefer, förbättringsarbete i Stratsys samt Treserva
- Utforma matriser för respektive internkontrollområde
- Utbildning i avvikelshantering och Lex Sarah
- Utbildning i social dokumentation – utförarverksamhet
- Utbildning i handläggning och dokumentation - myndighetsutövning
- Upprätta egenkontroller och mall för utförande för samtliga enheter (exklusive AME)
- Enhetspecifika handlingsplaner och metodträffar

Missförhållande enligt Lex Sarah

Under 2021 har inga rapporter eller utredningar enligt Lex Sarah upprättats och genomförts. Mot bakgrund av det som framkom i internkontrollen fördes diskussion internt och tillsammans med tillsynsmyndigheten IVO huruvida utredning enligt Lex Sarah skulle inledas utifrån de påvisade bristerna i verksamheterna. En åtgärdsplan upprättades och genomförandet av den påbörjades direkt genom bland annat utbildning till samtliga medarbetare inom nämndens verksamhetsområde i handläggning och dokumentation samt avvikelshantering. Åtgärderna i kombination med att det inte finns något som tyder på att någon enskild farit illa ligger till grund för beslutet att inte utreda händelserna enligt föreskrifterna i SOSFS 2011:5 avseende Lex Sarah.

Ej verkställda gynnande beslut

Under år 2021 har totalt sex ärenden rapporterats som ej verkställda gynnande beslut till IVO. Samtliga ärenden tillhör enheten för barn och unga avser insatsen kontaktfamilj och kontaktperson. Det har under pandemin varit svårt att rekrytera kontaktfamiljer och i ett par fall har barnets familj valt att avvakta verkställighet av insats på grund infektionskänslighet. I samband med inrapportering har det uppmärksamats att det saknas rutin för att återkommande rapportera ärenden som inte verkställs samt att rapportering missas i ärenden.

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har under hösten inkommit med en begäran om yttrande då de överväger att ansöka om utdömmande av särskild avgift hos förvaltningsrätten för ett ej verkställt gynnande beslut i enlighet med 16 kap 6a§ SoL. Nämnden har yttrat sig i ärendet och bedömer att handläggningen har varit passiv och tagit oskäligt lång tid. Nämnden inväntar utfall i ärendet från tillsynsmyndigheten eller förvaltningsrätten.

Som ett led i systematiskt förbättringsarbete har förvaltningen under 2021 arbetat fram en ny rutin och arbetssätt gällande rapportering av ej verkställda gynnande beslut. Detta för att säkerställa uppföljningsansvaret hos myndighetsutövande tjänsteperson och genom det förhindra oskäliga dröjsmål i verkställighet. Det nya arbetssättet gör det även möjligt att på enhetsnivå följa upp över tid hur arbetet med att verkställa gynnande beslut fortgår och därmed kunna vidta lämpliga åtgärder när det behövs, både på

individ- och verksamhetsnivå. Implementeringen är påbörjad och planeras att vara klar under första kvartalet 2022.

Granskning av tillsynsmyndighet, Inspektionen för vård och omsorg (IVO)

Under år 2021 har IVO genomfört tillsyn i två av nämndens verksamhetsområden. Det första avser bristande registerkontroll i polisens misstanke- och belastningsregister avseende av medarbetare som utför tillsyn nattetid på stödboendet Bålstavägen 29. IVO avslutar tillsynen med att godkänna antagen åtgärdsplan där socialnämnden kontrollerar utdrag ur Polismyndighetens misstanke- och brottsregister enligt bestämmelse i lagen (2007:171) om registerkontroll av personal vid vissa boenden som tar emot barn, innan kommunen erbjuder uppdrag vid Stödboendet 29:an. IVO drar således tillbaka sitt föreläggande om vite på 400 tkr.

Under våren 2021 begärde IVO med anledning av pågående tillsyn in förhandsbedömningar och utredningar avseende barn och unga för att kunna granska hur nämnden handlägger ärenden rörande vuxna och barn som kan ha utsatts för våld eller andra övergrepp från närstående och barn som kan ha bevittnat våld eller andra övergrepp mot närstående. IVO har 2022-01-18 meddelat att de kommer att fatta beslut i ärendet utifrån de material som de tagit del av och kommunicerat samt att ytterligare handlingar från en tillsyn från 2018 kommer att ligga till grund för deras kommande beslut.

Uppföljning av identifierade utvecklingsområden för år 2021

Under år 2021 har flera nyrekryteringar av verksamhetsutvecklare och förändringsledare ägt rum vilket påverkat möjligheten till att fullt ut arbeta med kvalitetsarbete på grund av vakanser och det är först under andra delen av året som arbetet kunnat genomföras enligt plan.

Arbetet med flera av de identifierade utvecklingsområdena finns beskriva under egna rubriker. Det rör bland annat arbetet med processer och rutiner, styrdokument, arbetet med kompetenshöjande insatser samt arbetssätt avseende avvikelser på medarbetar- och aggregerad nivå. Övriga områden presenteras nedan:

- Arbetet med att färdigställa och implementera en kvalitetsmanual för det systematiska kvalitetsarbetet har inte fortskridit under år 2021 utan kommer att återupptas och färdigställas under första kvartalet 2022.
- Översyn av mallar för beslut till nämnd gällande individärenden har inte genomförts utan kommer att ses över under 2022.
- Upprätta och implementera gemensam rutin för kontroll i polisens misstanke – och belastningsregister har påbörjats men rutinen har ännu inte fastställts.
- Utbildning i social dokumentation har under hösten ägt rum för alla medarbetare inom nämndens verksamhetsområde. Framtagandet av en ny riktlinje pågår inom förvaltningen och beräknas vara klar under 2022. Framtagandet av riktlinjen har avvaktats med hänsyn till att en ny socialtjänstlag beräknas träda i kraft 1 januari 2023.

- Planerad revidering av riktlinjen för våld i nära relation har inte påbörjats. Arbetet har ersatt med ett tillsättande av en styrgrupp bestående av avdelningscheferna och arbetet omfattar nu översyn av arbetsätt, organisation, rutiner, handlingsplan och riktlinje. Arbetet leds av en verksamhetsutvecklare och beräknas pågå under år 2022.

Identifierade områden för kvalitets- och utvecklingsarbete år 2022

- Våld i nära relation
- Kvalitetsledningssystem – ordning och reda bland våra styrdokument och i våra verksamhetssystem
- Handläggning och dokumentation – stärka arbetet med evidensbaserad praktik
- Klagomål och synpunkter
- Avvikelsehantering
- Utveckla arbetet med tidiga och samordnade insatser
- Utveckla arbetet med förebyggande åtgärder
- Utveckla metod för utvärdering inom utförarverksamhet
- Implementera den kammungemensamma handlingsplanen i det systematiska arbetsmiljöarbetet
- Utveckla arbetet med volym- och resursmätt