

Kvalitetsberättelse 2020

Socialnämnden

Innehållsförteckning

1 Sammanfattning	4
2 Inledning.....	5
3 Verksamhetens målgrupper	6
4 Underlag för analys	6
4.1 Enkäter och kundundersökningar	6
4.2 Systematisk uppföljning av insatser.....	7
4.3 Nationella undersökningar	7
4.4 Utförare och anordnare: insatsutbud.....	8
4.5 Uppföljning och granskning av utförare	8
4.6 Granskningar och kartläggningar.....	8
4.7 Avvikelser interna och externa	9
4.8 Annan tillsyn.....	10
4.9 Personal och kompetensförsörjning.....	10
5 Analys av verksamhetens kvalitet.....	11
5.1 Självbestämmande och integritet	11
5.2 Helhetssyn och samordning	12
5.3 Trygghet och säkerhet.....	13
5.4 Kunskapsbaserad verksamhet	15
5.5 Tillgänglighet.....	16
5.6 Effektivitet	16
6 Slutsatser och förslag på förbättringar	17

Anvisning

Berättelse/rapport för socialnämndens kvalitetsarbete under 2020

1 Sammanfattning

Anvisning

Här skriver du din sammanfattning. Sammanfattningen skrivs när rapporten är klar och ska fokusera på att lyfta det väsentliga i analysdelen. Den ska vara ett sätt att snabbt ta del av det viktigaste av innehållet i rapporten för den som inte hinner eller av annat skäl tar del av hela rapporten.

2020 var ett utmanande år för alla kunder, medarbetare, anordnare och samverkansparter. Pandemin har i vissa delar påverkat arbetet på enheterna och ett ökat fokus har varit att säkerställa insatser till våra kunder kopplade till pandemin. Det fanns flera gemensamma risker för socialnämndens målgrupper 2020. De risker som beskrivs i kvalitetsberättelsen är de som bedömdes som allvarliga både gällande stor sannolikhet att de skulle inträffa och att konsekvenserna blev stora för målgrupperna.

Båda enheterna riskerade brister i:

- samordning och samverkan
- helhetssyn och kontinuitet
- stöd och skydd vid våld
- systematisk måluppfyllelse och uppföljning av insatser
- kunskap om resultatet av insatserna för olika målgrupper
- information och kommunikation med kunder
- att ta tillvara på målgruppernas erfarenheter av verksamheterna

Barn- och familjeenhetens målgrupper bedömdes även riskera brister i:

- barns delaktighet
- samarbete med barnen och deras nätverk
- att placerade barn saknar det stöd och skydd som de behövde
- att utredningar inte var rättssäkra

Risker som var specifika för omsorgsenhetens kunder var:

- personer med funktionsnedsättning och omfattande specifika behov inte fick sina behov tillgodosedda då kompetens brister hos anordnarna.
- att fysiska individuppföljningar på grund av pandemin ersattes med digitala uppföljningsmöten
- att kunderna inte fick adekvat hjälp i bedömning eller hjälp utifrån självmordstankar eller självmordsrisk.

Riskerna har genomgående minskat i sannolikhet att de inträffar men enheterna bedömer att de fortfarande innebär stora konsekvenser för de enskilda när de inträffar. Enheterna har under 2020 arbetat för att reducera riskerna. Det har främst skett genom ett sammanhållet arbete för att undersöka och bedöma vilka frågor som är de viktigaste och utifrån det skapa en plan för förbättringar. Det bidrog till en effektivare ledning och styrning av enheternas chefer.

Barn- och familjeenheten har arbetat intensivt med den åtgärdsplan för barn och familjeenheten, barn och ungdomsvården som beslutades av socialnämnden i december 2019. Förklaringar till de allvarliga riskerna bedömdes främst vara ineffektiv ledning och styrning, för få arbetsledare, stor personalomsättning samt svårigheter i att rekrytera och behålla personal med tillräcklig erfarenhet. I arbetet med åtgärdsplanen gjordes en tydlig riskanalys

och tydliga åtgärder och vem som ansvarade för vad för att åstadkomma bättre kvalitet för barnen. Planen följdes upp månadsvis med ansvariga chefer och rapporterades till nämnd. Den täta uppföljningen bidrog till återkoppling kring de förändringar som skedde och gav ansvariga chefer underlag för att bedöma om de arbetade med rätt frågor. Planen bidrog också till gemensamma prioriteringar och reflektioner kring hur de olika personalgrupperna behövde arbeta och skapa samsyn kring viktiga frågor. Arbetet skapade en röd tråd som genomsyrade personalens arbete på enheten. Parallellt med åtgärdsplanen arbetade chefer med rekrytering, introduktion och kompetensutveckling. Dessutom anpassades barn- och familjeenhetens organisation efter de behov av arbetsledning som framkommit och antalet gruppleddare ökades. I slutrapporten (se bilaga socialnämndens årsredovisning 2020) redovisas genomförda aktiviteter och egenkontroller. Ingen risk kvarstår som röd, det vill säga som en kritisk/acceptabel risk.

Omsorgsenhetens verksamheter har dominerats av att minska risker i samband med pandemin. Enheten har dock arbetat med självmordsprevention samt ta fram rutiner och handlingsplaner för detta. Prioriteringar gjordes för att kunna upprätthålla en tillfredställande nivå på kvaliteten på insatserna för målgruppen. Enheten har under året identifierat en risk i att anordnare och utförare inte har rätt kompetens för att möta kunder med komplexa behov. En dialog har påbörjats med utförare för att utröna hur enheten kan samarbeta med utförare för att tillgodose dessa kunders behov. Detta arbete kommer att fortgå under 2021.

För att enheterna ska kunna ge kunderna en god kvalitet krävs dialog och delaktighet i hela utredningsarbetet och att de insatser som beviljas följs upp systematiskt. Enheterna behöver fortsätta att öka dialog och samarbete med kunder och deras nätverk. Det stöd och den hjälp som beviljas ska bidra till att målen med insatsen nås. För att det ska lyckas är det privata nätverket viktigt.

Arbetet med att utveckla och förankra arbetssätt och att sätta mål med insatserna samt systematiskt följa upp dem är avgörande för att på sikt kunna bedöma om verksamheter är av god kvalitet och om måluppfyllelse uppnås. Båda enheterna behöver fortsätta prioritera arbetet med samordning både internt och externt med fokus på kunden i centrum så att insatserna präglas av helhetssyn och kontinuitet. Enheterna behöver fortsätta att utveckla arbetet med skydd och stöd när personer utsätts för våld och för barn som är placerade utanför sin familj för att uppnå vård som är trygg och säker. I det arbetet är det viktigt att utredningarna är rättssäkra.

Enheterna bedömer kvarstående risk som hög när det gäller brist på kunskap om resultat om uppsatta mål uppnåtts med insatserna. Konsekvenserna riskerar bli stora för kunder när enheterna inte vet om hjälpen hjälper. Enheterna behöver därför fortsätta arbetet 2021 med att sammanställa individdata på gruppnivå och använda det till analys av effektivitet och verksamhetens resultat.

2 Inledning

Enligt socialtjänstlagen ska verksamheten systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras. Den verksamhet som bedrivs enligt lagar och andra föreskrifter inom nämndens områden ska vara av god kvalitet. Det innebär bland annat att verksamheten ska uppfylla de krav och mål som gäller samt att verksamheten präglas av rättssäkerhet, god tillgänglighet, respektfullt bemötande, delaktighet samt att beviljade insatser bygger på bästa tillgängliga kunskap och utförs effektivt.

Enligt föreskrifterna ska verksamheterna identifiera, beskriva och fastställa de processer som

behövs för att säkra verksamheternas kvalitet. Detta ska i sin tur ligga till grund för förbättringar av ledningssystemets processer och rutiner.

Kvalitetsberättelsen redogör för det kvalitetsarbete som bedrivits inom nämndens ansvarsområde under 2020, bland annat utifrån den antagna kvalitetsplanen.

Kvalitetsberättelsen kompletterar uppföljningen av mål och budget samt internkontrollplanen och är precis som patientsäkerhetsberättelsen en del av årets redovisning.

Kvalitetsarbetet ska ha en tydlig struktur och genom allas delaktighet skapa en lärande organisation som ger förutsättningar för ett kontinuerligt förbättringsarbete.

3 Verksamhetens målgrupper

Socialnämnden ansvarar för individ- och familjeomsorg samt uppgifter som annars ankommer på socialnämnd med undantag för arbets- och företagsnämnden och äldrenämndens ansvar. Nämnden har det yttersta ansvaret för att enskilda får det stöd och den hjälp de behöver. Det avser myndighetsutövning för den enskilde och att bedriva ett förebyggande arbete för att barn inte ska fara illa, mot droger och psykisk ohälsa. Människor som har behov ska få stöd att förbättra sin livssituation. Nämnden ska planera, samordna och utveckla sitt ansvarsområde samt verka för ett bra och allsidigt utbud i kommunen.

4 Underlag för analys

Anvisning

Redogör nedan för de underlag som ligger till grund för analysen av verksamhetens kvalitet. Källor kan vara t.ex. avvikelser, Lex Sarah, kundundersökningar, statistik från verksamhetssystem, granskningar, t.ex. i form av kartläggningar av ärenden. Underlaget du lyfter ska kunna kopplas till arbete med att förbättra kvalitet för kunden utifrån de risker verksamheten identifierat eller resonerat kring under året.

4.1 Enkäter och kundundersökningar

Nacka kommun har under 2020 deltagit i en nationell kundundersökning för individ- och familjeomsorg samt för funktionshinder genomförd av Sveriges kommuner och regioner. En tydlig risk som har identifierats på övergripande nivå är att kundernas erfarenheter om myndighetens kvalitet inte kommer fram då antalet svar är lågt. Det är svårt att veta vad kunder tycker om socialnämndens myndighetsutövning, dess handläggning och service. I år var det 25 kunder som svarade på kundundersökningen på omsorgsenheten, svarsfrekvensen var 47 procent. 27 kunder svarade på kundundersökningen på barn- och familjeenheten, 21 vårdnadshavare och 6 ungdomar. Svarsfrekvensen var 19 procent respektive 12 procent. Att det är få personer som svarar på enkäter om socialtjänsten är ett problem som enheterna delar med övriga enheter inom den sociala omsorgsprocessen samt resten av landet.

Även boende i servicebostad och gruppboende enligt LSS har svarat på en kundundersökning. Svarsfrekvensen var 92 procent på servicebostad, 66 procent på gruppboende. Utifrån undersökningens resultat identifieras ett viktigt utvecklingsområde: kommunikation. Andelen personer som tycker att personalen på boendet pratar så att de förstår är lägre i Nacka jämfört med övriga Sverige. Även andelen som upplever att personalen förstår vad de säger är lägre i Nacka jämfört med övriga Sverige.

Stockholmsenkäten genomfördes under 2020. Det är en totalundersökning om ungdomars

levnadsvanor som har besvarats vartannat år i Nacka sedan 2008. Enkäten belyser att en hög andel av ungdomarna i årskurs 2 på gymnasiet har testat narkotika, men även att användning av snus ökat markant sedan förra mätningen. Enkäten visar på en stor skillnad mellan flickors och pojkars psykiska hälsa, där betydligt högre andel pojkar än flickor uppger att de mår psykiskt dåligt. Enkäten visar att ett ökat fokus på förebyggande arbete behövs eftersom det har blivit vanligare att prova narkotika.

4.2 Systematisk uppföljning av insatser

För att undersöka vilken kunskap individdokumentationen inom barn- och familjeenheten faktiskt kan ge om grupper av barn för att undersöka kvaliteten i handläggningen och resultatet av insatser genomfördes 2020 sex kartläggningar av individärenden.

Kartläggningar som genomförts:

- 41 barn som varit placerade i jourhem eller HVB
- 20 barn som tillhörde målgruppen komplexa familjer
- 21 barn och deras familjer som tagit del av s k fördjupad utredning
- 22 barn placerade i familjehem och som varit placerad längre än ett år
- översyn av rollen som barnsekreterare/familjehemssekreterare
- granskning av andel skyddsbedömningar som görs för barn har under året följts upp under tre tillfällen. Vid senaste undersökningen i oktober 2020 följdes 228 familjer upp.
- granskning av andel barn placerade i familjehem barn som under ett år haft fyra enskilda samtal eller mer med socialsekreterare, Detta har följts upp vid tre tillfällen och rör cirka 38 barn.

Risker som uppmärksammats i samband med granskningar och kartläggningar:

- nätverksmöten inför placering sker i låg utsträckning
- placerade barns delaktighet är låg
- information om mål med insatsen samt om målen är uppnådda saknas i hög utsträckning
- genomförandeplaner saknas i hög utsträckning
- dokumentation och uppföljning av barnens skolgång och hälsa är bristfällig
- bristande samverkan internt och externt
- hög andel av familjehemmen som rekryterats var konsulentstödda

Åtgärdsplaner har tagits fram och regelbundna uppföljningar har gjorts.

På omsorgenheten pågår det fortfarande ett arbete med systematisk uppföljning men antalet svar är för lågt för att kunna analyseras närmare. På grund av pandemin träffade socialsekreterarna sina kunder fysiskt i mindre utsträckning under 2020. Detta påverkade även arbetet med systematisk uppföljning. En kvarstående risk från tidigare år är att enheterna inte vet om insatserna ger önskat effekt. En ytterligare anledning till att arbetet har saktats ner är att handläggarna arbetat med övergången till en ny utredningsmetod IBIC.

4.3 Nationella undersökningar

Socialstyrelsens Öppna jämförelser gör det möjligt att jämföra socialtjänstens kvalitet i hela Sverige med hjälp av indikatorer. Resultaten av jämförelserna ger insyn och kan användas för att följa upp, analysera och utveckla socialtjänstens verksamheter på olika nivåer. Det senaste

resultatet beskriver de förhållanden som var i februari 2020.

Både barn- och familjeenheten och omsorgsenheten har förbättrat resultaten inom flera områden sedan föregående år men det finns fortsatta utvecklingsområden. För barn- och familjeenheten visar resultatet på brister som är kopplade till samverkan, barns delaktighet, systematiskt arbete och familjehemsplaceringar av god kvalitet. Det kan innebära avsaknad av rutiner, att överenskommelser om samverkan saknas och att kompetensplan för familjehem saknas samt att systematisk uppföljning för att utveckla verksamheterna inte sker.

För omsorgsenheten visar öppna jämförelser att det finns brister som är kopplade till samverkansrutiner, kundernas delaktighet och systematisk uppföljning av insatser.

4.4 Utförare och anordnare: insatsutbud

Pandemin har påverkat utförarnas möjligheter till att tillgodose kundernas insatser. De har ställt om och anpassat efter pandemin på ett bra sätt. Vissa utförare har till och med sett fördelar med nya arbetssätt och kommer hålla kvar dem så länge behov finns eller som komplement. Omsorgsenheten har haft tät kontakt med anordnare och utförare under pandemin.

Inom några kundval finns det många anordnare vilket gör det svårt för kunder att välja rätt anordnare. Detta är en utmaning till exempel inom daglig verksamhet enligt LSS och familjebehandling. Båda enheterna ser att vägledningen till målgrupperna vid val av anordnare har varit bristfällig på grund av personalomsättning. Både omsorgsenheten och barn- och familjeenheten har utbildat socialsekreterare hur man vägleder kunder i att välja anordnare.

Trots att det finns ett stort antal avtal finns fortsatt behov av direktupphandlingar främst inom omsorgsenheten på grund av individuella behov som inte tillgodoses inom avtalen och/eller platsbrist inom upphandlade verksamheter. Detta behöver tas i beaktan inför kommande upphandlingar.

4.5 Uppföljning och granskning av utförare

På grund av pandemin påverkades enheternas egna kvalitetsgranskningar och uppföljningar av de upphandlade verksamheterna under 2020.

Både inom barn- och familj och omsorgsenheten har utförarna följts upp genom en enkät med frågor om kvalitet som gått ut till alla upphandlade utförare. Den visar att utförarna själva fortfarande bedömer att kvaliteten i deras verksamheter sammantaget är god och att de uppfyller avtalsvillkoren. Hos utförare på barn- och familjeenheten är det fortsatt ett lågt antal lex Sarahanmälningar. Av 102 svarande verksamheter har det gjorts 12 stycken rapporter inom 7 stycken verksamheter. På omsorgsenhetens ansvarsområde lyfte utförarna att pandemin har påverkat deras verksamheter, till exempel genom sjukfrånvaro och digitala uppföljningsbesök från myndigheten.

På omsorgsenheten gjordes 11 granskningar under 2020 inklusive en granskning av en utförare av hälso- och sjukvårdsinsatser inom LSS. Fokus har varit på utförare av bostad med särskild service enligt LSS med anledning av en ny upphandling i januari 2020. En sanktion i form av en varning utfärdades till en gruppbostad enligt LSS. De bristerna är åtgärdade.

4.6 Granskningar och kartläggningar

Hemlöshetskartläggning gjordes på enheterna inom sociala omsorgsprocessen samt enheterna under arbets- och företagsnämnden i november 2019. Sammantaget fanns 497 vuxna och 10

ensamkommande barn i någon av Socialstyrelsens hemlöshetskategorier under mätidygnet. Jämfört med kartläggningen som gjordes 2014 har antalet hemlösa vuxna minskat något i samtliga kategorier. Kartläggningens resultat visar att hemlöshet är en fortsatt viktig fråga för socialnämndens målgrupper eftersom möjligheten att hitta ett eget permanent boende är begränsad. Det finns en stor risk att personer bor kvar i olika kostsamma boendeformer under en längre tid eftersom kommunen har få alternativa boendelösningar att erbjuda.

På omsorgsenheten genomfördes två rättsäkerhetsgranskningar där socialsekreterare och biståndshandläggare granskade kollegors ärenden utifrån bestämda frågeställningar. Resultatet visade att det saknas genomförandeplaner i många ärenden både för barn och vuxna. I 32 procent av ärendena inom LSS-vuxen framgår det inte om utredningen har kommunicerats med den enskilde. En fråga handlar om ifall frågor om våld har ställts under utredningen. I nya ärenden har 76 procent fått frågor om våld i utredningen och i pågående ärenden 33 procent. Det är en förbättring från året innan då frågan om våld ställdes i 44 procent av ärendena.

Resultatet av rättsäkerhetsgranskningarna visar på fortsatt utvecklingsområde hur enheten kommunicerar med kunder och brukare.

4.7 Avvikelse interna och externa

Under 2020 har det inkommit fyra lex Sarah-rapporter till barn- och familjeenheten. Tre utredningar har genomförts och en är pågående. Detta är färre än både 2019 och 2018 då sju respektive åtta utredningar genomfördes. Inom omsorgsenheten har två lex Sarah-rapporter inkommit och utretts under 2020.

En analys av lex Sarah utredningar från år 2018, 2019 och 2020 har genomförts inom barn- och familjeenheten och visar att det finns återkommande riskområden där enskilda kan drabbas av missförhållanden. Dessa är brister i intern samverkan, brister i handläggningsförfarandet och bristande utredningskvalitet. Bristande utredningskvalitet inom barnavårdsutredningar handlar främst om risk- och skyddsbedömningar, arbetssätt gällande huruvida familjerna kan ta emot och tillgodogöra sig den insats som erbjuds. Det handlar även om att analysera barn och familjers behov ur ett helhetsperspektiv samt över tid för att minimera risken för felbedömningar.

Under 2020 har det inkommit 10 synpunkter/klagomål inom barn- och familjeenheten jämfört med 37 föregående år. Hälften av klagomålen på barn- och familjeenheten har kommit från enskilda mot myndigheten. De klagomålen har handlat om brister i handläggning och bemötande. Fem klagomål har berört bristande kompetens, tillgänglighet och strukturella problem hos utförare.

På omsorgsenheten har 59 synpunkter/klagomål registrerats jämfört med 55 året innan. Synpunkterna rapporteras både av handläggare, kunder och anhöriga. Klagomålen har rört bristande kompetens och kommunikation, tillgänglighet och problem hos utförare.

Under 2020 har barn- och familjeenheten för första året systematisk registrerat interna avvikelser och totalt har elva stycken registrerats. På omsorgsenheten registrerades nio avvikelser. De interna avvikelserna på barn- och familjeenheten handlade om främst om *brister i handläggning* såsom att missade meddelanden på telefonsvarare vid handläggarens frånvaro, försenad utredningstid och försenad uppstart av insats och handhavandefel i verksamhetssystemet. På omsorgsenheten har de interna avvikelserna bland annat handlat om handläggning, avtal, brist på uppföljning och brist på samordning.

4.8 Annan tillsyn

Inspektionen för vård och omsorg genomförde en tillsyn av enheternas verkställighet av beviljade insatser under pandemin. Barn- och familjeenheten verkställde insatserna som vanligt under 2020. På omsorgsenheten påverkades några enstaka kunder eftersom en utförare av korttidsvistelse enligt LSS behövde stänga ner sin verksamhet för ett par månader. Samtliga kunder erbjöds alternativa insatser.

Inspektionen för vård och omsorg genomförde även en tillsyn utifrån pandemins påverkan på barns möjlighet till stöd och skydd. Tillsynen omfattade antal inkomna orosanmälningar som rör barn under 2019 jämfört med 2020 samt andel förhandsbedömningar som leder till att utredning inleds under 2019 jämfört med 2020. Inom Barn- och familjeenheten redogjordes för att orosanmälningarna ökat under 2020 jämfört med 2019 samt att andelen inledda utredningar under 2020 vid mättillfället låg på samma nivå som föregående år.

4.9 Personal och kompetensförsörjning

I socialnämndens verksamheter är socialsekreterare/biståndshandläggare den största personalgruppen. I medarbetarundersökningen har det framkommit missnöjde med hur de blir introducerade i Nacka men även bristande yrkesintroduktion för oerfarna socialsekreterare/biståndshandläggare. En plan för introduktion har tagits fram. Introduktionsutbildning genomfördes hösten 2020.

Både omsorgsenheten och barn- och familjeenheten har arbetat med kompetensfrågor under 2020. Vid rekrytering av medarbetare görs ett noggrant urval för att svara mot behoven på enheterna. På barn- och familjeenheten rekryterade en arbetsgrupp fem seniora socialsekreterare för att ge ett handfast stöd till ny och mindre erfaren personal.

Rätt kompetens handlar förutom rekrytering om att utbilda enskilda socialsekreterare eller hela arbetsgrupper i vissa frågor. Det har till exempel handlat om att öka kunskapen kring samtal med barn och barnkonvention, självmordsprevention, neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, motiverande samtal, juridik och dra lärdomar av de genomförda kartläggningar och undersökningar som gjorts på enheterna.

Den 1 december 2020 hade socialnämnden 56 anställda inom omsorgsenheten och 99 anställda inom barn- och familjeenheten. Det är avgörande för kvalitén att enheterna är rätt bemannade och att personalen har rätt kompetens.

5 Analys av verksamhetens kvalitet

Anvisning

Viktigt att fokus är på hur kvaliteten är för våra målgrupper

Beskriv på vilket/vilka sätt verksamheten arbetat med att förbättra de riskområden som identifierats under året. Sortera resonemanget utifrån respektive kvalitetskriterie enligt nedan.

Om det är relevant, resonera kring de identifierade riskerna utifrån den bedömda sannolikheten att en händelse inträffar och en bedömning av vilka negativa konsekvenser som skulle kunna bli följden av händelsen D.v.s. hur stor är sannolikheten att en negativ händelse inträffar och hur allvarlig tänker man att skadan skulle bli för kunden.

Om det är relevant kan du ange med vilken frekvens den eventuella bristen följts upp. D.v.s. hur ofta har man gjort en egenkontroll och hur ofta har man gjort en ny bedömning av nivån på risken att en händelse ska inträffa och få negativa konsekvenser för den enskilde.

Resonera kring de åtgärder som genomförts och hur dessa kan tänkas ha bidragit till förbättrad kvalitet på kort eller lång sikt. Det kan gälla både åtgärder som varit kopplad till en formulerad risk, en enstaka händelse och åtgärder som direkt syftar till att ta hand om och komma till rätta med en/ flera rapporterade och identifierade avvikelser eller Lex Sarah/ Lex Maria som inkommit under året. Det kan också handla om andra händelser som bedömts ha kunnat leda till negativa konsekvenser för den enskilde och sannolika att de ska återkomma som verksamheten under året har behövt sätta in åtgärder för.

Resonera kring om de åtgärder som vidtagits minskat sannolikheten att en händelse ska inträffa och graden av skada som skulle kunna bli följden av händelsen. Resonera om varför. Redogör också för om det upptäckts/ tillkommit nya risker under året.

Du kan analysera varje kvalitetskriterie och slutanalysen utifrån begreppen:

Strukturkvalitet, processkvalitet och resultat kvalitet, för att säkerställa att vi täcker alla perspektiv. Brister i strukturkvalitet kan gälla även strukturer som ligger utanför vår egen organisation, alltså samverkan med extern organisation.

5.1 Självbestämmande och integritet

”Den enskilde ska vara *delaktig*, ha inflytande och ges möjlighet till egna val. *Barnperspektivet* ska beaktas utifrån att barnkonventionens principer om barnets bästa och barnets rätt att få uttrycka sina åsikter och få sin åsikt beaktad i förhållande till sin ålder och mognad, finns införda i socialtjänstlagen”

Inom området självbestämmande och integritet var det 2020 en stor risk inom barn- och familjeenheten att barnen inte var tillräckligt delaktiga i arbetet med att beskriva sina behov, sin situation och på vilket sätt de kan bli stöttade och hjälpta. De var inte heller delaktiga i uppföljningen av hur det går för dem. Bristande delaktighet medförde att barnet inte kunde ha inflytande eller ges möjlighet till egna val. Enheten hade inte heller någon egentlig kunskap om hur barnen själva ville vara delaktiga och hur de såg på sina möjligheter till delaktighet. Enheten brast i att fånga barnets eget perspektiv.

Inom omsorgsenhetens ansvarsområde fanns en risk för att kunder inte var delaktiga i planeringen av insatserna. Det har inte framkommit stora brister, men att främja delaktighet

för personer med sociala problem och/eller funktionsnedsättning är en viktig fråga både i handläggning och i utförande av själva insatsen. Enheten har under pandemin haft tät kontakt med kunderna för att säkerställa en fungerande vardag och att insatserna verkställs trots pandemin.

Barn- och familjeenheten förklarade de brister som fanns med ineffektiv ledning och styrning, för få arbetsledare, stor personalomsättning samt svårigheter i att rekrytera personal med tillräcklig erfarenhet. Enheten hade tagit fram arbetssätt och rutiner som fanns beskrivna i processer som var lätt tillgängliga för personalen. De var dock inte förankrade i personalgruppen.

Under 2020 har barn- och familjeenheten arbetat med att öka delaktigheten för barnen. Enheten har haft tätare och mer regelbunden kontakt med olika grupper av barn. Ett bra exempel på detta är att socialsekreterarna har ringt alla tillfälligt placerade barn i heldygnsvård varje vecka sedan början av 2020. Andelen familjehemsplacerade barn som socialsekreterare haft enskilda samtal minst fyra gånger per år har ökat. Enheten har också säkerställt en ökad delaktighet för barnen i utredningsprocessens alla delar genom att detta efterfrågats och följts upp av gruppledare och chefer. Även i förhandsbedömningar har barns delaktighet ökat under året.

Barn- och familjeenheten bedömer att riskerna för bristande delaktighet successivt har minskat under 2020 på grund av en stabilare personalsituation och en tydligare styrning och ledning samt förändrade arbetssätt. Enheten bedömer att arbetet med att öka barnens delaktighet behöver fortgå 2021. Arbetet bör sättas in i ett större perspektiv för att leva upp till barnkonventionens principer.

5.2 Helhetssyn och samordning

”Utgår från den enskildes samlade livssituation med samordnade insatserna som präglas av kontinuitet.”

Barn- och familjeenheten och omsorgsenheten brast 2020 i samordning både internt inom enheterna och med externa aktörer. Samordningsproblemen kunde innebära att det dröjde innan kunden med behov av stöd från olika enheter fick hjälp eller att personen bollades mellan olika enheter och aktörer. Brister i samordning medförde bristande helhetssyn och kontinuitet för den enskilde. Det innebar att socialnämndens kunder riskerade att inte få ett samordnat stöd och därmed adekvat hjälp. Även medarbetarundersökningens resultat visade att socialsekreterarna upplever att samarbetet med andra i kommunen är ett förbättringsområde.

Inom barn- och familjeenheten fanns en risk att goda krafter i barnens nätverk inte fick möjlighet att bidra med det som för många är en viktig pusselbit för att barnen ska få det stöd och skydd som behövs.

Inom omsorgsenhetens ansvarsområde fanns det en risk att kunder med specifika, omfattande behov och funktionsnedsättningar inte fick sina behov tillgodosedda fullt ut. Det kunde handla om att den enskilde behövde byta anordnare upprepade gånger eftersom stödet inte var anpassat för individens komplexa behov. Det fanns även en risk att det inte alls fanns anordnare med rätt kompetens utifrån kundens mycket specifika behov. Enheten har bedömt risken allvarlig både i att sannolikheten att det inträffar är hög och att konsekvenserna blir stora för den enskilde.

Boendefrågan är ett fortsatt problem för socialnämndens målgrupper. En av boendeinsatserna som beviljas är socialt kontrakt. En risk som har identifierats är att samverkan gällande personer som avslutas för insats eller får avslag på ansökan om insats har brutit. Det kunde

handla om att personen inte fick adekvat stöd och hjälp efter att ha fått ett avslag eller efter kontraktstidens slut. Det kunde även handla om att boendeplaneringen för individen inte var klar. Risken har blivit något lägre och sannolikheten att det inträffar är också lägre men konsekvenserna för kunderna som drabbas blir stora. Omsorgsenheten arbetade under 2020 med att ta fram rutiner för samverkan gällande personer som avslutas för socialt kontrakt. Enheten uppmärksammade att det inte alltid finns lämpliga boendeinsatser för kunder som avslutas för socialt kontrakt eller får ett avslag för sin ansökan. Detta är en mer kommunövergripande fråga då flera nämnder berörs.

Enheterna har arbetat med att förbättra samordningen kring kunder. Det har varit risker kring samverkan som i första hand varit knutna till brister i resurser både i form av att styrning och att ledning inte fungerade och i vissa fall brister i personalens kompetens. Enheterna behöver skapa ett sätt att arbeta – en kultur- som genomsyrar organisationen. För de som möter socialnämndens kunder ska det vara självklart att samarbeta och att samordning sker både i utredningar, bedömningar och det stöd och den hjälp som de erbjuds. Det ska i största möjliga utsträckning ske tillsammans med de enskilda och deras nätverk. Det har främst skett genom en tydligare styrning och ledning internt av enhetschefer och gruppchefer. Cheferna har tydliggjort roller och uppdrag och arbetat för att förankra ett synsätt som innebär att alla kunder är allas ansvar och fokus ligger på att samspela för deras bästa. Båda enheterna har förbättrat och förankrat interna rutiner för samverkan.

Kontinuiteten för barnen och deras familjer i kontakten med barn- och familjeenheten har förbättrats. Det har skett genom rätt bemanning och rätt kompetens. Barn- och familjeenheten har arbetat med att rekrytera personal utifrån kompetens och erfarenhet som svarar mot målgrupps behov. Dessutom har enheten arbetat för att säkerställa trygg och effektiv introduktion för nyanställda till exempel för att kunna samverka kring att stötta unga i risk för grov kriminalitet så har enheten planerat och implementerat arbete med social insatsgrupper (SIG) i Nacka. I medarbetarundersökningen framgår att introduktionen har förbättrats.

Både omsorgsenheten och barn- och familjeenheten bedömer kvarstående risk för brister i samordning med den enskildes nätverk och med externa aktörer. Risken har minskat genom att den interna samordningen förbättrats. Risk för att den externa samordningen och samverkan brister är fortfarande hög då konsekvensen är stor när det sker. Sannolikheten för att det inträffar bedöms dock ha minskat. Enheterna bedömer att arbetet med samordningsfrågor både internt och externt behöver pågå även under 2021 för att kunna säkerställa att kunderna inte drabbas av organisatoriska hinder.

5.3 Trygghet och säkerhet

”Tjänsterna är *rättssäkra* enligt gällande regelverk och transparenta, vilket innebär förutsägbarhet och möjlighet till insyn. Risk för kränkning, försummelse, fysisk eller psykisk skada förhindras genom *förebyggande arbete*.”

En gemensam risk inom kvalitetsområdet ”trygghet och säkerhet” för barn- och familjeenheten och omsorgsenheten var att personer som utsatts för våld inte fick det stöd och skydd som de behövde. För personer som utsatts för våld kan det innebära att grundläggande frågan vid anmälan om våld inte genomsyrar utredningen och inte heller insatserna. Omsorgsenheten och barn- och familjeenheten ställde inte frågor till alla kunder om våldet i utredningen. Enheterna följer inte heller upp våldet i den omfattning som behövdes för att veta att våldet upphört.

Det fanns det ytterligare två risker 2020 som var allvarliga inom barn-och familjeenheten:

- Att placerade barn inte fick möjlighet att leva som vilket barn som helst och saknar det

stöd och skydd som de behövde

- Att enhetens utredningar inte var rättssäkra

För placerade barn innebar det att enheten inte tillgodosåg barnens behov av hälsoundersökning och tandvård på ett systematiskt sätt. Barnen fick inte tillräckligt stöd för att kunna upprätthålla en god kontakt med sina föräldrar under placeringen.

Bristande rättssäkerhet innebar att det saknades en röd tråd i utredning från anmälan till bedömning och beslut om insats, att utredningstider överskreds. Dokumentationens kvalitet i enskilda ärenden följde inte de föreskrifter och allmänna råd som reglerar dokumentationen i barnavårdsärenden.

Digital individuppföljning på grund av pandemin var en risk för omsorgsenhetens kunder. Det var svårare att upptäcka kvalitetsbrister när uppföljningsbesök inte gjordes fysiskt på plats. Enheten har ett brett utbud av utförare och anordnare vilket gjorde att individuppföljningar hade en stor betydelse för att kvalitetssäkra insatsens innehåll. Inga allvarliga händelser har skett under pandemin, men enheten har identifierat det som en risk som kvarstår till 2021 då enheten behöver vara fortsatt restriktiv med fysiska besök på grund av pandemin.

Omsorgsenheten uppmärksammade 2019 en risk att kunderna inte fick adekvat hjälp i bedömning eller hjälp utifrån självmordstankar eller självmordsrisk. Under 2020 togs en handlingsplan och rutiner fram. Utbildning har påbörjats och socialsekreterarna kommer att utbildas ytterligare i psykisk hälsa i början på 2021. Därmed bedömer omsorgsenheten att risken är mycket mindre och mindre sannolik eftersom ett gediget utbildningsarbete och rutinarbete skedde under 2020.

Under 2020 har barn- och familjeenheten arbetat med att öka tryggheten för barnen. Det har bland annat skett genom fokus på att säkerställa att barn får det skydd och stöd de behöver. Arbetsledarna har kontrollerat att skyddsbedömningar görs kontinuerligt samt att utredning alltid inleds på alla barn som bevittnat eller utsatts för våld. Risken avseende stöd och skydd, som omfattar att skyddsbedömningar genomförs kontinuerligt samt att säkerställa att utredning inleds på alla barn som bevittnat eller utsatts för våld har sänkts från kritisk till låg under året.

Enheten har också arbetat för att säkerställa god kvalitet när barn placeras. Det har bland annat skett genom att minska tiden för barnen i jourhem, att barnet snabbare placerades mer stadigvarande i familjehem. Fokus har även varit på att ge de placerade barnen möjlighet och tillfälle att berätta enskilt om hur de har det. Det har skett genom att barnsekreterarna i högre omfattning ger barnen möjlighet till enskilda samtal minst fyra gånger per år. Enheten har även ökat rekryteringen av egna familjehem.

Ett mer rättssäkert utredningsförfarande har säkerställts genom en omfattande granskning av individärenden för att med större säkerhet veta var brister i dokumentationen fanns samt att därefter anpassa verksamheten efter de behov som upptäcktes. Det har bland annat inneburit att öka antalet gruppleddare som arbetsleder socialsekreterarna, utbildningsinsatser, juridisk handledning för personal, enskilda samtal med socialsekreterare som brast i sitt utredningsarbete.

Enheterna har behövt säkerställa en trygg och effektiv introduktion. Introduktionen har förbättrats under året. Utvecklingsarbetet har bestått av två delar, dels en utvecklad checklista för chefer/introduktionsansvariga samt två halvdagar med olika kunskapspass för gemensam introduktion av nyanställda inom sociala omsorgsprocessen. Socialstyrelsen har nyligen släppt en omfattande yrkesintroduktion för att stötta kommuner i introduktion av socialsekreterare till barn och ungdomsvården. Denna implementeras under 2021. En gemensam plan för introduktion till arbetet i Nacka kommun kommer göras för hela sociala

omsorgsprocessen 2021.

Enheterna bedömer de kvarstående riskerna på områdena som betydligt lägre, utvecklingsarbete pågår, sannolikheten för att det inträffar är lägre men konsekvenserna blir höga om eller när de inträffar. Arbetet 2021 behöver enheterna fokusera på att upprätthålla och utvecklas vidare inom alla tre områden; placerade barns situation, personer som drabbas av våld och rättssäkert utrednings och uppföljningsarbete samt även fortsatt kompetensutveckling för personalen.

5.4 Kunskapsbaserad verksamhet

”Tjänsterna utförs i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet. Den enskildes erfarenheter tas till vara.”

Barn- och familjeenheten och omsorgsenheten bedömde 2020 att det fanns tre risker inom området:

- att enheterna inte tar tillvara på målgruppernas erfarenheter av verksamheterna
- att enheterna på inte ett systematiskt arbetar med måluppfyllelse och uppföljning av hur det går för målgrupperna
- att enheterna inte har en förankrad avvikelshantering

Detsamma gäller även för många anordnare och utförare inom socialnämndens ansvarsområde. Det såg dock olika ut hur anordnare och utförare arbetade med måluppfyllelse. Inom beroendområdet var systematisk uppföljning vanligare.

Under 2020 har barn- och familjeenheten arbetat med att lägga en grund för ett mer systematiskt sätt att sätta mål för varje insats och att följa upp dessa. Detta har främst skett genom en tydligare styrning och ledning av gruppchefer och gruppleddare som efterfrågar mål och uppföljningar i sin arbetsledning av socialsekreterarna.

På omsorgsenheten har samtliga LSS handläggare arbetat med IBIC i nya ärenden samt i de utredningar som handlar om boende. Socialpsykiatrihandläggarna har under 2020 påbörjat införandet av IBIC i nya ärenden. Syftet med IBIC är att ge stöd för både handläggare och utförare att dokumentera med gemensamt språk inom den process som kunden genomgår i socialtjänsten. Syftet är att individens stöd utgår från personens individuella resurser, behov och mål så att stödet blir individuellt anpassat.

För att ta vara på målgruppernas erfarenheter av verksamheten har enheterna deltagit i nationella brukarundersökningar 2019 och 2020. Det var dock få som svarade på enkäterna vid båda tillfällena. Det är ett fortsatt utvecklingsområde för båda enheterna hur de på bästa sätt ska arbeta för att få möjlighet att ta del av brukarnas erfarenheter.

Enheterna har utvecklat processer för avvikelshantering och arbetat med att sprida kunskap om avvikelshandlingens tre delar; lex Sarah, synpunkter och klagomål samt interna avvikelser. Öppna jämförelser visar att enheterna behöver ha mer fokus på brukarmedverkan och ta vara på kundernas synpunkter när verksamhetens innehåll och insatser utvecklas. Det är jämförelsevis få synpunkter med tanke på brett utbud av anordnare och utförare det finns inom socialnämndens ansvarsområde.

Enheterna bedömer kvarstående risker inom alla tre områden. Arbetet med mål och uppföljning måste fortsätta i ökande omfattning. Arbetet med att förankra avvikelshandlingen behöver fortgå.

5.5 Tillgänglighet

”Det är lätt att få kontakt med socialtjänsten och vid behov få del av tjänsterna inom rimlig tid. *Information och kommunikation* är begriplig och anpassad efter olika gruppers och individers behov. Kommunikationen mellan den enskilde och professionen präglas av *ömsesidighet och dialog*. Verksamheterna är *fysiskt tillgängliga*.”

Inom kvalitetsområdet ”tillgänglighet” bedömde barn- och familjeenheten och omsorgsenheten att den allvarligaste risken var att enheterna på olika sätt brister i information och kommunikation med kunder. Informationen var inte anpassad för olika målgrupper och med olika förutsättningar. Det kunde innebära:

- att de inte förstår den information som ges
- att de inte får bra information om förändringar som sker
- att de inte vet var de ska vända sig i allvarliga situationer

Under 2020 har barn- och familjeenheten arbetat med att förbättra och anpassa information och öka kommunikation med barn. Exempel på detta är att barn får en egen inbjudan till utredningssamtal. Enheten har utvecklat information till ungdomar så att de ska få en individuellt anpassad information där utredningens olika delar förklaras för dem – ”min utredning”. Skriftlig information till placerade barn är framtagen och ska börja användas. En stabilare personalsituation med barnsekreterare i tjänst har ökat deras tillgängligheten för barnen. Enheten bedömer att risken har minskat. Den kvarstående risken bedöms som lägre.

Omsorgsenheten har identifierat att enheten inte når alla som behöver hjälp för sitt beroende. I olika samverkanssammanhang har det framkommit att personer med mellansvårt beroende kan hamna mellan stolarna. Behovet av ett mer utvecklat motiverande arbetssätt har identifierats under året. Workshop om motiverande och uppsökande arbete med goda exempel har hållits både med anordnare och medarbetare på omsorgsenheten. Socialsekreterarna kommer utbildas ytterligare under vintern.

Arbete 2021 behöver fokusera på att enheterna använder framtagen information systematiskt och stämmer av med kunderna hur väl det svarar mot deras behov av information och om den bidrar till att de vet vem de ska kontakta.

5.6 Effektivitet

”Resurserna utnyttjas på bästa sätt för att uppnå uppsatta mål för verksamheten.”

Barn- och familjeenhetens och omsorgsenhetens risk inom kvalitetsområdet ”effektivitet” var främst att enheterna inte hade kunskap om de insatser som beviljades målgrupperna leder till en positiv förändring för dem. Enheterna har inte kunskap om resultatet av insatserna för olika målgrupperna. Enheterna har inte heller full kunskap om hur kunderna själva upplever insatserna. Det medförde att enheterna inte kunde avgöra om resurserna utnyttjades på bästa sätt för att uppnå målen med verksamheten. En förutsättning för att följa och analysera resultatet krävs en aktuell och rättvisande verksamhetsstatistik. För det krävs att registreringen i verksamhetssystemet är korrekt och registrerad med så liten eftersläpning som möjligt. Avsaknad av resultat för målgrupperna eller deras kundnöjdhet medförde också att enheterna har svårare att bedöma om kvaliteten i verksamheten sammantaget var bra.

Under 2020 har enheterna arbetat med att minska risken genom att

- Förbättrat och förenklat för chefer att ta fram statistik fortlöpande
- Ökat den ekonomisk kompetensen i enhetsledning och förutsättningar för analys och medvetna beslut utifrån en sammantagen bild för ekonomi och verksamhet

Enheterna bedömer kvarstående risk som hög när det gäller brist på kunskap om resultat om uppsatta mål uppnåtts med insatserna. Att konsekvenserna blir stora för kunder när enheterna inte vet om hjälpen hjälper. Enheterna behöver fortsätta arbetet 2021 med att sammanställa individdata på gruppnivå och använda det till analys av effektivitet och verksamhetens resultat.

6 Slutsatser och förslag på förbättringar

Anvisning

Utifrån analysen ovan med resonemang kring varje kriterie görs en övergripande analys. Förslag är att enhetschefer och biträdande social- och äldredirektör gör detta tillsammans. Avsnittet avslutas med förslag på de risker/ brister som behöver följa med in i kommande års kvalitetsplan och kvalitetsarbete. Prioriteringar behöver egentligen inte göras (om de inte framstår som självklara) utan det arbetet sker inom ramen för kvalitetsplanen.

"Att enbart utreda varje rapport, klagomål eller synpunkt på verksamhetens kvalitet för sig kan leda till att problem som finns med verksamhetens styrning inte uppmärksammas fullt ut. Ibland kan en enstaka rapport, ett enstaka klagomål eller en enstaka synpunkt på verksamhetens kvalitet upplevas som mindre allvarlig än vad som framkommer vid en sammanställning. Genom att analysera inkomna rapporter, klagomål och synpunkter samlat kan även mönster och trender som inte framkommit i utredningen av ett enskilt fall upptäckas (SOSFS 2011:9 s 29-30).

Framkommer mönster och trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet ska verksamheten se över så att den har ändamålsenliga processer och rutiner för att kunna säkra sin kvalitet." (SOSFS 2011:9, s 29-30)

Förklaringar till de allvarliga riskerna 2020 bedömde enheterna vara ineffektiv ledning och styrning, för få arbetsledare, stor personalomsättning samt svårigheter i att rekrytera och behålla personal med tillräcklig erfarenhet. Dessutom påverkade pandemin riskerna främst för målgruppen personer med funktionsnedsättningar, men även för familjer i form av ökat våld i nära relationer. Enheterna har under 2020 arbetat för att reducera riskerna. Det har främst skett genom ett sammanhållet arbete för att undersöka och bedöma vilka frågor som var de viktigaste och utifrån det skapa en plan för förbättringar. Arbetet bidrog till en effektivare ledning och styrning av enheternas chefer.

Inom barn- och familjeenheten tog det sig uttryck i en åtgärdsplan med en tydlig riskanalys och tydliga åtgärder och vem som ansvarade för vad för att åstadkomma bättre kvalitet för barnen. Planen följdes upp regelbundet med ansvariga chefer och ansvarig nämnd. Den täta uppföljningen bidrog till återkoppling kring de förändringar som skedde och gav ansvariga chefer underlag för att bedöma om de arbetade med rätt frågor. Planen bidrog också till gemensamma prioriteringar och reflektioner kring hur de olika personalgrupperna behövde arbeta och vilka frågor de behövde skapa samsyn kring. Arbetet skapade en röd tråd som genomsyrade medarbetarnas arbete på enheten. Ingen risk kvarstår längre som kritisk. Risken avseende stöd och skydd, som omfattar att skyddsbedömningar genomförs kontinuerligt samt att säkerställa att utredning inleds på alla barn som bevittnat eller utsatts för våld och risken avseende kontinuitet som handlar om rätt bemanning och rätt kompetens samt förbättrad introduktion har sänkts från kritisk till låg. Rekrytering av familjehem har skett i snabbare takt än förväntat. Åtgärderna har lett till en lägre personalomsättning och att det är lättare att rekrytera socialsekreterare. Arbetet i sin helhet har gått in i ett skede som handlar om ett systematiskt kvalitetsarbete och kontinuerlig utveckling. De risker som fortfarande bedöms

vara signifikanta kommer att tas in i socialnämndens kvalitetsplan för 2021. Parallellt med åtgärdsplanen arbetade chefer med rekrytering, introduktion och kompetensutveckling. Dessutom anpassades barn- och familjeenhetens organisation efter bland annat de behov av arbetsledning som framkommit. Antalet gruppledare utökades. En viktig framgångsfaktor för att bättre styra och leda enheten är att enhetsledningen gjort gemensamma prioriteringar och avgränsningar, att förändringsarbetet både upplevts som viktigt och att det varit möjligt att lyckas med.

Omsorgsenhetens arbete under året har präglats av pandemin. Huvudfokus har varit stödja anordnare och utförare med skyddsmaterial, kunskap och därmed bidra till att minska smittspridningen på verksamheterna. Det positiva med detta arbete har varit att omsorgsenheten har haft god kontakt med utförare och anordnare och även tät kontakt med kunder på andra sätt även om fysiska besök har minskat.

Omsorgsenheten behöver följa LSS-lagstiftningens intentioner om att leva som alla andra och säkerställa goda levnadsvillkor till LSS-målgruppen. Målgruppens komplexa behov ställer höga krav på verksamheterna som utför insatser enligt LSS. Samverkan kring gemensamma kunder är viktigt för att kunna hitta rätt lösningar för kunder som är i behov av många olika insatser. På omsorgsenheten har tyngdpunkten legat på att tydliggöra roller och uppdrag samt hitta samarbetsformer kring komplexa ärenden. Enheterna har även utvecklat samverkan i komplexa ärenden mellan enheterna för att belysa det gemensamma ansvaret och att kundens behov styr. Det är viktigt att ha ett arbetssätt där hela sociala omsorgsprocessen har fokus på kundens behov och arbetar tillsammans och bemöter kundens behov utifrån olika professioner. Det finns fortfarande brister i kunskapsöverföring och brister i förståelse för varandras uppdrag även om arbetet som gjorts under året har gett resultat. Samverkan är ett fortsatt utvecklingsområde

För att kunna bedöma målgruppers behov av socialnämndens insatser krävs bra utredningar och kvalificerade bedömningar. Enheterna behöver fortsätta att säkerställa detta. Socialnämnden behöver kunskap om resultatet av insatser för målgrupperna för att kunna bedöma om insatserna är effektiva.

En viktig förutsättning för att kunna ta emot stöd och behandling för socialnämndens målgrupper är delaktighet och motivation. Det är viktigt för den enskilde kunden men även för dess nätverk med familj. Enheterna behöver fortsätta att utveckla delaktighet och medverkan från samtliga kunder samt fortsätta med arbetet för att leva upp till barnkonventionen samt Internationella konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning.

Barn- och familjeenheten behöver säkerställa att placerade barn får leva under samma villkor som andra barn. Områden som behöver utvecklas vidare är: barns hälsa, tandvård och möjligheter att upprätthålla en adekvat kontakt med sina föräldrar.

Våld drabbar många av socialnämndens målgrupper. Ett kvalificerat utrednings- och bedömningsarbete krävs samt säkerställa att insatserna leder till minskat våld.

Långsiktiga, stabila och trygga boendemöjligheter är av stor vikt för många av socialnämndens målgrupper. Hemlöshet är ett fortsatt problem och idag finns det kunder inom socialnämndens ansvarsområde som har boendeplaceringar trots att de klarar av ett liv i ett ordinarie boende. Enheterna behöver säkerställa tillgången till olika boendeformer utifrån målgruppernas behov. Detta görs i samarbete bland annat med omsorgsbolag och fastighetsägare.

