

2021-02-01

TJÄNSTESKRIVELSE
Dnr SOCN 2021/40

Socialnämnden

Kvalitetsberättelse för socialnämnden 2020

Förslag till beslut

Socialnämnden godkänner kvalitetsberättelse för 2020.

Sammanfattning av ärendet

Kvalitetsberättelsen redogör för det kvalitetsarbete som bedrivits under 2020. Året för omsorgsenheten har präglats av pandemin och upprätthålla en tillfredställande nivå på kvaliteten på insatserna för målgruppen. Barn och familjeenheten har främst arbetat med brister genom en åtgärdsplan med en tydlig riskanalys och tydliga åtgärder för att åstadkomma bättre kvalitet för barnen. Enheterna har fortsatta utvecklingsområden och brister i följande:

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

Riskerna har genomgående minskat i sannolikhet att de inträffar men enheterna bedömer att de fortfarande innebär stora konsekvenser för de enskilda när de inträffar.

Ärendet

Den verksamhet som bedrivs enligt lagar och andra föreskrifter inom socialnämndens områden ska vara av god kvalitet. Det innebär bland annat att verksamheten ska uppfylla de krav och mål som gäller för verksamheten och att verksamheten präglas av rätts-säkerhet, god tillgänglighet, respektfullt bemötande, delaktighet samt att beviljade insatser bygger på bästa tillgängliga kunskap och utförs effektivt. Kvalitetsberättelsen redogör för det kvalitetsarbete som bedrivits på barn- och familjeenheten och på omsorgsenheten under 2020 utifrån de antagna kvalitetsplanerna samt de resultat som uppnåtts.

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 målgrupperna
- information och kommunikation med målgrupperna
- att ta tillvara på målgruppernas erfarenheter av verksamheterna

Det fanns också risker 2020 som främst bedömdes drabba de olika enheternas målgrupper. 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 målgrupper var

- personer med funktionsnedsättning och omfattande specifika behov inte fick sina behov tillgodosedda
- att fysiska individuppföljningar på grund av covid-19 ersattes med digitala uppföljningsmöten samt att
- 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.

Förklaringar till de allvarliga riskerna 2020 bedömdes inom barn- och familjeenheten främst vara ineffektiv ledning och styrning, för få arbetsledare, stor personalomsättning samt svårigheter i att rekrytera och behålla personal med tillräcklig erfarenhet. Omsorgsenhetens arbete har dominerats av att minska risker i samband med pandemin. Prioriteringar behövdes för att kunna upprätthålla en tillfredställande nivå på kvaliteten på insatserna för målgruppen. Omsorgsenhetens arbete och ledning och styrning har varit inriktade på att förebygga och lösa de risker som uppstod för målgrupperna i samband med pandemin.

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 ungdomsvården, som beslutades av socialnämnden i december 2019, med 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 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 medarbetarnas arbete på enheten. 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. Parallellt med åtgärdsplanen arbetades med rekrytering, introduktion och kompetensutveckling. Dessutom anpassades enhetens organisation efter de behov av arbetsledning som framkommit och antalet gruppleddare ökades.

För att enheterna ska kunna ge kunderna en god kvalitet krävs dialog och delaktighet med dem i hela utredningsarbetet och att de insatser som beviljas följs upp systematiskt. Enheterna behöver fortsätta att öka dialog och samarbete med enskilda 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 hos medarbetare att sätta mål med insatserna och att systematiskt följa upp dem är avgörande för att på sikt kunna bedöma om verksamheter är bra eller inte, 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 vi inte vet om insatsen hjälper. Enheterna behöver fortsätta arbetet 2021 med att sammanställa individdata på gruppnivå och använda det till analys av effektivitet och verksamhetens resultat.

Ekonomiska konsekvenser

Kvalitetsberättelsen medför ingen direkta ekonomiska konsekvenser.

Konsekvenser för barn

Kvalitetsberättelsen medför inga direkta konsekvenser för barn.

Handlingar i ärendet

Kvalitetsberättelse socialnämnden 2020

Helena Lindenius
Enhetschef
Omsorgsenheten

Eini Ruottinen
Gruppchef
Omsorgsenheten

Kristina Östergren
Gruppchef
Barn- och familjeenheten