

SOCIAL OMSORG SOC

Utredare

Stephanie Mankio

Socialnämnden

## Kvalitetsberättelse för socialnämnden 2024

SOCIAL OMSORG SOC  
Utredare  
Stephanie Mankio

## Innehållsförteckning

<b>Sammanfattning.....</b>	<b>3</b>
Benämningar .....	3
<b>Inledning.....</b>	<b>4</b>
<b>Lag- och formkrav .....</b>	<b>5</b>
Riskanalys .....	5
Egenkontroller .....	6
Avvikelsehantering .....	7
Kvalitet hos privata leverantörer.....	12
Analys.....	13
<b>Bemötande och delaktighet .....</b>	<b>14</b>
Samverkan .....	14
Undersökningar, statistik och enkäter .....	16
Digitalisering.....	17
Analys.....	18
<b>En kunskapsbaserad verksamhet .....</b>	<b>19</b>
Det kunskapsbaserade arbetet under året.....	19
Medarbetarskap .....	20
Analys.....	21
<b>Förbättringsarbete till kommande år .....</b>	<b>21</b>

SOCIAL OMSORG SOC

Utredare

Stephanie Mankio

## Sammanfattning

Det systematiska kvalitetsarbetet inom socialnämnden sammanställs till en årlig kvalitetsberättelse. Berättelsen syftar till att ge socialnämnden en samlad bild över nämndens systematiska kvalitetsarbete under det gångna året och riktningen framåt. Berättelsen utgör även ett underlag till arbetet med socialnämndens verksamhetsplan.

Socialnämnden fullgör de uppgifter som ankommer på socialnämnden enligt socialtjänstlagen, lag med särskilda bestämmelser om vård av unga och lag om vård av missbrukare i vissa fall. Nämnden fullgör också de uppgifter som i övrigt ankommer på socialnämnd enligt annan lag och författning. Detta med undantag av de uppgifter som äldreomsorgen fullgör. Nämnden fullgör också kommunens uppgifter enligt hälso- och sjukvårdslagen, lag om stöd och service till vissa funktionshindrade, lag om riksfärdtjänst, lag om färdtjänst, begravningslag, lag om bostadsanpassningsbidrag, lag om vissa nyanlända invandrare för bosättning samt lag om mottagande av asylsökande med flera.

Socialnämnden har under året utvecklat det systematiska kvalitetsarbetet och det är en del av avdelningarnas arbete. Sammanfattningsvis visar arbetet med det systematiska kvalitetsarbetet att socialnämndens verksamheter levererar god kvalitet.

## Benämningar

Ledningssystemet för det systematiska kvalitetsarbetet kommer benämnas som systematiskt kvalitetsarbete.

Beställaravdelningen funktionsnedsättning och äldreomsorg kommer att benämnas som beställaravdelningen.

Avdelningen individ- och familjeomsorgen kommer benämnas som individ- och familjeomsorgen när det refereras till avdelningen eller de enheter avdelningen består av.

Avdelning funktionsnedsättning egen regi kommer att benämnas som egen regi.

När hänvisning görs till alla tre verksamhetsområdena (individ- och familjeomsorg, omsorg om personer med funktionsnedsättningar och äldreomsorg) används benämningen social omsorg.

SOCIAL OMSORG SOC

Utredare

Stephanie Mankio

När det refereras till upphandlade utförare kommer dessa att benämnas som privata leverantörer.

Brukare, klienter och invånare kommer benämnas som den enskilde/enskilda.

## Inledning

Ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete är ett verktyg för att säkerställa kvalitet i verksamheterna. Genom ledningssystemet kan socialnämnden planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten genom ett systematiskt kvalitetsarbete.

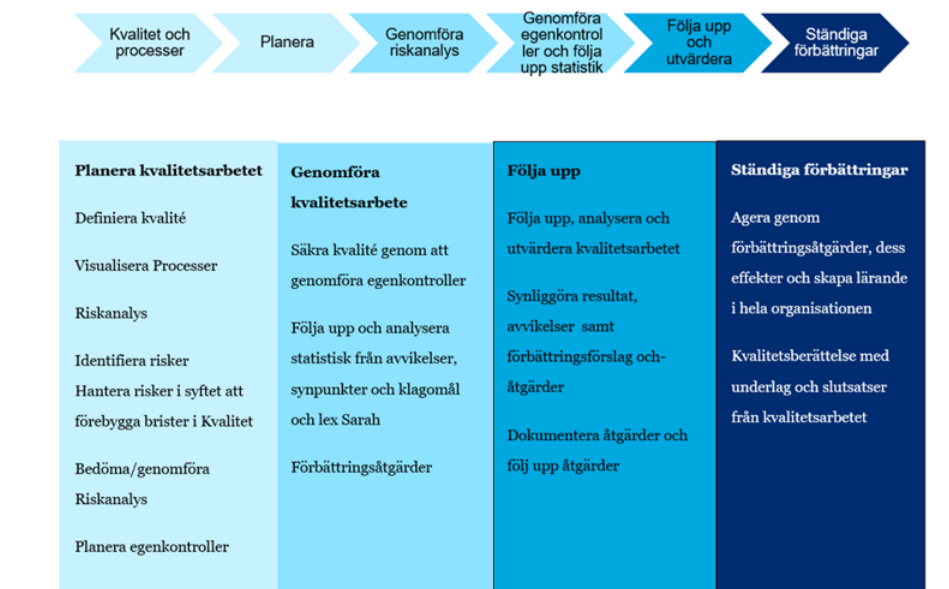
Kvalitet definieras i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för ett systematiskt kvalitetsarbete enligt följande;

*”Att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt lagar och andra föreskrifter om hälso- och sjukvård, socialtjänst och stöd och service till vissa funktionshindrade och beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter.”*

Kvalitetsdefinitionen kan beskrivas som en ram som ska fyllas med innehåll som finns i lagar och föreskrifter samt beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter. Kvalitetsberättelsen för året beskriver hur arbetet med det

SOCIAL OMSORG SOC  
Utredare  
Stephanie Mankio

systematiska kvalitetsarbetet har fortgått.



## Lag- och formkrav

Lag- och formkrav innebär att verksamheterna systematiskt och fortlöpande ska utveckla och säkra kvaliteten i arbetet gentemot individen. Detta görs i form av riskanalys, egenkontroller, avvikelshantering, analys, åtgärder samt avtals- och kvalitetsuppföljningar.

## Riskanalys

I riskanalysen identifieras risker som kan medföra att social omsorgsprocessen inte kan genomföras enligt bestämda lagar och föreskrifter för att upprätthålla en god kvalitet. Syftet är att identifiera vad som kan gå fel och arbeta förebyggande. För att fortlöpande bedöma om det finns risk för att händelser skulle kunna inträffa som kan medföra brister i socialnämndens kvalitet genomförs riskanalyser.

SOCIAL OMSORG SOC

Utredare

Stephanie Mankio

Under året har det genomförts riskanalyser på enhets- och avdelningsnivå.

Vid behov av åtgärder har ett åtgärdsarbete upprättats för att förhindra att en negativ händelse inträffar eller upprepas.

Socialnämnden identifierar, analyserar och åtgärdar fortlöpande de risker som kan innebära brister i kvalitet. Arbetet med riskanalyser behöver dock utvecklas samt dokumenteras i högre grad vilket är ett förbättringsarbete som kommer fortsätta kommande år.

## Egenkontroller

Egenkontroller ska genomföras i den omfattning som behövs för att den som bedriver verksamheten ska kunna säkra verksamhetens kvalitet. I det systematiska kvalitetsarbetet är egenkontrollen kopplad till de risker som identifierats i riskanalysen.

Egenkontroller har under året bland annat utförts av utredningar och dokumentation, barns delaktighet, hantering av privata medel, obligatoriska utbildningar, att bistånd inte betalas ut felaktigt, att beslut verkställs och att frågor om våld ställts.

Inom individ- och familjeomsorgen visar genomförda egenkontroller att verksamheten har en god kvalitet. Några exempel på genomförda egenkontroller visar på att ärenden handläggs inom bestämda tidsintervall och att orosanmälningar hanteras korrekt. Utvecklingsområden som genomförda egenkontroller identifierat är barns delaktighet, upprättandet av genomförandeplaner, att ställa frågor om våld samt att avsluta akter i verksamhetssystemet.

Inom egen regi visar genomförda egenkontroller bland annat att hantering av enskildas privata medel har förbättrats. Egenkontroll visar på att hanterandet fungerar korrekt och att verksamheterna arbetar utifrån de rutiner som finns. Genomförda egenkontroller visar även att den sociala dokumentationen behöver utvecklas och att medarbetare är i behov av kompetensutveckling kring området. Det pågår ett arbete med att ta fram en basutbildning för medarbetare. Inom egen regin har samverkan med hälso- och sjukvårdsteamet utvecklats, bland annat vid egenkontroller av att riskbedömningar är genomförda vid skyddsbedömningar för att otillåtna skydds- och begränsningsåtgärder inte ska förekomma.

SOCIAL OMSORG SOC

Utredare

Stephanie Mankio

## Avvikelsehantering

Rapportering och hantering av olika typer av avvikelser bidrar till en ökad kvalitet och är en del i arbetet med ständiga förbättringar. Rapportering görs av medarbetare i verksamhetssystemet Easit Go enligt vissa förutbestämda kategorier. Verksamheterna ansvarar själva för att hantera och följa upp sina avvikelser.

Av utfallen för 2024 framgår att det finns variationer i inrapporteringen. Ett stort antal rapporterade avvikelser, lex Sarah rapporter eller synpunkter och klagomål ska inte tolkas som att verksamheten har stora kvalitetsbrister, utan snarare på att man arbetar aktivt med att identifiera och åtgärda det som avviker.

### Avvikelsehantering privata leverantörer

För flera insatser ingår socialnämnden avtal med privata leverantörer för utförandet av insatser. När skötseln av en kommunal angelägenhet genom avtal har lämnats över till en privat leverantör, ska kommunen kontrollera och följa upp verksamheten (10 kap 8 § KL). Detta görs genom avtals- och kvalitetsuppföljningar.

Om den enskilde upplever brister eller har synpunkter på en verksamhet som bedrivs av en privat leverantör ska synpunkter och klagomål i första hand lämnas till den som ansvarar för den berörda verksamheten. Om den enskilde upplever att denne inte får gehör för sina synpunkter kan klagomålet lämnas till kommunen. Det innebär att antalet synpunkter och klagomål som registreras hos kommunen gällande privata leverantörer är relativt lågt jämfört med det faktiska antalet synpunkter och klagomål på verksamheten.

Avseende missförhållanden eller påtagliga risker för missförhållanden (lex Sarah) som sker i verksamheten hanteras av den verksamhet där dessa uppstår. De privata leverantörerna ska informera nämnden om upprättade rapporter enligt lex Sarah.

Avvikelser hanteras av den privata leverantören och rapporteras inte löpande till socialnämnden. Vid avtalsuppföljningar följs leverantörens avvikelsehantering upp.

Detta förtydligas i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9). Här anges att den som bedriver verksamhet enligt socialtjänstlagen eller LSS systematiskt ska följa upp och utvärdera den egna verksamheten, bland annat genom att ta emot

SOCIAL OMSORG SOC

Utredare

Stephanie Mankio

och utreda klagomål och synpunkter samt missförhållanden eller påtagliga risker för missförhållanden.

### Avvikelser

Avvikelser har under året rapporteras av medarbetare inom socialnämnden när något oplanerat eller oförutsett har inträffat som har inneburit minskad kvalitet för den enskilde. Avvikelser har även rapporteras när personalen inte har arbetat efter gällande rutiner, vid utebliven vård och omsorg eller vid avsteg från genomförandeplaner, vårdplaner och andra överenskommelser. När en avvikelse har rapporterats har ansvarig chef vidtagit åtgärder.

### Utfall avvikelser

Antalet redovisade avvikelser nedan avser individ- och familjeomsorgen, beställaravdelningen och verksamheter inom egen regi.

Kategori	2023	2024
Basal hygien	21	19
Bemötande gentemot den enskilde	21	15
Brukarinflytande/delaktighet	17	10
Dokumentation	25	22
Ekonomi/administration	12	22
Fastighet/fordon/underhåll	3	6
Genomförande av omsorgsinsatser	90	95
Handläggning	54	53
Hygien/städning	22	31
Information/utbildning	2	17
IT/tele	8	7
Ordning och säkerhet	25	38
Samverkan	8	10
Sekretess/integritet	25	12



SOCIAL OMSORG SOC

Utredare

Stephanie Mankio

Tillgänglighet	16	5
Övrigt	81	104
<b>Totalt:</b>	430	467

Flest avvikelser har rapporterats inom kategorierna genomförande av omsorgsinsatser, övrigt och handläggning. Avseende avvikelser i kategorin genomförande av omsorgsinsatser handlar majoriteten av avvikelserna om att insatsen inte genomförts enligt genomförandeplan. Ett exempel på åtgärd som genomförts är att rutiner reviderats för att de ska vara ändamålsenliga för personal och för att säkerställa att enskilda får det stöd de är i behov av.

Avseende kategorin övrigt är majoriteten av avvikelserna registrerade inom egen regin. Dessa avvikelser handlar till stor del om genomförande av insatser och borde ha registrerats i den kategorin.

När det gäller kategorin handläggning har det exempelvis inom beställaravdelningen genomförts registervård ett antal gånger under året och vid dessa tillfällen har man gått igenom akter och utredningar som ska vara avslutade som legat öppna en längre tid och rapporterat det som avvikelser.

### **Lex Sarah**

När rapportering av ett missförhållande eller risk för ett missförhållande har gjorts muntligt eller skriftligt har en utredning skyndsamt startats i enlighet med 14 kap. 6 § socialtjänstlagen, SoL (2001:453) eller 23g § lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS. Verksamhetens medarbetare har informerats om rapporten och hållits uppdaterade under utredningens gång om åtgärder som har genomförts för att undanröja risker så att det inträffade inte ska återupprepas. Om utredningen har påvisat att det föreligger ett allvarligt missförhållande eller påtaglig risk för ett allvarligt missförhållande har en anmälan gjorts till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Enskilda som berörts har fått information om den inrapporterade händelsen.

### **Utfall lex Sarah**

Antalet redovisade lex Sarah rapporter nedan avser individ- och familjeomsorgen, beställaravdelningen, verksamheter inom egen regi samt inkomna rapporter från privata leverantörer.

SOCIAL OMSORG SOC  
Utredare  
Stephanie Mankio

Kategori	Antal lex Sarah rapporter 2023	Antal lex Sarah rapporter 2024	Antal lex Sarah anmälningar till IVO 2024
Fysiskt övergrepp	3	3	2
Sexuella övergrepp			
Psykiska övergrepp			
Brister i bemötande av anställda m.fl.	2	2	
Brister i rättssäkerhet vid handläggning och genomförande	23	22	2
Brister i utförande av insatser (insatser som utförts felaktigt eller inte alls)	15	19	3
Brister i fysisk miljö, utrustning och teknik		6	
Ekonomiska övergrepp		1	
Övrigt (lex Sarah)	2	5	
<b>Totalt:</b>	45	54	7

Flest rapporter har rapporterats inom kategorierna brister i rättssäkerhet vid handläggning och genomförande och brister i utförande av insatser. Avseende kategorin brister i rättssäkerhet vid handläggning och genomförande handlar majoriteten om att utredning inte slutförts inom skälig tid eller att det finns brister i verksamhetssystemet. Exempel på åtgärder är att förslag lyfts till IT och upphandlad leverantör om behov av bevakningar vid olika ärendeslag i verksamhetssystemet.

Avseende kategorin brister i utförande av insatser handlar majoriteten av rapporterna om att stöd inte utförts enligt rutin eller att något oväntat inträffat i verksamheten till följd av avsaknad av rutin. Exempel på åtgärder är att rutiner revideras/tas fram samt implementeras i verksamheten.

Från privata leverantörer har det informerats om 9 rapporter, majoriteten avser kategorin brister i utförande av insatser. Dessa handlar främst om att stöd inte utförts enligt rutin eller det mottagna uppdraget.

SOCIAL OMSORG SOC

Utredare

Stephanie Mankio

## Synpunkter och klagomål

Synpunkter och klagomål är när någon uttalar ett missnöje eller beröm som gäller kommunen eller kommunens leverantörer. Det kan gälla bemötande, utförande av tjänster eller att någon lämnar förslag på förbättringar för att höja kvaliteten. De som lämnar synpunkter och klagomål kan exempelvis vara enskilda, grannar eller anhöriga. Dessa ska få information om att verksamheten välkomnar synpunkter och klagomål och hur man framför dessa.

Verksamheterna har under året ansvarat för att följa upp och analysera statistik samt driva ett förbättringsarbete för de klagomål som genererat ett missnöje.

### *Utfall synpunkter och klagomål*

Antalet redovisade synpunkter och klagomål nedan avser individ- och familjeomsorgen, beställaravdelningen, verksamheter inom egen regi samt inkomna klagomål gällande privata leverantörer.

Kategori	2023	2024
Allmänt	9	27
Bemötande	14	7
Kommunikation	1	2
Handläggning	29	14
Tillgänglighet	5	3
Genomförande av insatser	10	21
Hälso- och sjukvård		
Beröm	3	11
<b>Totalt:</b>	71	85

Flest synpunkter och klagomål har inkommit i kategorierna allmänt, genomförande av insatser och handläggning. Varje synpunkt och klagomål utreds för att komma fram till om eventuella åtgärder behöver vidtas. Om den som lämnat synpunkten eller klagomålet önskar återkoppling efter genomförd utredning återkopplar alltid den som utrett synpunkten eller klagomålet.

SOCIAL OMSORG SOC

Utredare

Stephanie Mankio

En stor del av de synpunkter och klagomål som inkommit till beställaravdelningen avser privata leverantörer. Dessa omfattar endast klagomål som skickats till kommunen från den enskilde och omfattar inte de klagomål som lämnats direkt till den privata leverantören.

## Kvalitet hos privata leverantörer

I de fall kommunala angelägenheter utförs av privata leverantörer ska kommunfullmäktige enligt 5 kap. 3 § kommunallagen (2017:725) för varje mandatperiod anta ett program med mål och riktlinjer som gäller för samtliga leverantörer av sådana angelägenheter. I programmet ska det anges hur kommunfullmäktiges mål och riktlinjer ska följas upp och hur allmänhetens insyn i de privata utförarnas verksamhet ska tillgodoses. Syftet med programmet är att säkerställa en kvalitativ uppföljning och kontroll av såväl kommunala som privata leverantörer som bedriver verksamhet på uppdrag av kommunen. Den 7 oktober 2024 beslutade kommunfullmäktige om Täby kommuns program för uppföljning och insyn av privata leverantörer (KS 2024/141-02).

Beställaravdelningen och individ- och familjeomsorgens uppföljning av privata leverantörer följer detta program och inkluderar även den egna regin inom funktionsnedsättning som följs upp på samma sätt som de privata leverantörerna.

Avtals- och kvalitetsuppföljningar genomförs regelbundet i syfte att efterleva kommunallagens intentioner och för att säkerställa att verksamheten är av god kvalitet enligt 3 kap. 3 § socialtjänstlagen och 6 § LSS.

Utöver avtals- och kvalitetsuppföljningar genomförs individuppföljningar och riktade uppföljningar (exempelvis genom annonserade eller oannonserade besök på förekommen anledning). Detta görs i syfte att säkerställa god kvalitet.

Samtliga verksamheter inom funktionsnedsättning har av beställaravdelningen under året kontrollerats utifrån kreditvärdighet och tillstånd från inspektionen för vård och omsorg, IVO. Kontrollerna som genomförts har inte visat några anmärkningar av de privata leverantörerna.

De avtals- och kvalitetsuppföljningar som beställaravdelningen genomfört under året visar på ett positivt resultat där majoriteten av leverantörerna uppfyller ställda avtals- och kvalitetskrav. Genomförda uppföljningar visar dock att leverantörer är i behov av ökad kunskap om lex Sarah och rapporteringsskyldigheten. Det framgår att verksamheterna har rutiner kring lex Sarah och att personal ges information vid anställning. Trots det så finns

SOCIAL OMSORG SOC

Utredare

Stephanie Mankio

svårigheter att särskilja avvikelse och missförhållande. Leverantörer har fått återkoppling om att de bör diskutera och problematisera detta i sina verksamheter.

Det har under året även genomförts fem riktade uppföljningar av leverantörer inom omsorgen om personer med funktionsnedsättning med anledning av inkomna synpunkter och klagomål. En av verksamheterna har stängt och fått tillståndet återkallat av IVO. Övriga fyra verksamheter har inkommit med handlingsplaner eller vidtagit åtgärder för att säkerställa kvaliteten i verksamheten.

## Analys

Genomförda riskanalyser, egenkontroller och avtals- och kvalitetsuppföljningar visar att socialnämndens verksamheter har en god kvalitet. Arbetet med det systematiska kvalitetsarbetet behöver dock utvecklas. Exempelvis gällande interna rutiner och arbetssätt för hur arbetet ska tillämpas. Även ansvar och roller behöver tydliggöras. Arbetet med det systematiska kvalitetsarbetet behöver även dokumenteras i högre grad vilket är ett förbättringsarbete som kommer fortsätta nästa år.

Gällande information om lex Sarah rapporter från privata leverantörer är dessa få i antal. Utifrån det som framkommit efter genomförda avtals- och kvalitetsuppföljningar finns det ett behov för privata leverantörer att fortsatt arbeta med att öka kompetensen kring lex Sarah, och ha dialoger kring detta i verksamheterna. Detta är ett område som fortsatt kommer att följas upp.

Volymen avvikelser som rapporterats under året är hög, detta ska dock inte tolkas som att verksamheten har stora kvalitetsbrister, utan snarare på att man arbetar aktivt med att identifiera och åtgärda det som avviker. Däremot behöver beställaravdelningen och egen regi under nästa år arbeta med att öka kunskapen hos medarbetarna för att förståelsen för gränsdragningen mellan avvikelse och lex Sarah ska vara tydlig.

Social omsorgs rutiner för lex Sarah och avvikelser behöver också ses över för att tydligare beskriva skillnaden mellan en avvikelse och lex Sarah.

SOCIAL OMSORG SOC

Utredare

Stephanie Mankio

## Bemötande och delaktighet

Inom beställaravdelningen har uppdraget om förstärkt vägledning inom funktionshinderområdet genomförts under året. Verksamheten har idag två informationsbroschyrer. En lättläst broschyr som riktar sig till barn. Den andra innehåller heltäckande information om stöd inom funktionshinderområdet och är främst till för enskilda, anhöriga och företrädare. Det pågår ett arbete med att utveckla broschyrerna med bland annat en visuell tidslinje. Informationsträffarna är ett koncept som är implementerat och kommer fortsätta att genomföras varje halvår för att möta enskildas behov av information och vägledning. Den vägledande funktionen fortsätter vara tillgänglig en halvdag i veckan och nås genom ett direktnummer.

Beställaravdelningen har parallellt med uppdraget om förstärkt vägledning under 2024 arbetat med ett förändringsarbete för att verksamheten ska bli mer ändamålsenlig för Täbyborna. Utifrån verksamhetens systematiska kvalitetsarbete har det identifierats att verksamheten behöver utveckla mer effektiva arbetssätt. Under hösten 2024 påbörjades därför implementeringen av nya arbetsgrupper inom myndighetsutövningen:

- Mottagningsgrupp
- Uppföljningsgrupp

Förändringen syftar bland annat till att öka biståndshandläggares tillgänglighet varje arbetsdag för att ge information och vägleda enskilda. Förändringen bidrar till en högre tillgänglighet gentemot enskilda. Mottagningsgruppen är en satsning för att komma närmare målgrupperna och kunna erbjuda tidiga insatser.

## Samverkan

Samverkan såväl internt som externt är en förutsättning för att säkra kvaliteten på de insatser som ges inom socialtjänsten och för att förebygga vårdskador inom den kommunala hälso- och sjukvården. Det är viktigt att olika aktörer har ett gott samarbete och ett gemensamt språk för att säkerställa att enskilda som har kontakt med socialnämnden får sina behov tillgodosedda oavsett leverantör.

Beställaravdelningen, individ- och familjeomsorgen och egen regi har under året samverkat med en rad aktörer, ett exempel är intern samverkan med kontaktcenter. En förutsättning för att den enskilde ska kunna få snabb hjälp och

SOCIAL OMSORG SOC

Utredare

Stephanie Mankio

information är att kontaktcenter har den kunskap som krävs för att ge en korrekt vägledning.

Inom egen regi har samverkan påbörjats med äldreomsorg egen regi, bland annat gällande digitalisering och upprättande av rutiner.

Ett annat exempel på intern samverkan är mellan individ- och familjeomsorgen och beställaravdelningen där det under året har utvecklats rutiner och överenskommelser för den interna samverkan. Rutinen syftar till att säkerställa en fungerande samverkan för barn och unga i behov av stöd. Intern samverkan har pågått sedan tidigare men rutinen förtydligar roller och ansvar vid samverkan.

Individ- och familjeomsorgen ingår i Stärkt samverkan som är en grupp för strategisk samverkan inom kommunen och består av chefer/nyckelpersoner från de av kommunens verksamheter som arbetar främjande och förebyggande för barn och ungdomar. Syftet är att skapa ett helhetsgrepp i kommunens samverkansarbete både internt och externt och därmed säkerställa alla barn och ungdomars trygghet och välbefinnande.

Exempel på extern samverkan finns inom individ- och familjeomsorgen där arbetet med tidiga och förebyggande insatser fortsatt. Ungdomsbrottsjouren är ett nytt arbetssätt som utvecklats under 2024. Ungdomsbrottsjouren har tillsammans med Polisen utvecklat ett arbetssätt för att fånga upp unga med riskbeteende i ett tidigt skede. Ungdomsbrottsjouren har regelbundna möten med Polisen där de diskuterar individärenden där det har skett brott eller finns risk för brott. Arbetssättet möjliggör för socialtjänsten och polis att samverka både kring individärenden men också för att följa utvecklingen för unga i Täby som riskerar att begå brott.

Under 2024 startade en familjecentralsliknande verksamhet inom individ- och familjeomsorgen. Verksamheten är ett arbete i samverkan mellan individ- och familjeomsorgen, öppna förskolan, barnavårdscentralen och barnmorskemottagningen som riktar sig till såväl blivande föräldrar som föräldrar med förskolebarn. Verksamheten syftar till att tidigt uppmärksamma barn och föräldrar med behov av utökat stöd.

Samverkan har även skett inom social omsorg gällande den nya socialtjänstlag som ska träda i kraft 1 juli 2025. Arbetet med planeringen av omställningen till den nya lagen har påbörjats inom verksamhetsområdet tillsammans med staben och kommer att fortsätta under 2025.

SOCIAL OMSORG SOC

Utredare

Stephanie Mankio

## Undersökningar, statistik och enkäter

### Brukarundersökningar

Individ- och familjeomsorgen, beställaravdelningen och egen regi har under 2024 deltagit i SKRs nationella brukarundersökningar. Brukarundersökningarna genomförs för att få kunskap om hur enskilda upplever kvaliteten i socialtjänstens verksamheter. Resultatet används sedan som ett underlag för att utveckla verksamheten.

Resultaten från årets brukarundersökningar visar bland annat på en hög grad av nöjdhet och självbestämmande. Det har under året genomförts flera aktiviteter för att upprätthålla och höja den upplevda nöjdheten hos enskilda som har stöd från socialnämndens verksamheter. Som exempel involveras de enskilda i resultatet av brukarundersökningar och bidrar till förbättringsarbetet i verksamheterna.

Förberedelser och utveckling av arbetet med brukarundersökningarna för att öka deltagandet har gett resultat. Inom egen regi involverades boendestödjare tidigt under året för att planera ökat deltagande. Boendestödjarna lyfte att pappersenkäter sannolikt skulle öka deltagande. Arbetet gav resultat då svarsfrekvensen var 59 % vilket är en ökning med 26 % jämfört med föregående år.

Inom egen regi ska den enskilde vara delaktig och ges inflytande över de insatser som planeras. Av resultatet från brukarundersökningen framgår att upplevelsen av självbestämmande har ökat för boende i service- och gruppbostad jämfört med upplevt självbestämmande föregående år. I både service- och gruppbostad har det genomförts kompetenshöjande insatser utifrån skyddsåtgärder och samtycke vilket kan vara en del i att självbestämmandet har ökat.

Beställaravdelningen deltog för första gången i SKRs brukarundersökning om hur vuxna upplever myndighetskontakten inom funktionsnedsättning. Svarsfrekvensen var 30 % och arbete kommer pågå under kommande år för att öka svarsfrekvensen. Resultatet från brukarundersökningen visade genomgående ett positivt resultat, som exempel svarade 94 % att de tyckte att deras möte med handläggaren var bra.

Inom individ- och familjeomsorgen visar resultatet att enskilda upplever ett gott bemötande i kontakten med socialtjänsten. 92 % svarade att de var nöjda eller mycket nöjda med det stöd de hade fått.



SOCIAL OMSORG SOC

Utredare

Stephanie Mankio

## Kommundata

Socialstyrelsen har sammanställt nationell data som en del i arbetet med nuläges- och behovsanalyserna inför den nya socialtjänstlagen. En del av den nationella datan består av data från öppna jämförelser. Öppna jämförelser gör det möjligt att jämföra och analysera olika kvalitetsaspekter inom socialtjänsten.

Analys av dessa data har gjorts under året inom områdena barn och unga, äldre och vuxna. Data för personer med funktionsnedsättning är inkluderat i datan för de olika grupperna. Underlaget utgör en del av läges- och behovsanalysen inför den nya socialtjänstlagen.

## NUSO – Nationell Uppföljning av Socialtjänstens Omställning

Individ- och familjeomsorgen deltar i NUSO – Nationell Uppföljning av Socialtjänstens Omställning – vilket är en nationell studie i samarbete med SKR och Karlstads universitet, med syfte att skapa en lägesbild inför den nya socialtjänstlagen. Det första resultatet har återgetts till deltagande kommuner och inom individ- och familjeomsorgen pågår ett arbete med att analysera resultatet. Resultat av ytterligare en delstudie inväntas för att en fullständig analys av lägesbilden ska kunna genomföras.

## Digitalisering

Digitalisering inom socialnämnden skapar möjligheter att utveckla och effektivisera verksamheten och kan bidra till enskildas självständighet, delaktighet och inflytande. Social omsorg strävar efter att digitalisering ska vara en integrerad del av verksamhetsutveckling och det finns flera exempel från året gällande digitalisering som en del av verksamhetsutveckling.

En e-tjänst inom individ- och familjeomsorgen har införts för enskilda som är i behov av kontakt med budget- och skuldrådgivare. E-tjänsten innebär att enskilda kommer i direkt kontakt med budget- och skuldrådgivare.

Ett digitalt verktyg för par som separerar har införts. Det är tillgängligt för alla kommuninvånare och erbjuder ett tidigt stöd för att förebygga konflikter i samband med separation. Information har kommunicerats brett och antalet användare har överstigit målet, fram till november 2024 har 115 personer använt det digitala verktyget. Verktöget är evidensbaserat och väntas leda till bättre förutsättningar för barn till föräldrar som separerar.

SOCIAL OMSORG SOC

Utredare

Stephanie Mankio

En ny utredningsmodul för personlig assistans har införts av beställaravdelningen. Den nya utredningsmodulen syftar till att förenkla handläggning och utredning av personlig assistans för biståndshandläggare samt för att skapa en mer överskådlig och tydlig utredning för den enskilde att ta del av.

Inom egen regi har det under 2024 påbörjats ett införande av två systemstöd, Welfare planering och Welfare Signering. Systemstöden syftar till att skapa en bättre planering och uppföljning av det stöd som utförs. Welfare Signering är en digital läkemedelssigneringslista även möjliggör för hälso- och sjukvårdsteamet att få en översyn i realtid av brukarnas medicinhantering.

Handslaget för digitalisering är en strategisk agenda som utvecklats av SKR, ADDA och Inera. Handslaget syftar till att stärka och utveckla kommuners digitaliseringsarbete inom bland annat socialtjänsten. Täby kommun har under året tackat ja till tre initiativ inom handslaget. Alla tre initiativ berör socialtjänsten:

- digital post
- säker digital kommunikation (SDK) i socialtjänsten
- nationell identitet- och behörighetshantering

Gällande digital post och säker digital kommunikation är de huvudsakliga syftena att förenkla och frigöra tid hos medarbetare i kommunen när det gäller posthantering, kommunikation via fax och e-post. Men också att öka säkerheten vid hantering av post och uppgifter som kommuniceras externt. Gällande identitets- och behörighetshantering är syftet att stärka en säker och effektiv hantering av identiteter och behörigheter för av medarbetare och enskilda som kommer i kontakt med socialtjänsten.

## Analys

Resultatet från de nationella brukarundersökningarna visar på en hög nöjdhet och upplevelse av självbestämmande. Brukarundersökningarna genomförs för att få insikt i hur enskilda upplever kvaliteten i verksamheterna och underlaget från året kommer utgöra ett underlag till verksamheternas utvecklingsarbete följande år.

SOCIAL OMSORG SOC

Utredare

Stephanie Mankio

Den interna och externa samverkan visar på att individ- och familjeomsorgen, beställaravdelningen och egen regi bedriver en strukturerad samverkan med fokus på att förbättra det stöd som enskilda är i behov av.

Digitalisering som en del av verksamheternas utveckling har lett till flera förbättringar i verksamheten, ökad effektivitet och ett mer tillgängligt stöd för enskilda. Initiativen inom handslaget för digitalisering visar på ett strategiskt och långsiktigt arbete för att integrera digitala lösningar i socialtjänsten.

Omställningen till ny socialtjänstlag kommer under 2025 innefatta arbete kring bemötande och delaktighet utifrån tillgänglighetsperspektivet samt ett särskilt fokus på samverkan för att nå upp till lagens intentioner.

## En kunskapsbaserad verksamhet

En kunskapsbaserad verksamhet innebär att utveckla, sprida och tillämpa bästa tillgängliga kunskap för att göra bästa möjliga nytta för de enskilda som socialnämnden kommer i kontakt med.

### Det kunskapsbaserade arbetet under året

Det kunskapsbaserade arbetet under 2024 har handlat om att utveckla det arbete som bedrivs med stöd av kunskap och beprövad erfarenhet samt evidensbaserade metoder.

Individ- och familjeomsorgen har under 2024 deltagit i NUSO – Nationell Uppföljning av Socialtjänstens Omställning – vilket är en nationell studie i samarbete med SKR och Karlstads universitet, med syfte att bidra med en lägesbild inför den nya socialtjänstlagen. Det första resultatet har återgetts till deltagande kommuner och inom individ- och familjeomsorgen pågår ett arbete med att analysera resultatet. Av resultatet framgår bland annat att 91 % av barnen i Täby kommun hade samma handläggare under utredningstiden vilket är ett positivt resultat. Det framgår även att barns delaktighet är ett utvecklingsområde då 37 % av barnen inte deltagit i ett utredningssamtal. Resultat av ytterligare en delstudie inväntas för att en fullständig analys av lägesbilden ska kunna genomföras.

SOCIAL OMSORG SOC

Utredare

Stephanie Mankio

Under 2024 har alla chefer inom social omsorg deltagit i Chefoskopet. Chefoskopet är verktyg från Suntarbetsliv<sup>1</sup> som grundar sig i forskning om de organisatoriska förutsättningar som har betydelse för att chefer ska kunna utföra sitt uppdrag och samtidigt må bra. Chefoskopet har varit uppskattat av första linjens chefer och varit ett forum för erfarenhetsutbyte och utveckling. Exempel på förändringar som gjorts efter att behov har synliggjorts i Chefoskopet är att interna samarbetsformer utvecklats ytterligare, vilket väntas leda både till en mer effektiv organisation och högre trivsel. Detta stärker verksamheten som når kommuninvånarna.

Inom individ- och familjeomsorgen har medarbetare utbildats inom evidensbaserade metoder, några exempel är funktionell familjeterapi (FFT), Structured Assessment of Violence Risk in Youth (SAVRY) och Kriminalitets som livsstil.

Andra kompetenshöjande insatser som har genomförts av medarbetare inom individ- och familjeomsorgen, beställaravdelningen och egen regi är utbildningar om våld i nära relationer, Bostad först, psykisk hälsa, informationssäkerhet och välfärdsbrott.

För egen regis verksamheter där det finns ett kommunalt hälso- och sjukvårdsansvar, bedrivs detta från och med 1 maj 2024 i kommunens regi. Verksamheterna upplever att det är enklare att få kontakt med ansvarig medarbetare i hälso- och sjukvårdsteamet jämfört med tidigare. Kvaliteten i hälso- och sjukvårdsinsatserna har bedömts ökat vilket i sin tur leder till en tryggare och säkrare hälso- och sjukvård för brukarna.

## Medarbetarskap

Medarbetare har en viktig funktion i arbetet med det systematiska kvalitetsarbetet och bidrar till en lärande organisation. Medarbetarnas ansvar innebär att;

- ha kännedom om och delta i det systematiska kvalitetsarbetet ,
- känna till och tillämpa gällande rutiner inom respektive verksamhet,
- medverka och bidra till utvecklingen av enhetens systematiska kvalitetsarbete genom förbättringsförslag och åtgärder,

---

<sup>1</sup> Sunt arbetsliv är en ideell förening som drivs gemensamt av de fackliga organisationerna och arbetsgivarorganisationerna SKR samt Sobona. Sunt arbetslivs uppdrag är att tillgängliggöra kunskap om förebyggande, hälsofrämjande och rehabiliterande insatser inom arbetsmiljöområdet.

SOCIAL OMSORG SOC

Utredare

Stephanie Mankio

- rapportera synpunkter och klagomål, avvikelser och lex Sarah samt
- skapa förtroende och god kvalitet genom att visa engagemang, lyhördhet, positiv inställning och respekt i varje möte med enskilda och dess närstående.

Medarbetare på respektive avdelning har under året deltagit i arbetet med det systematiska kvalitetsarbetet genom att rapportera avvikelser, lex Sarah, synpunkter och klagomål. Medarbetare deltar även i APT där förbättringsförslag kan lyftas. Utbildningar om lex Sarah skickas ut via e-post vilket är en del i att skapa delaktighet i det systematiska kvalitetsarbetet för medarbetare samt öka kunskapen om lex Sarah. Utifrån de lex Sarah som inrapporterats har medarbetare bidragit till att påtala vad som fungerar gällande rutiner samt framfört var det finns brister inom verksamheten. Många av åtgärderna i lex Sarah utredningar har uppkommit i samtal med medarbetare från verksamheterna.

## Analys

En ökad kunskap hos medarbetare om ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete är en bra grund för engagemang och en lärande organisation.

Individ- och familjeomsorgen, beställaravdelningen och egen regi har under året fortsatt arbetet med utveckling av rutinhandboken på intranätet. Ett exempel är samverkan som påbörjats mellan kring rutiner som är gemensamma för fler än ett verksamhetsområde inom social omsorg.

Omställningen till en ny socialtjänstlag fokuserar särskilt på kunskapsbaserat arbete och en utveckling inom detta område kommer således ske.

## Förbättringsarbete till kommande år

Beställaravdelningen och egen regi behöver under 2025 arbeta med att öka kunskapen och förståelsen för gränsdragningen mellan avvikelse och lex Sarah. Social omsorgs rutiner för lex Sarah och avvikelser behöver ses över för att tydligare beskriva skillnaden mellan en avvikelse och lex Sarah.

Arbetet med det systematiska kvalitetsarbetet är en del av verksamheternas arbete och ska under 2025 fortsatt utvecklas. Det finns en variation bland verksamheterna kring vilken omfattning arbetet är implementerat, exempelvis

SOCIAL OMSORG SOC

Utredare

Stephanie Mankio

arbetet med egenkontroller. Det finns en planering för hur arbetet fortsatt ska genomföras, där erfarenhetsutbyte och samverkan mellan avdelningar är en viktig del.

En ny socialtjänstlag kommer träda i kraft den 1 juli 2025. Den nya lagstiftningen ska främja utvecklingen av en ytterligare mer hållbar socialtjänst vad gäller bland annat kvalitet och planering över tid. Som en del i omställningen har kommunen erhållit statsbidrag. En nuläges- och behovsanalys pågår av socialnämndens verksamheter och målgrupper och kommer att ligga till grund för det fortsatta arbetet under 2025.