

# Kvalitetsredovisning 2014/2015





1. Inledning	4	9.5.2 Lex Sarah	26
2. Lagstiftning, förordningar, föreskrifter och allmänna råd	5	9.5.3 Servicedeklarationer	28
3. God vård och omsorg i socialtjänsten	6	9.5.4 Synpunktshantering	28
4. Kommunala styrmedel	6	9.5.5 Brukarundersökning	29
4.1 Vision	6	9.5.6 Nationell brukarenkät	29
4.2 Styrmodell	6	9.5.7 Förslagslåda	30
4.3 Policydokument	6	9.5.8 Tillsyn av IVO	30
4.4 Strategier	7	9.5.9 Ej verkställda beslut	31
4.5 Tillväxtprogrammet	7	9.5.10 Rättssäkerhet	31
4.6 Översiktsplan 2040	8	9.6 Kommunfullmäktiges utvärderingar	31
4.7 Regional utvecklingsstrategi Jämtland/Härjedalen 2030	8	9.6.1 Granskning av internkontrollarbetet	32
4.8 Plan för socialtjänst	8	9.6.2 Granskning uppföljning av föreningsbidrag	32
4.9 Utvecklingsforum	8	9.6.3 Granskning av samverkan kring barn och unga i riskzonen	32
4.10 Valfärdsredovisning	8	9.6.4 Granskning av flyktingmottagandet 2014	32
4.11 Kommunens kvalitetspris	8	9.6.5 Granskning av farliga förmåner	33
5. Socialtjänstens mål	9	9.7 Rapporter från FOU Jämt	33
5.1 Krav på god kvalitet	9	9.7.1 Upplevelser av socialtjänsten insatser	33
5.2 Socialnämndens ansvar	10	9.7.2 Uppföljning av Bryggan föräldrastöd	33
5.3 Socialtjänstens målgrupp	10	9.7.3 Det lyckade familjerådslaget - ur ett aktörsperspektiv	34
5.4 Vision – Målbild	11	10. Jämförelser	35
5.5 Organisation	12	10.1 Öppna jämförelser	35
5.5.1 Projekt - Ny i vården	12	10.1.1 Barn och unga	35
5.5.2 Medarbetare	12	10.1.2 Ekonomiskt bistånd	36
5.5.3 Klienter	13	10.1.3 Missbruks- och beroendevård	36
5.5.4 Materiella resurser	13	10.1.4 Hemlöshet och utestängning från bostadsmarknaden	37
5.6 Verksamhet resultat	13	10.1.5 Stöd till brottsoffer – våldsutsatta kvinnor och barn som bevittnat våld	37
5.7 Strategiområden	14	10.2 Kommunens Kvalitet i Korthet	37
6. Metoder i klientarbetet	15	10.3 SCB:s medborgarundersökning	38
7. Nämndspecifikt	19	10.4 Omvärldsorientering/analys	38
8. Regional utvecklingsgrupp för social välfärd	22		
9. Ledningssystem för kvalitet	23		
9.1 Processer och rutiner	23		
9.2 Samverkan	23		
9.3 Systematiskt förbättringsarbete	25		
9.3.1 Riskanalys	25		
9.4 Internkontroll	26		
9.5 Egenkontroll	26		
9.5.1 Avvikelse rapporter	26		



# Kvalitetsredovisning 2014/2015

## 1. Inledning

För att ge en samlad bild av socialförvaltningens verksamhet tas för tredje gången en kvalitetsredovisning fram. Avsikten är att den ska ge en övergripande bild och bedömning av kvaliteten i verksamheten.

I Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9, ikraftträdande 2012-01-01) stadgas att en årlig kvalitetsberättelse ska tas fram.

”Arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet ska dokumenteras. ...varje år upprätta en sammanhållen kvalitetsberättelse av vilken det bör framgå hur arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet har bedrivits under föregående kalenderår, vilka åtgärder som har vidtagits för att säkra verksamhetens kvalitet och vilka resultat som har uppnåtts. Berättelsen bör ha en sådan detaljeringsgrad att det går att bedöma hur arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten har bedrivits i verksamhetens olika delar, och att informationsbehovet hos externa intressenter tillgodoses. Berättelsen bör hållas tillgänglig för den som önskar ta del av den”.

Kvalitetsredovisningen bygger på faktabeskrivningar, uppföljningar, utvärderingar och mätningar som genomförts under året både inom socialförvaltningen och nationellt. Genom jämförelse med andra kommuner och riket ges en god bild av hur förvaltningens egna resultat står sig i förhållande till andra.

Förutom att uppfylla Socialstyrelsens direktiv om en årlig kvalitetsberättelse är kvalitetsredovisningen ett led i den kontinuerliga uppföljningen och en grund för förbättringsarbete och målarbete.

## 2. Lagstiftning, förordningar, föreskrifter och allmänna råd

Socialnämndens verksamhet styrs av följande lagar, förordningar och föreskrifter. Föreskrifter utarbetas av regering och Socialstyrelsen. Föreskrifter är tvingande till skillnad från de allmänna råd som Socialstyrelsen utarbetar.

### Lagstiftning

- Socialtjänstlagen (2001:453), SOL
- Lag (1988:870) om vård av missbrukare i vissa fall, LVM
- Lag (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga, LVU
- Offentlighets och sekretesslagen (2009:400), OSL
- Förvaltningslagen (1986:223)
- Kommunallagen (1991:900)
- Alkohollag (2010:1622)
- Bidragsbrottslagen (2007:612)
- Lag (1994:137) om mottagande av asylsökande m fl
- Lag (1964:167) med särskilda bestämmelser om unga lagöverträdare
- Lag (2002:445) om medling med anledning av brott
- Lag (2001:454) om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten
- Föräldrabalk (1949:381)

### Förordningar

- Socialtjänstförordning (2001:937)
- Förordning om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten (2001:637)

### Föreskrifter och allmänna råd

- Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9)
- Föreskrifter och allmänna råd om dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SOL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2006:5)

- Föreskrifter och allmänna råd om Lex Sarah (SOSFS 2011:5)
- Socialnämndens utredning och fastställande av faderskap (SOSFS 2011:2)
- Socialnämndens utredning och fastställande av föräldraskap (SOSFS 2011:3)
- Socialnämndens ansvar för vissa frågor om vårdnad, boende och umgänge (SOSFS 2012:4)
- Socialnämndens arbete med våldsutsatta kvinnor samt barn som bevittnat våld (SOSFS 2009:22)
- Handläggning av ärenden som gäller unga lagöverträdare (SOSFS 2008:30)
- Socialnämndens ansvar vid behov av ny vårdnadshavare (SOSFS 2006:20)
- Tillämpning av lagen (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga (SOSFS 1997:15)
- Socialnämndens ansvar för barn och unga i familjehem, jourhem eller hem för vård eller boende (SOSFS 2012:11)
- Våld i nära relationer (SOSFS 2014:4)
- Behörighet att utföra vissa arbetsuppgifter i socialtjänstens barn- och ungdomsvård (SOSFS 2014:7)
- Handläggning av ärenden som gäller barn och unga (SOSFS 2014:6)
- Allmänna råd om ekonomiskt bistånd (SOSFS 2013:1)
- Lex Sarah (SOSFS 2011:5)
- Socialnämndens skyldighet att föra förteckning över barn som vistas i familjehem eller annat enskilt hem (SOSFS 2003:15)
- Socialnämndens handläggning av ärenden om adoption (SOSFS 2008:8)

### 3. God vård och omsorg i socialtjänsten

Förutsättningar för god kvalitet inom socialtjänst kräver en samsyn kring vad som är viktigt. Som komplement till lagstiftning och nationella styrdokument har Socialstyrelsen och Sveriges Kommuner och Landsting arbetat fram definitioner på sex områden. Dessa områden är:

#### Självbestämmande och integritet

Självbestämmande och integritet innebär att den enskilde är delaktig, har inflytande och ges möjlighet till egna val.

#### Helhetssyn och samordning

Helhetssyn utgår från den enskildes samlade livssituation. Då den enskilde har behov av tjänster som bedrivs inom olika verksamheter eller av olika utförare och professioner är dessa samordnade. Det finns en tydlig ansvarsfördelning. Tjänsterna präglas av kontinuitet.

#### Trygghet och säkerhet

Trygg och säker innebär att tjänsterna utförs enligt gällande regelverk. Tjänsterna är transparenta vilket innebär förutsägbarhet och möjlighet till insyn. Risk för kränkning, försumelse, fysisk eller psykisk skada förhindras genom förebyggande arbete.

#### Kunskapsbaserad verksamhet

Kunskapsbaserad innebär att tjänsterna utförs i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet. Den enskildes erfarenheter tas till vara.

#### Tillgänglighet

Tillgänglig innebär att 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.

#### Effektivitet

Effektivitet innebär att resurserna utnyttjas på bästa sätt för att uppnå uppsatta mål för verksamheten. (källa Socialstyrelsen)

### 4. Kommunala styrmedel

#### 4.1 Vision

Kommunfullmäktige har fastställt en politisk vision som ska genomsyra all kommunal verksamhet:

”Ett demokratiskt, socialt, ekologiskt och ekonomiskt hållbart Östersund är den gemensamma, grundläggande visionen för Östersunds utveckling och utgångspunkten för det långsiktiga politiska arbetet”.

De mål- och styrdokument som utarbetas och det arbete som bedrivs i kommunen ska styra mot den politiska visionen.

#### 4.2 Styrmodell

Östersunds kommun har arbetat efter en styrmodell som kommunfullmäktige antog 2002. Kommunfullmäktige beslutade den 19 december 2013, § 228, att tillsätta en fullmäktigeberedning med uppdrag att förtydliga den politiska visionen och införa ett sammanhållet ledningssystem för hållbar utveckling i Östersunds kommun. Arbetet har utgått från den vägledningsstandard för hållbar utveckling som SKL och SIS arbetat fram och som fastställdes i januari 2014. Fullmäktigeberedningen har utarbetat förslag på långsiktiga mål, konkretisering av de långsiktiga målen, fokusområden och indikatorer för mätning. Beredningens arbete påverkar hur kommunens verksamheter ska styras varför en revidering av nuvarande styrmodell krävs. Se protokoll kommunfullmäktige 2015-03-19, Dnr 79-2015, § 52.

#### 4.3 Policydokument

I kommunen finns två olika grupper av styrdokument, måldokument och policydokument. Motiv för detta är att öka tydligheten i styrningen av verksamheten.

Måldokumentet beskriver vad som ska göras och vilka mål vi ska sträva mot medan policydokumentet beskriver hur vi ska förhålla oss.

En policy kan förtydligas genom att en rutin- eller processbeskrivning görs som kan gälla för hela eller delar av verksamheten. En policy är ett politiskt dokument som beslutas i kommunfullmäktige eller kommunstyrelsen. Rutin- och processbeskrivningar är däremot förvaltningens egna dokument.



Det finns policydokument både inom personalområdet och inom specifika områden. Inom personalområdet finns chefs-, arbetsmiljö-, löne-, medarbetar-, mångfalds-, rese-, trafik-säkerhetspolicies samt policy om farliga förmåner – medarbetare. Specifika policies finns bl a för alkohol- och drog-, IT-säkerhets-, kommunikations-, kvalitets-, miljö- säkerhets-, samt upphandlingspolicy.

#### 4.4 Strategier

När kommunen ska utarbeta styrdokument för andra verksamheter än den primära, tas strategier fram. Detta kan vara utvecklingsområden som alla nämnder och förvaltningar ska arbeta med. Kommunfullmäktige har fastställt strategier inom följande utvecklingsområden;

- Strategi för Integration
- Strategi samverkan kommunen och idrotten
- Strategi socialt hållbart Östersund
- Internationell strategi

- Strategi för besöksnäringen
- Strategi för KIA – det kommunala informationsansvaret

#### 4.5 Tillväxtprogrammet

Tillväxtplanens mål och tillväxtfaktorer samordnas med övriga planer, program och strategier. Några exempel är kommunens Översiktsplan 2040 och länets regionala utvecklingsstrategi samt gemensam strategi för landsbygdsutveckling, besöksnäring med flera.

Mer [\*] Östersund är tillväxtidé och ledstjärna i tillväxtarbetet. Stjärnan [\*] symboliserar det som Östersund behöver mer av för att vara en hållbar och attraktiv plats. Vi behöver Mer människor, Mer jobb och Mer bostäder. Dessa är Tillväxtplanens tre huvudmål.

För att nå målen behöver satsningar inom olika områden prioriteras, s k tillväxtfaktorer. Vi behöver tillsammans vara välkomnande, kreativa, företagsamma och omtänksamma för att kunna utveckla och säkra vår gemensamma välfärd. För att skapa ett mer hållbart och

attraktivt Östersund behöver vi också öka vår kunskap, utveckla kulturlivet samt skapa fler attraktiva boenden.

Genom att arbeta utifrån ambitionen hållbar tillväxt kan framtidens stora utmaningar när det till exempel gäller demografi, klimatförändringar och finansiella kriser mötas på ett nytt och mer framgångsrikt sätt. Den gemensamma politiska visionen är en ledstjärna i arbetet.

#### 4.6 Översiktsplan 2040

Östersunds Översiktsplan 2040 anger hur Östersund ska utvecklas i framtiden. Hur mark och vatten ska användas, men också hur och var det ska planeras för nya bostäder eller intressen som berör oss alla, exempelvis badplatser och naturområden.

#### 4.7 Regional utvecklingsstrategi Jämtland/Härjedalen 2030

Regionala utvecklingsstrategin är länets viktigaste styrdokument. Strategin innehåller mål och aktiviteter inom prioriterade områden för utveckling i länet.

#### 4.8 Plan för socialtjänst

Kommunfullmäktige beslutade den 29 januari 2004 § 20, om ett "Förtydligande av kommunens styrmodell" och lade fast att planer för verksamheten ska finnas och beslutas av kommunfullmäktige. För socialnämnden finns Plan för socialtjänsten.

#### 4.9 Utvecklingsforum

I syfte att utveckla och förbättra processer finns inom kommunen förvaltningsövergripande utvecklingsforum. De ska på ett mer övergripande sätt behandla frågor som rör flera förvaltningar. Forum finns för miljö, löner, upphandling, ärendehantering, information, folkhälsa, ekonomi, kvalitet, IT-förändringsråd, säkerhet, internationella frågor, tillgänglighet. Socialförvaltningen har utsedda representanter i samtliga forum.

#### 4.10 Valfärdsredovisning

För att följa hur folkhälsan ser ut i Östersunds kommun och vilka förutsättningar olika grupper i befolkningen har för en god hälsa har kommunfullmäktige beslutat att det årligen ska tas fram en valfärdsredovisning. För år 2014 presenterades valfärdsredovisningen utifrån målområdena "Minska tillgång och

efterfrågan på alkohol, narkotika, tobak och andra droger", "Elevers behörighet till gymnasieskolan", "Sociala mötesplatser för unga och äldre", "Delaktighet och inflytande för barn och äldre".

#### Resultat

Flera av områdena som följts över tid har haft en oförändrad eller positiv utveckling över åren. Några områden som gått i en negativ riktning är

- Skillnaden mellan pojkar och flickors betyg, där pojkarna har betydligt lägre betyg när de går ut grundskolan än flickorna.
- Den psykiska ohälsan bland unga flickor fortsätter att öka, där stress över skolarbetet är betydligt högre för flickor än för pojkar.
- Östersund har höga sjukskrivningstal, främst för kvinnor. Sjukskrivningarna ökar mest i de yngre åldrarna.
- En åldrande befolkning med allt fler äldre och färre personer i arbetsför ålder.

Andra områden som behöver fortsatt uppmärksamhet, även om det inte skett en försämring under den undersökta tidsperioden är

- Ungdomsarbetslösheten, där de stora åtgärder som gjorts gett effekt och behöver fortsättas med för att inte falla tillbaka i hög andel arbetslösa ungdomar.

#### 4.11 Kommunens kvalitetspris

Björkebo inom socialförvaltningens område Öppenvård vann Östersunds kommuns kvalitetspris 2014. Björkebo får kvalitetspriset med motiveringen:

"Ett systematiskt och strukturerat arbete med planering, uppföljning och kvalitetsförbättringar genomsyrar hela verksamheten. Kvalitetsbrister fångas upp löpande och en fast punkt finns på personalmötets dagordning, allt dokumenteras. Verksamheten är ett föredöme för andra genom sitt systematiska kvalitetsarbete och engagemang hos personalen. Allas delaktighet och ansvar får genomslag i det dagliga arbetet vilket visar sig i det goda gensvar som kommer från kunderna". (maj 2015)





## 5. Socialtjänstens mål

*”Samhällets socialtjänst skall på demokratins och solidaritetens grund främja människornas*

- *ekonomiska och sociala trygghet*
- *jämlikhet i levnadsvillkor*
- *aktiva deltagande i samhällslivet*

*Socialtjänsten skall under hänsynstagande till människans ansvar för sin och andras sociala situation inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och grupperns egna resurser.*

*Verksamheten skall bygga på respekt för människornas självbestämmande och integritet.”*  
Socialtjänstlagen (SoL) 1 kap 1 §

Barn och ungdomar har rätt till det stöd och skydd de behöver. Socialtjänstlagen, Föräldrabalken och FN:s barnkonvention anger målen för socialförvaltningens arbete med barn och ungdomar.

*”När åtgärder rör barn skall det särskilt beaktas vad hänsyn till barnets bästa kräver. Med barn avses varje människa under 18 år.”*  
SoL 1 kap 2 §

*”Socialnämnden ska verka för att barn och ungdomar växer upp under trygga och goda förhållanden.”* SoL 5 kap 1 §

### Grundtankar i barnkonventionen

- Alla barn har samma rättigheter och lika värde.
- Varje barn har rätt att få sina grundläggande behov uppfyllda.
- Varje barn har rätt att få skydd mot övergrepp och utnyttjande.
- Varje barn har rätt att få uttrycka sin mening och bli respekterat.

### 5.1 Krav på god kvalitet

*”Insatser inom socialtjänsten skall vara av god kvalitet. För utförande av socialnämndens uppgifter skall det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.”* SoL 3 kap 3 §

Kvalitet handlar bl a om

- att uppfylla lagstiftningens och de kommunala målen krav och intentioner
- att insatserna har en positiv effekt på den enskildes livssituation

När verksamhetens kvalitet utvärderas bör den utvärderas utifrån

- Hur väl verksamheten uppfyller lagstiftningens krav och intentioner samt kommunala mål och riktlinjer. Måluppfyllelsen utvärderas.
- Det sociala arbetets innehåll och resultat. Insatsernas effekt för den enskilde utvärderas.
- Hur verksamhetens kvalitet bedöms av den enskilde och andra intressenter

(Källa Metoder och verktyg för kvalitet, Socialstyrelsen 2000)

God kvalitet kan definieras på olika sätt. För att uppnå god kvalitet i socialtjänsten krävs rättssäkerhet, den enskildes medinflytande och en lättillgänglig vård och service. En del av kvaliteten är också att socialtjänsten använder sig av ett genomtänkt arbetssätt där verksamheten följer upp och utvärderar olika insatser.

Av förarbetena i propositionen (1996/97:124) framgår också andra faktorer som påverkar vad som är god kvalitet t ex bemötande, att en förtroendefull samverkan sker, respekt för den enskildes personliga integritet, lyhördhet och inlevelseförmåga, att den enskilde har både insyn i och inflytande över de insatser som personen får samt en objektiv och korrekt ärendehandläggning. Andra faktorer är en väl fungerande arbetsledning och en lämplig sammansättning av ett arbetslag. (Prop. 1996/97:124)

## 5.2 Socialnämndens ansvar

Det framgår av socialnämndens reglemente (beslutat av KF 2014-09-25, § 151, gällande från 1 jan 2015) vilka uppgifter och vilket ansvar som åligger socialnämnden.

Nämnden ansvarar för kommunens uppgifter inom socialtjänsten såvitt gäller individ- och familjeomsorg, kommunens prövning av tillstånd för servering av alkoholdrycker, tillsyn över servering av alkoholdrycker och detaljhandel med öl, tillsyn enligt tobakslagen samt kontroll enligt lagen om handel med vissa receptfria läkemedel, fördelning av bidrag till ideella organisationer inom nämndens verksamhetsområde, fördelning av bidrag ur sociala fonden för allmänna hjälpbehov och barns

hjälpbehov, ärenden om tjänstekort såvitt avser socialförvaltningens personal, medelsförvaltningen avseende nämndens verksamhet, att främja sociala företag, kommunens uppgifter vad gäller ensamkommande asylsökande barn och barn som beviljats uppehållstillstånd samt migrations- och integrationsfrågor och därmed sammanhängande biståndsfrågor utom det övergripande ansvar kommunstyrelsen har, utveckling av e-förvaltning och e-tjänster inom nämndens ansvarsområde.

I syfte att öka kommunmedborgarnas engagemang, delaktighet och inflytande ska nämnden i enlighet med kommunens styrprinciper föra medborgardialog i frågor som rör nämndens ansvarsområde. Nämnden ska nyttja olika former och metoder för dialogen med kommunmedborgarna.

Socialnämnden består av sju ledamöter och sju ersättare.

## 5.3 Socialtjänstens målgrupp

Socialtjänstens målgrupp finns bland samtliga medborgare som vistas i Östersunds kommun.

Målgruppen kan delas in i sex kategorier;

- Barn, ungdomar och vuxna med risk för ogynnsam utveckling, bor i familjer med missbruk/misshandel, psykisk ohälsa eller annan problematik
- Medborgare som behöver hjälp vid fastställande av faderskap/vårdnad, boende, umgänge och adoptioner
- Vuxna med missbruksproblem eller psykisk ohälsa, i behov av stöd för sin försörjning, i behov av rehabilitering, psykosocialt stöd m m
- Vuxna och barn som utsatts eller riskerar att utsättas för våld/övergrepp i nära relation
- Boende och stöd till ensamkommande asylsökande barn och barn som beviljats permanent uppehållstillstånd samt nyanlända
- Restaurangägare/näringsidkare för serveringstillstånd/tillsyn av servering av alkoholdrycker, tillsyn av försäljning av tobak, öl och receptfria läkemedel, samt rökförbud i offentliga miljöer

## 5.4 Vision – Målbild

### God ekonomisk hushållning

God ekonomisk hushållning förutsätter långsiktighet, planering och uppföljning och följer lagstiftning, politiska mål och prioriteringar. Det innebär även flexibilitet inför prioriterade behov.

### Rätt kvalitet

En effektiv kunskapsbaserad verksamhet som svarar mot medborgarnas föränderliga behov och som följer lagstiftning, politiska mål och prioriteringar. Resurserna används effektivt och prioriteringar utifrån verksamhetens behov görs.

### Samverkan internt/externt

Vi strävar efter att använda våra resurser på det mest effektiva sättet. Extern såväl som intern samverkan sker på ett strukturerat sätt.

### Ledarskap/medarbetarskap

Med ledarskap menas att tydligt leda och styra verksamheten, ta ansvar för helheten och göra prioriteringar mot verksamhetens mål. Medarbetarskap handlar om ansvarstagande, vilja och förmåga att utveckla sig själv och verksamheten, arbetsglädje.

### Information/ Kommunikation

Vårt föränderliga uppdrag tydliggörs löpande. Varje medarbetare tar del av den information och kunskap som behövs för att kunna utföra sitt medarbetarskap. Genom deltagande i dialog skapas delaktighet och vi-känsla.

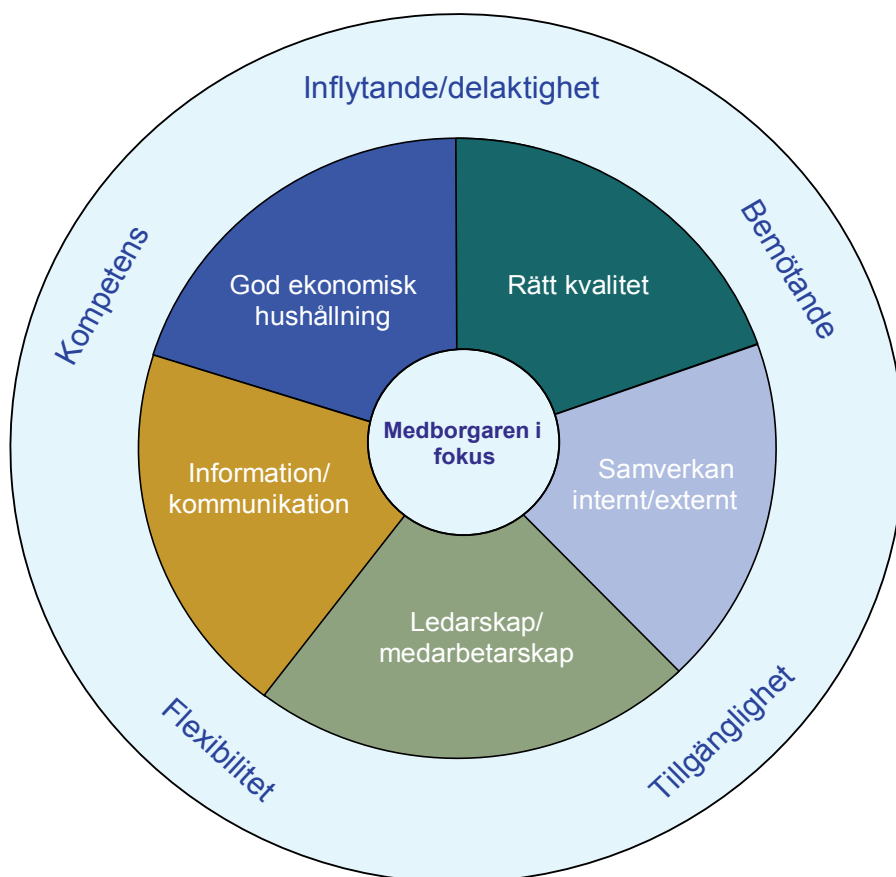
### Kvalitetsdimensioner

Kommunfullmäktige har fastställt fyra kvalitetsdimensioner som ska genomsyra arbetet.

### Tillgång och tillgänglighet

Alla som vänder sig till kommunen upplever att tillgängligheten är god. Vi ger all information på ett sådant sätt att den uppfattas som tydlig och begriplig.

## Alltid rätt insats i rätt tid



### Inflytande

Vi underlättar för medborgare att vara delaktiga och ha inflytande när det gäller kommunens utbud och utförande av tjänster.

### Bemötande

De vi är till för upplever att de blir lyssnade till och bemöts personligt med respekt och engagemang.

### Kompetens

De vi är till för upplever att våra uppdrag utförs med rätt kompetens. På så sätt skapar vi förtroende för kommunens verksamheter.

### Flexibilitet

Socialförvaltningen har lagt till denna kvalitetsdimension; Vi använder våra resurser på ett flexibelt sätt.

## KASAM – känsla av sammanhang

Förvaltningen arbetar för att stärka KASAM. Socialtjänstens styrning ska uppfattas vara begriplig, hanterbar och meningsfull. Styrningen ska möjliggöra att varje medarbetare i vår organisation ser sin roll i ett större sammanhang.

### Begriplighet

I vilken utsträckning sammanhanget förstås. På arbetsplatsen kan begriplighet stärkas genom kunskap, dialog och feedback.

### Hanterbarhet

Att ha resurser till sitt förfogande och möjligheter att agera. Den kan också påverkas av en tydlig organisation och riktlinjer men också av den egna fysiska och psykiska hälsan. Hanterbarheten kan stärkas genom att öka kompetensen, att förutsättningar finns att påverka samt genom hög delaktighet.

### Meningsfullhet

En del av arbetslivets motivationsfaktorer och det som gör att utbyte av arbetet fås. En del av begreppet meningsfullhet är att känna att det finns en överensstämmelse mellan organisationens värderingar och ens egna.

## 5.5 Organisation

Socialförvaltningen är indelad i fyra olika områden; Barn Ungdom Vuxen, Försörjning, Öppenvård, Integration. Gemensam administration servar hela förvaltningen. Därutöver finns en stab.

Utänför kontorstid finns en social beredskap för akuta typer av ärenden där insats ej kan dröja till nästa arbetsdag. Detta handlar främst om barn och ungdomar som far illa eller riskerar att fara illa, våld i nära relationer.

Inom förvaltningen finns krisstödjare att tillkalla för avlastande samtal om medarbetare utsatts för våld eller hot om våld.

En POSOM-grupp finns inom kommunen som är avsedd att leda och samordna det psykologiska och sociala omhändertagandet av drabbade, anhöriga och personal vid allvarlig händelse eller olycka.

Socialnämnden beslutade att inrätta ett familjehemscentrum från och med 2014-12-01, protokoll socialnämnden 2014-08-27, § 90, Dnr 1153-2014. Familjehemscentrumet ska

bedriva utredning och utbildning av familjehem samt rekrytering av nya familjehem.

Östersunds kommun övertar Familjerådgivningen i dess organisation. Avtal tecknas med Berg, Bräcke, Härjedalen, Krokoms, Ragunda, Strömsund och Åre kommuner om den fortsatta driften av familjerådgivningen i dess organisation 2014-06-30 från och med 2015-01-01. Familjerådgivningen ska fortsatt ha en styrgrupp med representanter från alla kommuner. Kommunfullmäktiges protokoll 2014-06-16, Dnr 773-2014.

### 5.5.1 Projekt - Ny i vården

Ny i vården är ett samarbetsprojekt mellan vård- och omsorgsförvaltningen, socialförvaltningen och arbetsförmedlingen. Det är finansierat av Samordningsförbundet Jämtlands Län. Arbetslösa försörjningsstödstagare ska ges förutsättningar att kunna arbeta inom vården. Deltagit har 21 personer (14 kvinnor, 7 män) med en medelålder om 37,6 år. Åtta personer hade annat förstaspråk än svenska. Utbildningsnivå skiftande varav 5 undersköterskor. Den tid som försörjningsstöd erhållits varierade från under ett år upp till 6 år.

### Resultat

9 personer (43 %) har avslutat i förtid. 12 personer har genomfört eller har praktik som pågår. 11 personer har börjat eller kommer att börja arbeta. 3 personer undersöker möjlighet för studier.

### 5.5.2 Medarbetare

Antalet årsarbetande i förvaltningen är 208,4 (år 2013 218,4) personer. Antalet tillsvidareanställda är 213 (223) personer och 33 (26) personer är visstidsanställda. Könsfördelningen bland tillsvidareanställd personal är 172 (181) kvinnor och 41 (42) män. Flest anställda finns i gruppen 40-49 år. Genomsnittsåldern för tillsvidareanställda är 46,7 (46,4) år.

Under 2014 uppnådde fyra anställda pensionsåldern 65 år. Mellan åren 2014 till 2023 kommer 49 anställda att fylla 65 år och ha möjlighet att gå i pension.

Sjukfrånvaron uppgår till 6,2 (7,1) procent totalt. Målet om att sjukfrånvaron minskar och inte överstiger 5,5 procent uppnås ej. Högsta sjukfrånvaron finns i gruppen 0-29 år med 7,8

(3,7) procent. Åldersgruppen 30-49 år står för högst andel långtidssjuka 76,6 (64,9) procent.

Under 2014 har totalt 38 tillbud (tillbud person 29, annat tillbud 9) samt 8 skador (personskador 6, annan skada 2) rapporterats i Marsh plus.



### 5.5.3 Klienter

Genomsnittliga hjälptiden för hushåll med försörjningsstöd är 5,6 månader för år 2013. Andel av befolkningen som får försörjningsstöd är 3,9%. Andel hushåll i % med försörjningsstöd 10-12 månader under kalenderåret är 23,1% för 2013. Genomsnittligt belopp som utbetalts per hushåll och månad (kr/hushåll) är 6 233. Totalt fick 1 431 hushåll försörjningsstöd under år 2014. 51,7 Mkr utbetalades.

Placerade i åldersgruppen 0-15 år är 155 barn för 2014 (år 2013 138 barn). I åldersgruppen 16-20 år är antalet placerade 59 ungdomar (år 2013 86 ungdomar). För åldersgruppen över 21 år är antalet placerade personer 147 (år 2013 125 personer). Totalt antal placerade i alla åldersgrupper är 261 personer. (år 2013 302 personer)

Kontaktfamilj var beviljad till 125 personer. Kontaktperson var beviljad till 154 personer varav 89 till åldersgruppen 0-20 år och 65 till personer över 21 år. Kontaktperson vid umgänge var 5.

### 5.5.4 Materiella resurser

All myndighetsutövande personal är lokaliserade på Nejonögat liksom stab, områdesledning för Öppenvård samt Integration. Teamet för beroende och rehabiliteringsfrågor har lokaler på Solliden.

På Nejonögat finns fem bokningsbara bilar. För handläggning av ärenden används IT-systemet VIVA.

Rättsdatabasen Infosoc med lagstiftning, nyheter m m har alla medarbetare tillgång till.

Överfallslarm finns för alla handläggare. Ett bärbart larm finns i receptionen att kunna användas av all personal på Nejonögat. De båda alkoholhandläggarna har varsina larm. Ett larm finns för den sociala beredskapsgruppen.

All personal ska genomgå brandskydds- samt förstahjälpen utbildning. Brandlarmet testas med jämna mellanrum.

### 5.6 Verksamhet resultat

Socialnämnden har att följa upp sjutton effektmål. Ett av effektmålen är ej uppföljningsbart då målet är nytt för 2014 och handlar om att samverkan ska öka jämfört med föregående år. Av nämndens effektmål är 12 uppfyllda vilket innebär en måluppfyllelse med 71 procent. Målet för antalet ungdomsanställningar uppnås ej då antalet personer med försörjningsstöd och avslutningsorsak ungdomsanställning är 51 ungdomar i stället för målet på 80 ungdomar. Av den totala gruppen försörjningsstödstagare står ungdomsgruppen för 17,8 procent. Antalet barnhushåll som uppbär försörjningsstöd mer än ett år, har minskat från 182 hushåll 2013 till 134 hushåll 2014. Andelen återaktualiserade ungdomar (13-20 år) ett år efter avslutad utredning eller insats uppgår till 16 procent där målet var att inte överstiga 30 procent. För målen som mäter bemötande och delaktighet är måluppfyllelsen 100 procent. Socialnämndens ekonomiska resultat för år 2014 är 0,8 mnkr.

## 5.7 Strategiområden

Respektive verksamhetsområde inom socialförvaltningen utarbetar en handlingsplan med årsvisa aktiviteter som är knutna till respektive strategiområde. Aktiviteterna ska vara uppföljningsbara och sträva emot visionen. Strategiområdena är:

- Barnperspektiv (med koppling till målbild) – Medborgaren i fokus
- Våld i nära relationer - Medborgaren i fokus
- Tidiga insatser, öppenvård – God ekonomisk hushållning
- Systematiskt kvalitetsarbete - Rätt kvalitet
- Samverkan internt och externt – Samverkan internt/externt
- Personal, arbetsmiljö – Ledarskap, medarbetarskap
- Information, kommunikation – Information, kommunikation

För strategiområdet Personal, arbetsmiljö upprättar varje område egna handlingsplaner för arbetsmiljöarbetet. För strategiområdet Information, kommunikation finns beskrivning över de olika informationskanaler som finns samt att medarbetaren har ansvar för att både ta till sig, söka och förmedla information.

För år 2014 togs totalt 75 aktiviteter fram. För Barnperspektiv 14 aktiviteter, Våld i nära relation 7, Tillgänglighet 9, Tidiga insatser öppenvård 8, Systematiskt kvalitetsarbete 18 och Samverkan internt/externt 19 aktiviteter. För år 2015 har totalt 65 aktiviteter tagits fram.

### Resultat

Måluppfyllelse 2014 för aktiviteter som är uppfyllda eller pågår är 83%. (49 är uppfyllda, 13 pågår och 12 har ej genomförts).



## 6. Metoder i klientarbetet

Nedan följer en kortfattad beskrivning av metoder som används inom förvaltningen

### BBIC

BBIC (Barns Behov I Centrum) är ett dokumentations- och handläggningssystem för användning i den sociala barnvården som följer hela ärendegången från anmälan/ansökan till utredning, insatser och uppföljning och syftar till att stärka barnets ställning. Barnets behov ska fångas upp och bedömas utifrån hälsa, utbildning, känslö- och beteendemässig utveckling, identitet, familj och sociala relationer, socialt uppträdande samt förmåga att klara sig själv. Barnets behov sätts i relation till föräldrarnas förmåga och faktorer i den omgivande miljön. Socialstyrelsen ansvarar för innehållet i BBIC och för den nationella kvalitetssäkringen.

### ASI

ASI-intervjun (Addiction Severity Index) är en standardiserad bedömningsmetod för utredning och uppföljning. Den används också som underlag för planering och utveckling av vård- och behandlingsinsatser. Instrumentet rekommenderas för personer över 18 år med missbruks- eller missbruksrelaterade problem.

ASI-intervjun finns i två varianter, ASI Grund och ASI Uppföljning. Inom varje livsområde finns frågor både om faktiska förhållanden och subjektiva upplevelser och frågorna har olika tidsperspektiv. Metoden förvaltas och utvecklas av Socialstyrelsen som också står för utbildning av utbildare.

### AUDIT

AUDIT (Alcohol Use Disorders Identification Test) är ett bedömningsinstrument som består av ett frågeformulär med tio frågor. Med hjälp av AUDIT kan man identifiera om en person har alkoholproblem och även om det rör sig om riskfylld alkoholkonsumtion, skadlig alkoholkonsumtion eller ett alkoholberoende.

### DUDIT

DUDIT (Drug Use Disorders Identification Test) är ett frågeformulär med elva frågor som används för att identifiera personer med drogrelaterade problem. Bedömningsinstrumentet är inte granskat av Socialstyrelsen men rekommenderas i de nationella riktlinjerna för missbruks- och beroendevård.

## MI

Det motiverande samtalet (Motivational Interviewing) har som mål att öka klientens vilja att förändra sig och underlätta att komma vidare i förändringsprocessen. Samtalet har sin utgångspunkt i klientens erfarenheter, värderingar och prioriteringar i förhållande till den förändring som kan vara aktuell, ex att dricka mindre alkohol. Klientens syn på saken är i fokus. Det motiverande samtalet utgår från att klienten har – eller själv kan skaffa sig – de färdigheter som behövs för en förändring. Samtidigt är rådgivaren styrande i samtalet och har som mål att klienten ska förändra sig.

Centralt i samtalen är att klienter har olika grad av förändringsbenägenhet. Uppgiften för rådgivaren är att möta klienten där hon befinner sig och underlätta för henne att bli mer förändringsbenägen. För detta finns strategier och verktyg. Om man försöker driva på klienten för hastigt finns stora risker att detta leder till motstånd. (källa: FHI)

## CRA

CRA (från engelskans "community reinforcement approach") är en metod som kombinerar insatser riktade mot personens missbruk eller beroende med insatser som handlar om boende, arbete, fritid och sociala kontakter. Kontakter och insatser i närmiljön används som förstärkande moment för att uppnå en förändring av missbruket eller beroendet. Metoden kombinerar exempelvis beteendeanalys (kartläggning av vad som utlöser användning av alkohol och narkotika och vad det får för konsekvenser), färdighetsträning, återfallsprevention, jobbcoachning och familjerådgivning. Metoden bygger på KBT och inlärningspsykologi. Motiverande samtal är en samtalsmetodik som kan användas inom CRA.

## Komet

Komet är en förkortning för KOMmunikations-METod som är ett utbildningsprogram som riktar sig till föräldrar. Målet är att lära ut verktyg som leder till en bättre kommunikation för att minska bråk och konflikter hemma. Utbildningen sker i grupp tillsammans med andra föräldrar och två gruppledare. Föräldern får konkreta förslag och övningar att pröva hemma mellan träffarna. Träffarna bygger på aktivt deltagande och innehåller mycket ex-

empel, diskussioner och idéer för hur man kan bemöta sitt barn. Innehållet är inriktat på att se möjligheter och lösningar.

## Trappan

Trappan innebär individuella samtal för den som är mellan 4-20 år som sett eller upplevt någon form av våld i sin familj eller som själv blivit slagen.



## Fjärilen

Fjärilen är till för den som lever eller har levt i en familj där psykisk ohälsa hör till vardagen, eller där någon är beroende av alkohol och/eller andra droger. Det finns barn- och tonårsprogram, vuxenprogram och föräldraprogram.

## Bubblan

Bubblan är en gruppverksamhet för barn till föräldrar som har flyttat isär och vänder sig till barn i åldern 7-12 år. Bubblan är till för att ge barnen möjlighet att få dela med sig av sina erfarenheter genom att få träffa barn i samma situation, att få barnen att uttrycka känslor och tankar om sin situation och att stödja barnen i att klara av och hantera förändringar. Vad går att förändra och vad får man lära sig leva med?

## ICDP

Vägledande samspel ICDP är ett samspelsprogram som syftar till att skapa och upprätthålla goda relationer mellan omsorgsgivare och barn. Programmet har som mål att främja de



vuxnas psykosociala kompetens i samspelet med barnet. En viktig utgångspunkt handlar om den vuxnes förhållningssätt gentemot barnet. Programmet har sin grund i FN:s barnkonvention.

### RePULSE

RePULSE-metoden bygger på ett kognitivt synsätt där individen får hjälpmedel och tränar sig själv på att hantera sina impulser på ett nytt sätt. Den är uppbyggd utifrån en triad med de tre hörnstenarna – känsla, tanke, handling. En lika viktig grundsten i filosofin bakom rePULSE är förhållningssättet, som bygger på ett samarbete mellan två forskare. Eftersom varje människa är expert på sig själv utforskar vi tillsammans vilka tankefällor och känslomässiga reaktioner som styr det destruktiva beteendet. Att arbeta med rePULSE är att träna på att hantera sina impulser på ett konstruktivt sätt.

### MST

MST (Multi Systemisk Terapi) är framtaget för att arbeta med ungdomar i åldern 12-17 år som har allvarliga beteendeproblem och riskerar att placeras utanför hemmet. Allvarliga beteendeproblem innebär exempelvis kriminalitet, missbruk, aggressivitet och ofta i kombination med skolproblem.

Ungdomarnas vårdnadshavare/föräldrar har en central roll i behandlingen och deras engagemang och deltagande i arbetet är en förutsättning för att kunna arbeta med MST.

### Alternativ till våld (ATV)

”Samtal om våld” är en behandlingsstruktur i moduler för professionellt behandlingsarbete med våldsutövare i nära relationer. Strukturen hjälper behandlaren att skapa en flexibel och individuellt anpassad psykologisk behandling. Behandlingen bygger på ATV:s behandlingsprinciper med tillägg av motiverande samtal, KBT, mindfulnessbaserade terapiformer och affektfokuserad terapi.

### ABC Individuellt föräldrastöd

ABC består av fyra träffar kring varsitt tema. Hela programmet pågår under ungefär två månader och varje möte tar cirka två och en halv timme. Träffarna leds av utbildade ledare. Alla är föräldrar till barn i åldrarna 3-12 år. På

träffarna tar man del av både varandras erfarenhet och forskning. Lärdomar och insikter tar man sedan med sig och praktiserar hemma mellan träffarna. Innehållet handlar bland annat om hur föräldrar kan främja sitt barns självkänsla, hur man kan arbeta för att stärka relationerna i familjen och hur konflikter kan förebyggas. Information och diskussion varvas med övningar och filmer.

### Tolvstegsbehandling

Tolvstegsbehandling (ibland kallad ”twelve-step facilitation” (TSF) eller Minnesota-modellen (MM)) är en strukturerad behandling som tillämpar Anonyma alkoholisters (AA) tolv steg för tillfrisknande. Det förbereder för deltagande i AA eller andra liknande självhjälpsgrupper (till exempel Anonyma narkomaner, NA). Missbruk har inom AA setts som en sjukdom som går att behandla med beteendeförändring. Tolvstegsbehandling innebär att klienten eller patienten arbetar med att få insikt i sitt beroende och om möjligheter till förändring genom att ta emot stöd, inventera egna hinder och bearbeta dessa med gruppens hjälp. Den inkluderar också bearbetning av skam- och skuldproblematik och identitet som hindrar tillfrisknande. Behandlingen sker vanligtvis i grupp, men kan också ges individuellt. Utbildning till alkohol- och drogbehandlare med tolvstegsinriktning ges med varierande längd av flera olika utbildningsanordnare. En vanlig bakgrund är att man har egna erfarenheter av tolvstegsprogrammet genom deltagande i AA, NA eller anhöriggrupper som AI-Anon. (Nationella riktlinjer, 2015)

### Återfallsprevention (ÅP)

ÅP utgår vanligtvis från samma teori som KBT vilar på, och inslag av de metoder som används inom KBT kan förekomma. ÅP syftar till att ge yttre (beteendeinriktade) och inre (kognitiva) färdigheter i att påverka såväl återfalls- som avhållsamhetsprocessen. De yttre färdigheterna handlar bland annat om att kunna tacka nej till alkohol på ett för individen fungerande sätt. De inre färdigheterna handlar om att deltagarna tillägnar sig ökad förmåga att känna igen, undvika och hantera risksituationer för återfall. Behandlingen kan också innehålla inslag om hur man ska hitta ett stödjande umgänge och nätverk, och om att ha en balanserad livsstil. (Nationella riktlinjer, 2015)

### **Fri från Spelberoende**

Behandlingen riktar sig till den som har ett beroende av spel om pengar. Det har dock visat sig att behandlingen även är till hjälp vid data- och/eller TV-spelsberoende. Behandlingen sker i små grupper och består av 8 sessioner med följande innehåll: 1. Introduktion, 2. Förklaringsmodell för spelberoende, 3. Sug och sughantering, 4. Tankefällor, 5. Motivation och förändring, 6. Ekonomi och budget, 7. Återfallsprevention, 8. Repetition och tillbakablick.

Metodens arbetssätt: Strukturerad och målinriktad metod, Betoning på samarbete mellan behandlare och deltagare, Fokus på nuet, mer än det förflutna, Evidensbaserad behandling, Fokus på att hitta alternativa aktiviteter, Hemuppgifter att träna på i hemmiljön, Pedagogisk inriktning och träning av sociala färdigheter. Fokus ligger även på att kartlägga och träna färdigheter för att hjälpa den som spelar att uppnå en förändring av spelvanor med hjälp av följande tekniker: Att skapa ett realistiskt tänkande om spel, Att hantera suget efter att spela, Att utveckla kommunikativa färdigheter, Att förebygga återfall, Att hitta alternativ till det som spelandet ger respektive tar bort. Metoden bygger på KBT med inslag av MI. (Nexus informationsbroschyr).

### **Anhörig till spelberoende**

Anhörigprogrammet riktar sig till vuxna anhöriga till personer med ett spelberoende avseende spel om pengar samt data- och/eller TV-spel. Med anhöriga menas personer som har en relation till en spelberoende människa av en sådan karaktär att personen på något sätt är involverad i eller påverkad av den spelberoendes beteende. Syftet med anhörigprogrammet är att stärka och utöka den anhöriges färdigheter att kunna uppnå ökat välbefinnande och gå vidare, i sitt eget liv samt i relation till den spelberoende. Programmet vill också ge anhöriga bättre möjlighet att hantera de konsekvenser som ett spelberoende för med sig. Programmet består av 6 sessioner. Metoden grundas på KBT med inslag av MI. (Nexus informationsbroschyr).

### **Haschavvänjningsprogrammet (HAP)**

HAP är ett avvänjningsprogram för dig som rökt hasch/ cannabis och är till för att hjälpa dig genom den första tidens abstinens. Programmet förutsätter att du är drogfri under avvänjningsperioden. Metoden är manualbaserad, men terapeuten måste anpassa sessionerna efter varje ungdoms enskilda behov. Det finns innehålls- och metodmässiga inslag i HAP som även används i MI och återfallsprevention (KBT). (Nexus informationsbroschyr och socialstyrelsen.se)

### **Snacka Loss**

Snacka Loss är en strukturerad form av grupp-samtal för ensamkommande barn och unga. Målet med grupp-samtalen är att deltagarna ska få verktyg att hantera vardagssituationer så att spänningar inte omvandlas till stress och psykisk ohälsa. Detta sker genom samtal kring flera olika ämnen som har betydelse för varje deltagares känsla av sammanhang - KASAM. Snacka Loss är utvecklat av Rädda Barnen i samarbete med Aleris.

### **Hitta Rätt**

Utbildningsmaterial för ensamkommande barn och unga är utvecklat och strukturerat utifrån BBIC:s teman. Det är ett individuellt anpassat material med koppling till den unges genomförandeplan. Fokus är på praktiskt vardagsliv, samhällsorientering och personlig utveckling. Metoden syftar till en kvalitetssäkring av det pedagogiska arbetet.

### **Kompetensutveckling**

Utbildning i BBIC sker fortlöpande av egna utbildare inom förvaltningen. Utbildning i AUDIT, DUDIT, MI sker via Regionförbundet samt även i intern regi. Centrum mot våld, kvinnofridsamordnare anordnar kompetensutveckling om våld i nära relationer.

Därutöver har varje område, team egna kompetensutvecklingsplaner. Förutom kompetensutveckling avsätts medel för handledning.



## 7. Nämndspecifikt

### Medel

För år 2014 har följande föreningar fått bidrag av socialnämnden med summor:

Röda Korsets förstahjälpengrupp 20 000 kr, BRIS – Barnens Rätt i Samhället BRIS 40 000 kronor, motsvarande cirka 3,50 kronor per barn, Föreningen frivilliga samhällsarbetare i Z-län 15 000 kr, Kamratstödsföreningen Räddningsplankan 69 000 kr, Föräldraföreningen Mot Narkotika, FMN 35 000 kr, Svenska kyrkan 400 000 kr för bedrivande av värmestugeverksamhet under 2015, Ideella föreningen Kvinnojouren 378 829 kr för 2015, länsövergripande verksamheten Centrum mot våld 1 041 779 kr för 2015, IOGT-NTO 10 000 kr för medverkan till alkoholfri miljö under Storsjöyran.

Socialnämnden anslår 195 945 kr som delfinansiering av Östersunds kommuns andel i avgiften till Samordningsförbundet i Jämtlands län för 2014, vilket motsvarar en tredjedel av kommunens avgift. - Förvaltningschefs beslut daterat 2014-02-10 avseende medfinansiering till tjänst som tillgänglighetsstrateg vid kommunledningsförvaltningen, Dnr 328-2014. -

Socialstyrelsens beslut om utvecklingsmedel på 500 000 kr för att kvalitetsutveckla arbetet med våldsutsatta kvinnor, barn som bevittnat våld och våldsutövare, socialnämndens protokoll 2014-04-28, § 52, Dnr 77-2014.

### Besvarade motioner, remisser, yttrande

#### Motion

Marie Olofsson, s, har i en motion den 25 september 2012 föreslagit att kommunfullmäktige ska uttala att barnfattigdom ska minska och på sikt avskaffas samt att kommunstyrelsen får i uppdrag att utarbeta en handlingsplan med konkreta åtgärder för att bekämpa barnfattigdom i Östersunds kommun. Socialnämnden antog handlingsplanen 2014-11-26, § 126, Dnr 1580-2014. Kommunfullmäktiges beslut 2015-03-19, § 46 att anta inriktningar och åtgärder i förslaget till handlingsplanen mot barnfattigdom. I de delar som föreslagna åtgärder inte inryms inom befintliga ekonomiska ramar ska dessa prövas i ordinarie budgetprocess. Handlingsplanen följs upp inom ramen för ett Hållbart Östersund

Tord H Jemteborn (M) inkom med en motion 2014-02-06 om att organisera ett uppsökande



fältarbete för att tidigt upptäcka barn och ungdomar som far illa samt att vidareutveckla samarbetet med polisens ungdomsgrupp och socialtjänstens förebyggande verksamhet. Kommunfullmäktige beslutade 2014-10-23, § 177, att avslå motionens förslag.

#### Remisser

Socialnämnden har lämnat synpunkter över Socialstyrelsens förslag till föreskrifter och allmänna råd om "Våld i nära relationer", protokoll 2014-01-29, § 5, Dnr 2279-2014.

Justitiedepartementet har översänt betänkandet "Överskuldssättning i creditsamhället" för yttrande. Socialnämnden antar upprättat förslag till yttrande som sitt eget, protokoll 2014-03-26, § 25, Dnr 156-2014.

Socialnämnden har yttrat sig över Socialdepartementets förslag – "Ökat stöd för underhållsreglering", Ds 2014:27. Socialnämnden instämmer i förslaget och har i övrigt inga

synpunkter att redovisa, protokoll 2014-09-24, § 105, Dnr 1448-2014.

Socialnämnden har yttrat sig över Socialdepartementets betänkande "Privat införsel av alkoholdrycker, Tydligare regler i konsekvens med svensk alkoholpolitik", SOU 2014:58, socialnämndens protokoll 2014-10-22, § 112, Dnr 1377-2014.

#### Yttrande

Mål för gemensam hälso- och sjukvårdspolitik i Jämtlands län 2014-2025  
Landstinget och länets kommuner har enats om att det behövs ett länsgemensamt dokument med ett övergripande perspektiv som fokuserar på de viktigaste områdena där landstinget och kommunerna i länet kan göra förbättringar. Måldokumentet är ett gemensamt styrdokument som fokuserar på behoven hos länets medborgare. Det är godkänt av sociala vård- och omsorgsgruppen (SVOM) 2013-11-29 för beslut i länets samtliga kommuner. Se



socialnämndens yttrande till kommunledningsförvaltningen, protokoll 2014-04-28, § 47, Dnr 2373-2013. Kommunfullmäktiges protokoll 2014-06-16, Dnr 2373-2013.

#### Revidering riktlinjer föreningsbidrag

Socialnämnden fastställde 2013-08-28, § 103, riktlinjer för förenings- och organisationsbidrag för föreningar inom socialnämndens verksamhetsområde. Reviderade riktlinjer, som gäller från och med 1 oktober 2014, antogs av socialnämnden, protokoll 2014-09-24, § 104, Dnr 1561-2014.

#### Områdesutveckling

En dialog "Open Space" genomfördes maj 2014 med elever från Ängsmo- respektive Torvallaskolan. Socialnämnden bidrar till att förverkliga Open Space diskussionen genom deltagande i förvaltningsövergripande trygghetsvandring samt föreningsbidrag till Nattvandringarna, socialnämndens protokoll 2014-09-24, § 103, Dnr 1131-2014.

#### Handlingsplan för narkotikakommissionen

Socialnämnden antog narkotikakommissionens förslag till handlingsplan, protokoll 2014-04-28, § 41, Dnr 121-2014. Uppföljning sker årligen i samband med socialnämndens bokslut. Berörda nämnder har ansvar för handlingsplanens genomförande varvid kommunstyrelsen har det yttersta ansvaret för kontrollen av handlingsplanens genomförande.

#### Medborgardialog

Under 2014 genomfördes två medborgardialoger. Dialogen om ungdomsarbetslöshet genomfördes 2014-06-02 med 25 ungdomar med ungdomsansättning. Främjande av integration skedde 2014-10-13 med 32 utlandsfödda. Förtroendevalda från socialnämnden och utvecklingsutskottet deltog i förarbetet och dialogerna. Genom de två aktiviteterna har socialnämnden verkat för den övergripande politiska visionen om social hållbarhet och aktivt medborgarskap samt följt socialnämndens reglemente.



## 8. Regional utvecklingsgrupp för social välfärd

Den regionala utvecklingsgruppen, RUG, är en länsövergripande utvecklingsgrupp. Syftet med RUG är att

- vara en mötesplats för dem som arbetar med utvecklingsfrågor inom socialtjänsten och angränsande delar av hälso- och sjukvården.
- vara en länk mellan FoU Jämt och kommunerna
- stödja kunskapsutveckling och evidensbaserad praktik
- vara ett forum för samordning och stöd i utvecklingsfrågor i länet

Gruppen har i uppdrag att

- omvärldsbevaka vad som sker inom det sociala välfärdsområdet
- samordna utvecklings-/kvalitetsfrågor som är gemensamma för länet
- förankra utvecklings-/kvalitetsfrågor i den egna verksamheten

Gruppen bereder och kommer med förslag som förankras i befintliga arenor där beslut tas. I gruppen ingår forskningsledare FoU Jämt samt representanter från samtliga kommuner och landstinget. En handlingsplan är framtagen för att bidra till långsiktig kunskapsutveckling samt stödja det kvalitets- och förbättringsarbete som pågår inom socialtjänstens verksamhetsområden.

## 9. Ledningssystem för kvalitet

I Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9, står att den som bedriver socialtjänst ska ansvara för att det finns ett ledningssystem för verksamheten. Ledningssystemet ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet.

Med stöd av ledningssystemet ska den som bedriver socialtjänst planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten.

Ledningssystemet omfattar

- Processer och rutiner
- Samverkan
- Riskanalys
- Egenkontroll
- Utredning av avvikelser
- Sammanställning och analys av inkomna rapporter, klagomål, synpunkter
- Förbättrande åtgärder i verksamheten
- Förbättring av processerna och rutinerna
- Personalens medverkan i kvalitetsarbetet
- Dokumentationsskyldighet

### 9.1 Processer och rutiner

Kunskap om vilka processer och rutiner som behöver tas fram alternativt revideras fås från tillsynsrapporter, utvärderingar/uppföljningar som görs, sammanställning av inrapporterade klagomål, förslag, avvikelserapporter, Lex Sarah-rapporter, genom egenkontroller innefattande bland annat jämförelser med andra. Denna kunskap fås också efter omvärldsorientering där nya lagar, förordningar etc kan föranleda att nya processer behöver utformas och rutiner tas fram.

Varje befintligt rutindokument har ett sidhuvud där ansvarig för dokumentet framgår samt när senaste revidering gjordes. Den dokumentansvarige uppdaterar rutinen vid behov. En översyn bör göras årligen.

En processkartläggning har gjorts av proces-

sen kring serveringstillstånd vilken i många ärenden innebär att flera förvaltningar samt Räddningstjänsten blir berörda. Processen ska kartlägga hur kommunen ska planera, förbereda, genomföra och dokumentera ett kommunövergripande ärende/process samt analysera och rapportera resultat.

Socialnämnden kommer att våren 2015 genomföra en processkartläggning av integrationsrelaterade ärenden inom förvaltningen för att effektivisera både för medborgaren och för förvaltningen.

### 9.2 Samverkan

Samverkan och samarbete inom socialförvaltningen sker på samhälls-, organisations- samt på individnivå. Samverkan sker löpande i enskilda ärenden dagligdags, både internt och externt, i olika samverkans- och samarbetskonstellationer både för enskilda ärenden och på övergripande nivå. Samverkan för medarbetaren sker vid arbetsplatsträffar, medarbetarsamtal samt facklig samverkan på olika nivåer.

Socialförvaltningen har kartlagt sina interna och externa samverkanskonstellationer samt nätverk, se under Kvalitet på Insidan, socialförvaltningen. Detta följs upp årligen. Ett dokument för samverkan på organisatorisk nivå är framtagen inom socialförvaltningen. En checklista finns att användas innan en ny konstellation startar där bl a syfte med gruppen ska framgå, när uppföljning sker, mandat för deltagaren, hur återrapportering ska ske.

Samverkan externt regleras genom avtal som upprättats mellan socialnämnden och olika aktörer, se nedan.

#### Samordningsförbund

Östersunds kommun ingår tillsammans med länets övriga kommuner som medlem i Samordningsförbundet Jämtlands län (Samjamt), det gemensamma samordningsförbundet inom området samordnad rehabilitering för personer med behov av samordnade rehabiliteringsinsatser. Övriga aktörer är Försäkringskassan, Länsarbetsnämnden i Jämtlands län, Jämtlands läns landsting. För år 2015 har en överenskommelse nåtts om att årsavgiften ska delas mellan social-, vård- och omsorgsnämnden och kommunledningsförvaltningen där

respektive verksamhet finansierar en tredjedel var. Socialnämndens protokoll 2015-03-25, § 37.

#### Personliga ombud

År 2012 beslutades att den gemensamma länsorganisation som bedrivit verksamhet för personliga ombud skulle avvecklas och att respektive kommun fortsättningsvis skulle ha ansvar att organisera detta stöd till sina egna brukare. Kostnaden för den personliga ombudsverksamheten i Östersunds kommun ska under 2015 finansieras till hälften vardera av vård- och omsorgsnämnden resp socialnämnden. Socialnämndens protokoll 2015-03-25, § 38.

#### Regional överenskommelse för att motverka våld i nära relationer i Jämtlands län, datum 2012-06-12, Dnr 2553-2012

Syftet med en regional samverkan mellan de medverkande parterna är att stärka arbetet med att motverka våld i nära relation i Jämtlands län, samt att effektivisera arbetet genom ett utökat regionalt samarbete genom ett helhetsperspektiv. Medverkande myndigheter är Länsstyrelsen i Jämtlands län, Jämtlands läns landsting, Regionförbundet Jämtland, Polismyndigheten i Jämtlands län samt Åklagarkammaren i Östersund. Överenskommelsen avser de samverkande myndigheternas arbete för att motverka våld i nära relation. Samtliga ansvarsområden ska ha tre perspektiv; den som utsätts för våld, de barn som bevittnar eller utsätts för våld, den som utövar våld. Överenskommelsen gäller tills vidare.

#### Överenskommelse avseende Riskbruk, missbruk och beroende i Jämtlands län

Syftet med den länsgemensamma överenskommelsen är att tydliggöra omfattningen av och innehållet i den verksamhet som huvudmännen ska bedriva samt ansvarsfördelningen dem emellan. Överenskommelsen syftar till att tydliggöra samverkansansvar, definiera olika begrepp samt ge vägledande rekommendationer för riskbruk, missbruks- och beroendevården i Jämtland. Överenskommelsen ska gälla i tre år fr o m 2011-12-01 - 2014-11-30. Överenskommelsen ska revideras årligen. Ansvarig för att revideringen sker är Regionförbundet i Jämtlands län samt Jämtlands läns landsting.

#### Ett samarbetsavtal med Östersunds bostäder beslutades 2006-10-18, reviderat 2011-11-23

#### socialnämndens protokoll, Dnr 2208-2011.

Syftet med samarbetet mellan Östersunds bostäder och socialnämnden är att hyresgäster så långt det är möjligt erhåller egna förstahandskontrakt och att i möjligaste mån undvika att hyresgäster förlorar sin bostad.

#### Samarbetsavtal mellan Östersunds kommun och Jämtlands läns landsting gällande gruppverksamhet Fjärilen, Dnr 2037-2011

Östersunds kommun tillhandahåller lokaler, handledning, löpande material och kontorskostnader. Jämtlands läns landsting tillhandahåller Östersunds kommun utbildad gruppleddare 20% av 100% tjänst. Avtalet gäller tills vidare med en ömsesidig uppsägnings-tid på ett år.

Mellan Östersunds kommun; barn- och utbildningsförvaltningen och socialförvaltningen, samt Jämtlands läns landsting, primärvården Östersund har ett samverkansavtal träffats för familjecentraler i Östersunds kommun. Verksamheten riktar sig till familjer med barn i åldrarna 0-6 år och till blivande föräldrar. Syftet är att utifrån hela familjens livssituation främja god hälsa och positiv livsmiljö hos barn och föräldrar och därigenom fungera förebyggande. Socialförvaltningen åtar sig att arbeta förebyggande och stödjande. I det nya avtalet för 2014 går socialförvaltningen in med ytterligare resurser då personal ska tillhandahållas minst 2 h/vecka fördelat på en eller två familjecentraler. Avtalet förlängs därefter med 1 år i taget.

#### Samverkansdokument mellan landstinget och kommunerna i Jämtlands län, plan för tydliggörande av bl a ansvar, Individuell plan. Dnr 2781-2012

Samverkansdokument mellan landstinget och kommunerna i Jämtlands län avseende gemensam individuell planering mellan landstingets hälso- och sjukvård och kommunernas socialtjänst är framtaget av och revideras av SVOM. Den individuella planen ska tydliggöra huvudmännens gemensamma ansvar och säkerställa samarbetet så att individens samlade behov av hälso- och sjukvård och socialtjänstens insatser tillgodoses. Den ansvarige för planen ansvarar för att planen gemensamt följs upp och att insatserna utvärderas.





### Samarbetsavtal om tillnyktringsverksamhet, Dnr 2873-2012

Jämtlands läns landsting driver sedan 2010 en verksamhet för personer med missbruk och beroendeproblematik vilket sker inom beroendeenheten. Arbetet omfattar såväl öppen- som slutenvård. På kommunernas uppdrag bedriver beroendeenheten tillnyktringsverksamhet (TNE) i anslutning till beroendeavd 1 B. Kommunerna och landstingen är överens om att i samverkan utveckla verksamheterna för den gemensamma målgruppen. Inriktningen är ökad samlokalisering och utveckling av öppenvårdsinsatser med syfte att minska behovet av slutenvårdsplatser. Avtalet gäller fr o m 2014-04-01 t o m 2016-12-31. Uppföljning av avtalet ska senast 2016-08-30.

Ett samverkansavtal har slutits som beskriver hur parterna ska hantera samverkansfrågor inom Östersunds kommun. Med samverkansfrågor menas frågor som berör arbetsmiljö, medbestämmande, kompetens, verksamhet, likabehandling och diskriminering.

### **9.3 Systematiskt förbättringsarbete**

För att säkerställa att ledningssystemet är ändamålsenligt krävs ett fortlöpande systematiskt förbättringsarbete. I förbättringsarbetet läggs vikt vid förebyggande åtgärder som riskanalyser för att kunna förhindra att avvikelser inträffar. Även egenkontroller betonas där den som bedriver verksamhet ska undersöka verk-

samhetens resultat och kontrollera kvaliteten. Inkomna rapporter, klagomål och synpunkter ska tas emot, utredas, sammanställas och analyseras för att säkerställa kvaliteten.

#### **9.3.1 Riskanalys**

Riskanalys innebär att den som bedriver verksamheten arbetar förebyggande. Analyser ska göras, för att identifiera händelser som skulle kunna inträffa, och som gör att verksamheten inte kan leva upp till de krav och mål som ställs i lagar och andra föreskrifter och beslut. Riskanalyserna innebär att sannolikheten för att en händelse ska inträffa uppskattas samt att en bedömning görs av vilka negativa konsekvenser som skulle kunna bli följden av händelsen. Inför planerade förändringar som ex organisationsförändringar, införande av ny teknik och nya metoder ska kartläggningar och analyser göras av vilka fel och brister som kan uppstå. Bedömningen i riskanalysen används som underlag för att minimera risken för att fel och brister uppstår vid genomförandet.

I samband med internkontrollarbetet för det kommande året görs en risk- och väsentlighetsanalys för olika moment. Löpande under året kan risker som uppmärksammas internt eller externt sättas upp på en s k bruttolista för att finnas med i kommande risk- och väsentlighetsanalys. För risk som uppmärksammas ska ett arbete ta vid för att undanröja eller förhindra att risken inträffar i den egna verksamheten.

## 9.4 Internkontroll

Intern kontroll är en del i ekonomi- och verksamhetsstyrningen. Syftet är att påverka organisationens beteende i önskad riktning avseende resultat, effektivitet och ekonomi. I kommunal lagen 6 kap 7 § skrivs att nämnden ska var och en inom sitt område se till att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt samt de föreskrifter som gäller för verksamheten. Det interna kontrollarbetet syftar vidare till att;

- skapa ändamålsenliga och dokumenterade system och rutiner
- säkra en rättvisande och tillförlitlig redovisning
- säkerställa att lagar och policies följs
- kommunens tillgångar skyddas
- att allvarliga fel kan upptäckas och elimineras

Nämnden ska också se till att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt. I syfte att ge socialnämnden verktyg för detta upprättar socialförvaltningen årligen en handlingsplan för internkontroll. För respektive process/ rutin finns förtydligande av vad som kontrolleras, metod som används, utfall av riskbedömning, ansvarig. Utfallet rapporteras till socialnämnden senast februari varje år. Se uppföljning av internkontrollplan 2014 samt handlingsplan för internkontroll 2015.

## 9.5 Egenkontroll

Egenkontroll innebär att systematiskt följa upp och utvärdera den egna verksamhetens resultat. En granskning ska göras av den verksamhet som har bedrivits eller bedrivs. Det kan också beskrivas som en intern granskning av att den egna verksamheten uppnår ställda krav och mål. Nedan följer en redogörelse för socialförvaltningens egenkontroll.

### 9.5.1 Avvikelse rapporter

Avvikelsehantering är en del av socialförvaltningens systematiska kvalitetsarbete och i uppföljningen av förvaltningens rutiner, processer och arbetssätt. Med avvikelse menas en händelse som är ett fel eller misstag av betydelse och som avviker från det regelmässiga. Det kan ex vara relaterat till rutiner som

inte fungerar eller följs, brister av betydelse i samverkan internt eller externt, i information, i oklar ansvarsfördelning. Riktlinjer samt flödeschema för hur arbetet med rapporterna ska bedrivas är utarbetat.

Inkomna avvikelserapporter sammanställs och analyseras. De åtgärder som är nödvändiga för att säkra verksamhetens kvalitet ska vidtas. Om processerna och rutinerna inte är ändamålsenliga för att säkra verksamhetens kvalitet ska dessa förbättras. Genom att systematiskt uppmärksamma, dokumentera och åtgärda händelser och förhållanden som avviker från en kvalitativt god verksamhet kan verksamhetens kvalitet förbättras och utvecklas. Därigenom förebyggs det att liknande brister uppstår igen

Under 2014 har 27 avvikelserapporter inkommit.

### 9.5.2 Lex Sarah

Den 1 juli 2011 trädde nya bestämmelser om Lex Sarah i socialtjänstlagen (2001:453), SOL, och i lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS, i kraft.

Lex Sarah är en del i det systematiska kvalitetsarbetet som ska bedrivas i verksamheter inom socialtjänsten och enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Syftet är att komma till rätta med brister i verksamheten och förhindra att liknande missförhållanden uppkommer igen.

En anställd ska genast rapportera om han eller hon uppmärksammar eller får kännedom om ett missförhållande eller en påtaglig risk för ett missförhållande som rör en eller flera enskilda som får insatser inom verksamheten eller kan komma ifråga för insatser. Med missförhållanden avses såväl utförda handlingar som handlingar som någon av försummelse eller av annat skäl har underlåtit att utföra och som innebär eller har inneburit ett hot mot eller har medfört konsekvenser för enskildas liv, säkerhet eller fysiska eller psykiska hälsa.

Rapporten lämnas till närmast ansvarig chef. När en rapport har tagits emot ska missförhållandet eller risken för ett missförhållande avhjälpas eller undanröjas utan dröjsmål om det bedöms nödvändigt.



## Resultat

Under 2014 inkom 8 rapporteringar om missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande. Utredningarna har både visat att personalen har agerat enligt de rutiner som finns och att något missförhållande ej har förelegat i verksamheten. Vid några fall har det visats att det förelegat en påtaglig risk för att ett missförhållande kan uppstå. Förbättrande åtgärder ska då vidtas i verksamheten. En rapport föranledde anmälan till IVO då ett allvarligt missförhållande förelegat. IVO bedömde att socialnämnden i Östersunds kommun genom den redovisade utredningen fullgjort sin anmälningsskyldighet enligt Lex Sarah och avslutade ärendet.

IVO registrerade nationellt 1 157 Lex Sarah anmälningar för 2014. För Barn och familj 169, Ekonomiskt bistånd 18, Familjerätt 3, Funktionsnedsättning LSS 306, Funktionsnedsättning SOL 39, Inget verksamhetsområde 2, Missbruk 35, Äldreomsorg 618, Övrig socialtjänst 25.

Flest anmälningar fanns inom äldreomsorgen och funktionshinderområdet (LSS) där myndigheten också gjort flest inspektioner.

IVO har tagit fram en temarapport "Implementering och händelser - Lärdomar från analys av 41 lex Sarah-anmälningar" som analyserar anmälningar enligt lex Sarah. Underlaget består av anmälningar från Jönköpings län, Kalmar län och Östergötlands län som är beslutade under första halvåret 2013. Antalet analyserade anmälningar uppgår till 41 stycken, vilket utgör 8 procent av periodens totala antal över hela landet.

Det konstateras att verksamheternas implementering av lex Sarah är svag. Detta grundas på att det är en stor andel av anmälningarna som behöver kompletteras, det är ett stort antal dagar mellan händelse och anmälan, fokus i utredningarna ligger på individer snarare än systemfel.

De händelser som leder till en lex Sarah-anmälan behandlar dels händelser som innebär konsekvenser för brukarens fysiska hälsa. Rapporten konstaterar att dessa händelser ofta orsakats av bristande riskbedömning av den fysiska miljön. Vidare tenderar de också att involvera brukare med demens. I de fall orsaken till missförhållandet är ett fysiskt

övergrepp så utförs dessa, med mycket få undantag, av någon annan än personal.

Dels handlar det om fysiska övergrepp. Resultatet visar att ungefär hälften av dessa utförts av personal, medan andra halvan utförts av medboende eller utomstående. I de fall de utförts av personal är upprinnelsen ofta att frustration uppstår i en situation där brukare och personal redan har fysisk kontakt, exempelvis vid hjälp med personlig hygien.



### 9.5.3 Servicedeklarationer

Syftet med införandet av servicedeklarationer var bland annat att skapa förtroende för kommunens verksamheter genom att tydliggöra tjänster, service, bemötande och en viss kvalitetsnivå. En servicedeklaration beskriver vad kommunmedborgaren, brukaren kan förvänta sig när kommunala tjänster nyttjas. Servicedeklarationer är en strategisk del av kvalitetsarbetet kopplat till synpunktshanteringen.

Inom socialnämndens ansvarsområde finns för närvarande följande sju servicedeklarationer;

- Försörjningsstöd
- Samarbetssamtal
- Kontaktfamilj
- Område Integration
- Integrationssservice

- Serveringstillstånd
- Försäljning av folköl, tobak och receptfria läkemedel (fastställd av SON 2014-12-17, §137)

Vid tertialuppföljningen april 2015 noterades följande avvikelser:

Tid för samarbetsamtal ska erbjudas inom fyra veckor. Detta uppfylls i de allra flesta fall.

För försörjningsstöd är utfästelsen att ett skriftligt beslut kan förväntas senast inom tio arbetsdagar. KKIK:s undersökning visar att handläggningstiden i snitt för att få ekonomiskt bistånd vid nybesök 13 dgr. Klienten registreras först hos Kundcenter som inhämtar underlag, därefter till socialsekreterare. Oftast får klient därefter tid inom en vecka.

För servicedeklarationen om tillfälligt serveringstillstånd till slutet sällskap hölls utfästelsen om beslut inom tio dagar för 6 av totalt 7 ansökningar för tertialen. För tillfälliga serveringstillstånd till allmänheten hölls utfästelsen om beslut inom en månad för de 2 ärenden som ansökt. För nytt tillstånd till allmänheten erhöll de 3, som sökt, tillstånd inom 6 veckor. För de 3 ansökningar som inkommit om stadigvarande serveringstillstånd till allmänheten har förslag till beslut framtagits inom utlovade 6 veckor. Utfästelsen om att ett personligt besök ska ske i samband med ansökan har hållits i samtliga ärenden.

### 9.5.4 Synpunktshantering

Totalt under 2014 har 21 synpunkter inkommit, 19 klagomål och 2 beröm. Flertalet av klagomålen handlar om tillgänglighet. Bl a att det saknas ett personligt svarsmeddelande på telefonen, handläggare ringer ej upp trots att de lovat det, handläggare är ej anträffbar på telefontiden, kontakt fås ej med handläggare fast röstmeddelande lämnats och mail skickats, klienten tycker hon bollats runt bland flera handläggare på både kundcenter och socialförvaltningen utan att få hjälp, lång väntetid att få träffa handläggare då klient först måste gå på ett informationsmöte. Berömmen handlar om att klient sökt och fått hjälp utifrån missbruksproblem, en annan kommentar är "Bra jobbat!".

För första tertialen 2015 har Kundcenter registrerat 16 synpunkter för socialförvaltningens räkning, 15 klagomål och 1 beröm. Tio av klagomålen handlar om att man söker handläggare som är svår att nå och ett klagomål handlar om lång handläggningstid.

Inkomna synpunkter tas upp på arbetsplats-träffar där diskussioner sker om hur förbättringsåtgärder kan vidtas för att inte samma klagomål ska uppstå igen. På detta sätt sker ett ständigt förbättringsarbete.

### 9.5.5 Brukarundersökning

En årlig brukarundersökning genomförs sedan 2008 till alla klienter som under en viss period besöker socialförvaltningen. Enkäten finns också på arabiska och engelska.

Enkäten består totalt av tolv frågor. Fyra av frågorna rör bemötandet "Socialarbetaren uttrycker sig enkelt och tydligt. Jag får den tid jag behöver vid mina kontakter med socialförvaltningen. Jag blir bra bemött. Socialarbetaren är lätt att prata med." Två av frågorna rör inflytande, delaktighet "Mina synpunkter tillvaratas på ett bra sätt. Jag får information om orsakerna till de beslut jag får. En av frågorna rör tillgänglighet "Jag kan lätt nå den socialarbetare jag söker." En av frågorna rör kompetens "Socialarbetaren jag har kontakt med har bra kunskaper". En av frågorna rör receptionen "Jag får ett bra mottagande i receptionen." På slutet är det tre nöjdhetsfrågor "Hur nöjd är Du med hjälpen/rådgivningen som helhet? Hur väl har hjälpen/rådgivningen uppfyllt dina förväntningar på den? Tänk dig den bästa hjälp/rådgivning man kan få. Hur nära eller långt ifrån en sådan hjälp är den hjälp du fått?"

År 2014 genomfördes undersökningen under veckorna 11-16 och år 2015 veckorna 8-13. Totalt besvarade 302 personer enkäten år 2014 och 196 personer år 2015.

#### Resultat

I socialnämndens uppföljning till kommunfullmäktige 2015 har nämnden som effektmål att minst 90% av medborgare som är aktuella för utredning och insatser upplever sig vara bemötta på ett respektfullt sätt. Målet uppnås då 93 % för 2015 (för 2014 93,6%) bedömt bemötandet som minst fyra i en sexgradig skala.

Minst 85% av de medborgare som varit aktuella för utredning och insatser ska anse sig vara delaktiga i besluten och åtgärderna kring dem. Målet uppnås då 92 % för 2015 (för 2014 90,5%) bedömt delaktigheten som minst fyra i en sexgradig skala.

Nöjd-Brukar-Index är ett beräknat värde som kan anta värden mellan 1 och 100. Gränsen för "nöjd" går vid 55 och index på 75 eller högre kan tolkas som "mycket nöjd".

De frågor som fått högst index (88 resp 87) är frågorna om att jag blir bra bemött av de socialarbetare som jag kommer i kontakt, att socialarbetaren är lätt att prata med samt att socialarbetaren som jag har kontakt med har bra kunskaper.

Den fråga som fått lägst index (82) är frågan om att det är lätt att nå den socialarbetare jag söker.

Frågan om "Hur nöjd man är med hjälpen/rådgivningen som helhet" har fått ett index på 67 (för 2014 75).

"Hur väl hjälpen/rådgivningen har uppfyllt förväntningarna" har ett index på 66 (för 2014 72).

Frågan om att "Föreställa sig den bästa hjälp/rådgivning man kan få och hur nära eller långt ifrån en sådan hjälp den hjälp man fått är" har erhållit ett index på 65 (för 2014 71).

Snitt på dessa tre nöjdhetsfrågor var för 2015 66. (för 2014 73). Målet om att nöjdhetsfrågorna ska vara lika med eller högre än föregående mätning uppnås ej för 2015.

I snitt har antal svarande varit 330 per år. Bemötandet har i snitt haft en måluppfyllelse på 93 % och delaktighet en snittsiffra på 89 %.

### 9.5.6 Nationell brukarenkät

Som en av 30 kommuner i Sverige deltog Östersund i en nationell "pilot-brukarundersökning" för individ- och familjeomsorgen under november 2014. Det är Sveriges Kommuner och Landsting, SKL, som tillsammans med Rådet för främjande av kommunala analyser, RKA, står bakom undersökningen, som kommer att utvecklas efter testomgången. Syftet med en nationell brukarundersökning är att

kommunerna ges möjlighet att kunna jämföra sina resultat med andras medelvärden och även kunna se spridningen. Socialförvaltningen i Östersund ligger på samma förhållandevis höga nivå som övriga kommuner.

Totalt var det 143 personer som svarade på enkäten. Frågorna som ställdes var "Ungefär hur länge har du haft kontakt med socialtjänsten i kommunen? 52,8% hade haft kontakt längre tid än 1 år och för 14,8% var första besöket samma dag. 13,4% hade haft kontakt 1- 6 månader.

#### Resultat

Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren? 89,6% tyckte att det var ganska eller mycket lätt att förstå informationen från socialsekreteraren.

Upplever du att socialsekreteraren frågar efter dina synpunkter om hur din situation skulle kunna förändras? 71,8% upplever att socialsekreteraren frågar efter synpunkter om hur situationen kan förändras. 19,7% har ingen åsikt om detta.

Hur stor förståelse upplever du att socialsekreteraren visar för din situation? 81,2 % tycker att socialsekreteraren upplever stor förståelse för situationen.

Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du har fått av socialtjänsten i kommunen? 63,2 % tycker att de har kunnat påverka mycket eller ganska mycket vilken typ av hjälp de fått av socialtjänsten. 14,9% tycker att de har kunnat påverka ganska lite. 14,2% har ingen åsikt.

Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen? 33,6 % tycker att deras situation har förbättrats mycket sedan de fick kontakt med socialtjänsten i kommunen och 23,8% att den förbättrats lite.

#### **9.5.7 Förslagslåda**

En förslagslåda för medarbetare har tagits fram för att bättre ta till vara alla medarbetares idéer och förslag till kvalitetsförbättringar och effektiviseringar i verksamheten. Förvaltningsledningen tar ställning till på vilket sätt varje inlämnat förslag bedöms och hanteras.

Den som lämnat förslaget får återkoppling om vad som händer med dennes förslag. Alla förslag som leder till en förbättring premieras med biobiljett och förslag som leder till en riktigt bra förbättring belönas med en friskvårdsdag. Vilka förbättringar belönade förslag bidragit till ska redovisas på Insidan.

Totalt har sex förslag inkommit i förslagslådan.

#### **9.5.8 Tillsyn av IVO**

Inspektionen för vård och omsorg, IVO, utövar tillsyn inom verksamheter inom socialtjänst. Genom tillsynen ska IVO upptäcka och påtala brister som kan påverka säkerheten. Tillsynen syftar också till att kontrollera att lagstadgade krav uppfylls och att en god kvalitet säkerställs. Tillsyn kan initieras på olika sätt; på uppdrag från regeringen, genom klagomål från enskilda personer, anmälningar från yrkesverksam personal eller på IVO:s eget initiativ. Enligt 3 kap 19 § socialtjänstförordningen ska IVO inspektera hem för vård eller boenden (HVB) för barn och ungdom minst två gånger per år. Inspektionerna kan vara föranmälda eller oanmälda men minst ett besök ska vara oanmält. Den som inspekterar verksamheten ska samtala med de barn och ungdomar som samtycker till det.

#### Resultat

IVO fattade beslut 2014-06-27 i tillsynsärende av ärenden som avser missbruk vid socialtjänsten. Socialnämnden ska säkerställa att särskild individuell plan upprättas för enskilda som är i behov av insatser av både socialtjänst och hälso- och sjukvård och som samtycker till det och säkerställa att den som omfattas av rapporteringsskyldighet enligt Lex Sarah får information om det. IVO bedömer 2014-09-19 att relevanta åtgärder vidtagits och avslutar ärendet, Dnr 862-2014.

Under 2014 har IVO genomfört tillsyn på Strandvillan HVB, Reveljen HVB, Ankaret HVB samt Fornborgen HVB. Det har inte funnit några brister i de delar som tillsynen avser. (Dnr 285-2014, Dnr 656-2014, Dnr 269-2014, Dnr 657-2014, Dnr 1274-2014, Dnr 1719-2014).

Ett inspektionsbeslut från Inspektionen för vård och omsorg, IVO, har inneburit att Forn-

borgen HVB måste se över och utöka bemaningen nattetid.

### 9.5.9 Ej verkställda beslut

Enligt 16 kap § 6 a ska en kommun som inte inom skälig tid tillhandahåller bistånd enligt 4 kap 1 § SoL som någon är berättigad till enligt ett beslut av socialnämnden åläggas att betala en särskild avgift. För att stärka den enskildes rättssäkerhet har regeringen från 1 juli 2006 beslutat om sanktionsavgifter för kommuner som inte tillhandahåller bistånd inom skälig tid. Avgiften fastställs till lägst tio tusen och högst en miljon kronor.

Socialnämnden ska till IVO och kommunens revisorer rapportera alla gynnande beslut om bistånd enligt 4 kap 1 § SOL som inte verkställts inom tre månader från dagen för beslutet. Detsamma gäller om kommunen inte inom skälig tid på nytt tillhandahåller biståndet efter det att verkställigheten avbrutits.

#### Resultat

Inom socialnämnden fanns 2014-21-31 20 beslut som ej verkställs inom föreskriven tid. Socialnämnden har i ett ärende ålagts att betala sanktionsavgift om 22 000 kr. Nedanstående tabell visar typ av ärende och hur lång tid som förflutit från beslutet.

Ärendetyp	Ej verkställda inom 3-6 månader	Ej verkställda inom 6-9 månader	Ej verkställda inom 9-12 månader
Bostad		1	
Kontakt-person/-familj	6	9	2
Öppenvård	2		
Summa totalt	8	10	2

### 9.5.10 Rättssäkerhet

Rättssäkerheten vid myndighetsutövning handlar bl a om antal överklagade beslut som får rättelse i högre instans. Ju färre antal överklagade beslut förvaltningsrätten ändrar desto bättre rättssäkerhet i förvaltningens beslut.

#### Resultat

Totalt under 2014 var det totala antalet beslut enligt 4 kap 1 § SOL om försörjningsstöd 10 795 stycken. Avslag om bistånd enligt 4 kap 1 § SOL gavs i 1 440 av dessa ärenden (13,3 % av ärendena). Av dessa överklagades 64 beslut (4,4 % av ärendena). Förvaltningsrätten ändrade till gynnande beslut i 11 av dessa ärenden (17,1 % av ärendena).

Av det totala antalet avslag om bistånd som givits är det 0,76% där gynnande beslut skulle föreläggas.

### 9.6 Kommunfullmäktiges utvärderingar

Enligt kommunens styrmodell gäller att fullmäktige anger vision och mål för verksamheten. En väsentlig del i kommunens styrkedja är att mål följs upp och att utvärdering sker om verksamheten når de mål och följer övriga styrdokument som beslutats. Fullmäktige beslutar om vilket område av nämndernas arbete som man vill följa upp.

Revisorernas uppdrag följer av kommunallag, revisionsreglemente och god revisionssed i kommunal verksamhet. Revisionen syftar yt-

terst till att ge fullmäktige underlag till ansvarsprövning av styrelse och enskilda politiker.

Kommunallagens 9 kapitel 9 § anger att: "Revisorerna granskar årligen i den omfattning som följer av god revisionsred all verksamhet som bedrivs inom nämndernas verksamhetsområden."

### 9.6.1 Granskning av internkontrollarbetet

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Östersunds kommun har revisions- och konsultföretaget Deloitte AB granskat om internkontrollarbetet inom kommunen anses fungera tillfredsställande. Socialförvaltningens tjänstemannaförslag 2014-01-14 antas som socialnämndens yttrande av revisionsrapporten om granskning av internkontrollarbetet, protokoll 2014-01-29, § 3, Dnr 2245-2013.

### 9.6.2 Granskning uppföljning av föreningsbidrag

På uppdrag av kommunens förtroendevalda revisorer i Östersunds kommun har revisions- och konsultföretaget Deloitte AB granskat kommunens uppföljning av föreningsbidrag. Den övergripande revisionsfrågan har varit om kommunen har tillräckliga rutiner för att följa upp lämnade föreningsbidrag. Socialförvaltningens tjänstemannaförslag 2014-07-07 antas som nämndens yttrande över revisionsrapporten, socialnämndens protokoll 2014-08-27, § 93, Dnr 1173-2014.

### 9.6.3 Granskning av samverkan kring barn och unga i riskzonen

På revisorernas uppdrag genomfördes en granskning av samverkan kring barn och unga i riskzonen år 2010 som följdes upp 2014.

Den övergripande revisionsfrågan är om det finns en tillfredsställande samverkan mellan berörda nämnder gällande barn- och unga i riskzonen. Bedömningen är att det till viss del finns en tillfredsställande samverkan kring barn i riskzon.

Socialnämnden har yttrat sig kring de förbättringsområden som framkommit, se socialnämndens protokoll 2015-03-25, § 35. Socialnämnden ger förvaltningen i uppdrag att tillsammans med Barn och utbildningsförvaltningen ta fram förvaltningsövergripande gemensamma rutiner för hur samverkan ska

ske mellan skolor, elevhälsa och socialtjänst, att tillsammans med Barn och utbildningsförvaltningen fortsätta implementeringsarbetet för att göra det övergripande Jämtbusdokumentet, det lokala Jämtbus-dokumentet (under framtagande våren 2015) samt de nya samverkansrutinerna mer känt i båda nämndernas verksamheter, att tillsammans med Barn och utbildningsförvaltningen årligen göra en uppföljning och analys av den gemensamma handlingsplanen samt de övriga samverkansinsatser som är kända, att undersöka möjligheterna att utveckla närvaroteamets arbetssätt att omfatta även andra situationer, att tillsammans med Barn och utbildningsförvaltningen fortsätta med informationsinsatser till rektorer och förskolechefer. Uppdraget formuleras i den gemensamma handlingsplanen för Barn- och utbildningsnämnden och Socialnämnden.



### 9.6.4 Granskning av flyktingmottagandet 2014

På uppdrag av revisorerna i Östersunds kommun har Deloitte granskat flyktingmottagandet. Den övergripande revisionsfrågan är om kommunens flyktingmottagande ändamålsenligt organiserat. Den sammanfattande bedömningen är att kommunen till viss del har ett ändamålsenligt organiserat flyktingmottagande men att det finns förbättringsmöjligheter. Se socialnämndens protokoll 2014-11-26, § 125. Där nämns sammanfattningsvis att de nationella politiska besluten i allra högsta grad



påverkar den lokala utvecklingen av mottagandet. Arbetsförmedlingens framtida roll och ansvar påverkar i allra högsta grad integrationen. Kommunen å sin sida behöver fortsätta att prioritera integrationsområdet, både avseende boendeformer, SFI och samhällsorientering, grundskola/barnomsorg samt övriga integrationsfrämjande insatser och övergripande integrations-strategiska åtgärder. Socialnämnden kommer att våren 2015 genomföra en processkartläggning av integrationsrelaterade ärenden inom förvaltningen för att effektivisera både för medborgaren och för förvaltningen.

### 9.6.5 Granskning av farliga förmåner

På uppdrag av revisorerna i Östersunds kommun har Deloitte granskat den fortsatta hanteringen kring farliga förmåner. Bakgrunden är beslut om revidering av policy farliga förmåner (2013) och riktlinjer om att utveckla det förebyggande arbetet för att motverka risker för uppkomst av oegentligheter samt att öka möjligheterna till upptäckt. Den övergripande revisionsfrågan är om tillräckliga åtgärder har vidtagits för att förbättra kommunens förebyggande arbete mot oegentligheter. Revisorernas sammanfattande bedömning är att internkontrollen kring det förebyggande arbetet mot oegentligheter kan stärkas.

Förvaltningarna behöver kartlägga sina internkontrollprocesser för att kunna identifiera risker kring farliga förmåner. I det arbetet behöver befintliga kontroller, ansvarsfördelning och behovet av kontrollaktiviteter synliggöras på ett tydligare sätt. Uppföljningen genom kontrollaktiviteter behöver utredas och dokumenteras. Skriftliga rutiner som underlättar för uppföljningen behövs.

## 9.7 Rapporter från FOU Jämt

### 9.7.1 Upplevelser av socialtjänstens insatser

Under åren 2011- 2012 ökade antalet kvinnor med missbruks- och beroendeproblematik som blev gravida i Östersunds kommun med mer än fem gånger, för att sedan återgå till samma nivå som tidigare. Socialtjänsten i samarbete med landstingets mödrahälsovård mobiliserade insatser för dessa. En studie gjordes av FOU Jämt som syftade till att följa upp socialtjänstens insatser och arbete i denna mobilisering.

Fyra av de aktuella personerna intervjuades och delgav sina upplevelser av socialtjänstens

insatser. De som intervjuats är nöjda med de insatser som de fått eller fortfarande får. Det finns någon, några som uttrycker att stödet/insatsen tagit slut för fort, eller för abrupt. Personer som varit nöjda med såväl insats som avslut av insats, är också mer positiva i sina resonemang kring att de kan få hjälp om något ytterligare skulle uppstå. Personer som inte är nöjda med avslut av insats, upplever inte heller att de får gehör för detta, utan att de snarare lämnats "vind för våg". På många sätt tycks upplevelsen av socialtjänsten handla om personkemi och om bemötande. Hur informanterna beskriver att de uppfattar och upplever socialtjänsten och det stöd som de fått av socialtjänsten utgår mycket från det sätt på vilket de blivit bemötta, upplever att de fått gehör för sina tankar och förstått dels sina skyldigheter, och inte minst sina rättigheter.

Resultaten kan tjäna som underlag för en löpande diskussion om vad bemötande och så kallad personkemi innebär i praktiken. (ur "Upplevelse av socialtjänstens insatser – En studie av unga föräldrars erfarenheter vid insatser kopplade till missbruk och graviditet/småbarnsåren", FOU Jämt, 2014-7 Vackermo.)

### 9.7.2 Uppföljning av Bryggan föräldrastöd

FoU Jämt har genomfört uppföljning av Bryggan föräldrastöd på uppdrag av socialnämnden i Östersunds kommun. Syftet med uppföljningen är att undersöka på vilket sätt Bryggan infriar sin måluppfyllelse.

#### Resultat

Det konstateras att Bryggan infriar sin måluppfyllelse i de delar som kan följas upp. Det tycks som att flera familjer har behov av stöd under längre tid nu än tidigare. Det förbättringsområde som lyfts fram i uppföljningen gäller snarare variationen i uppdragens genomförande samt kommunikationen av detta, än huruvida genomförandet uppfyller målen med respektive ärende. Variationen tycks vara personberoende. Den kan vara av betydelse på många sätt, då personer med behov av stöd inte är en homogen grupp. Ytterligare förbättringsområden är uppföljning, samt resultaten som visar på variation i genomförande av uppdrag och i tydlighet gällande uppdragens måluppföljning. Verksamheten kan själv ge-



nomföra "temperaturmätningar" mer kontinuerligt för att årligen följa verksamheten som sedan kan användas i större uppföljningar.

Förslag ges på ett antal frågor för verksamhet och ledning att arbeta vidare med:

Efterfrågar politisk- och tjänstemannaledning kontinuerlig uppföljning? På vilket sätt arbetar verksamheten för att säkerställa att genomförandeplanerna med tillhörande målsättningar följs upp och redovisas för uppdragsgivare och aktuella familjer? Finns och används särskilda rutiner för hur ett första möte skall genomföras när en ny familj aktualiseras vid Bryggan föräldrastöd? Används metoder eller modeller för möten med individer och familjer i behov av stöd? På vilket sätt önskar socialnämnden att verksamheten vid Bryggan föräldrastöd följs upp – samt utifrån vilka variabler? (ur "Uppföljning av Bryggan föräldrastöd – FOU Jämt. 2015-1 Vackermo.")

### 9.7.3 Det lyckade familjerådslaget - ur ett aktörsperspektiv

Familjerådslag är en modell för att utreda vilka insatser som behövs när ett barn far illa och ett sätt för barn och familj att kunna påverka samhällets stöd. Avsikten med familjerådslag är att ge den utvidgade familjen mer delaktig-

het och ansvar och på så vis mobilisera den utvidgade familjens resurser, att förbättra samarbetet mellan socialtjänsten och familjen och med det sammantaget starta en förändring till det bättre. Syftet med studien är att få en ökad kunskap om lyckade familjerådslag och en ökad kunskap om familjerådslags användningsområden.

Den delaktighet, det engagemang och samarbete som barn, nätverk och socialsekreterare upplever skapas i och med familjerådslagsprocessen stämmer väl överens med tidigare forskning, likaså nyckelpersonernas betoning av vikten av förberedelserna, där samordnarens arbete framhålls. Inom den sociala sektorn, skolan, kriminalvården och sjukvården skulle familjerådslag kunna vara en modell för att involvera och aktivera nätverk att hjälpa sin närstående. Familjerådslag ökar brukarinflytandet och brukartillfredsställelsen, ökar sannolikheten för familjeplaceringar i stället för främmandeplaceringar och det finns grund att anta att det finns ytterligare positiva effekter i barns liv. (Ur "Det lyckade familjerådslaget - ur ett aktörsperspektiv. Centrala inslag som representerar ett lyckat familjerådslag" – FOU Jämt- Annika Svensson)

## 10. Jämförelser

### 10.1 Öppna jämförelser

Socialstyrelsens syfte med Öppna jämförelser är att:

- Skapa öppenhet och förbättrad insyn i den offentligt finansierade vården och omsorgen
- Ge ett underlag för utveckling, förbättring, uppföljning, analys och lärande i verksamheterna
- Initiera lokala, regionala och nationella analyser och diskussioner om verksamheternas kvalitet och effektivitet
- Ge underlag för ledning och styrning

Indikatorerna i Öppna jämförelser utgår från fem kvalitetsaspekter och barnperspektivet. Kvalitetsaspekterna är:

- Helhetssyn och samordning
- Självbestämmande och integritet
- Kunskapsbaserad verksamhet
- Tillgänglighet
- Trygghet och säkerhet

I Öppna jämförelser används tre olika typer av indikatorer. Dessa är och innebär:

Resultatindikator - Speglar resultat och effekter ur ett brukarperspektiv. Om en resultatindikator förbättras så förbättras verksamheten för brukarna.

Processindikator - Speglar det som görs; dvs när, var och hur. Att förbättra en processindikator innebär att verksamheten förändras vad som görs. Det betyder inte nödvändigtvis att verksamhetens resultat förbättras.

Strukturindikator - Speglar förutsättningarna för en verksamhet som t ex hur samverkan sker med andra, vilka rutiner som finns, vilken information som finns på webben. Att förbättra en strukturindikator innebär att verksamheten förändras förutsättningar. Det betyder inte nödvändigtvis att verksamhetens resultat förbättras.

Öppna jämförelser för socialförvaltningens del sker inom fem områden.

- Missbruks- och beroendevård (startår 2009)

- Barn- och ungdomsvård (startår 2010)
- Ekonomiskt bistånd (startår 2011)
- Hemlöshet och utestängning från bostadsmarknaden (startår 2012)
- Stöd till brottsoffer (startår 2012)

Socialförvaltningen har tagit fram en arbetsprocess för att tydliggöra arbetssätt och ansvar i förhållande till Öppna jämförelser. En grupp för analys av förvaltningens resultat i Öppna jämförelser är tillsatt.

#### 10.1.1 Barn och unga

De övergripande resultaten visar bl a

- 37 procent av kommunerna har en aktuell verksamhetsgemensam plan för handläggarnas kompetensutveckling som bygger på verksamhetens mål och analys av handläggarnas individuella kompetens.
- 55 procent av de ungdomar som varit placerade i familjehem eller HVB hela åk 9 har behörighet att söka till nationellt program i gymnasiet. För ungdomar som föddes utomlands var andelen 39 procent. För landets alla grundskoleelever låg motsvarande siffra på 88 procent våren 2014.
- 28 procent av de ungdomar som varit placerade i familjehem eller HVB hela åk 9 har avslutat gymnasiet med grundläggande behörighet till högskola.
- 20 procent av kommunerna har använt resultaten från systematiska uppföljningar av insatserna i hem för vård eller boende och familjehem för verksamhetsutveckling.

#### Resultat

- 83 procent av handläggarna har socionomutbildning och minst tre års erfarenhet av barnutredningar. 57 procent har socionomutbildning och minst fem års erfarenhet av barnutredningar. Detta är något högre jämfört med den genomsnittliga andelen i riket, 49 procent.
- Den genomsnittliga tillgången till arbetsledning för en handläggare är 3,2 timmar per vecka, jämfört med 2,7 timmar per vecka som genomsnitt i riket. Resultatet bedöms dock som osäkert pga den stora variatio-

nen, 6 minuter till 20 timmar per vecka, i landets kommuner.

- Socialnämnden har en aktuell verksamhetsgemensam plan för handläggarnas kompetensutveckling som bygger på verksamhetens mål och analys av handläggarnas individuella kompetens, jämfört med 37 procent i riket.
- Socialnämnden brister vad gäller i systematisk uppföljning av brukarnas uppfattning om verksamheten samt saknar i flera fall skriftliga och på ledningsnivå beslutade rutiner för samordning och samverkan internt och externt.

### 10.1.2 Ekonomiskt bistånd

Några av de övergripande resultaten:

- Det har skett en positiv utveckling för i stort sett alla indikatorer, vilket tyder på att kommunerna har bättre kvalitet i verksamheten med ekonomiskt bistånd. Det finns dock fortfarande ett stort behov av verksamhetsutveckling på flera områden, ex när det gäller en trygg och säker ärende hantering. Rutiner för hanteringen av ärenden som rör utsatta grupper med behov av skydd och stöd saknas fortfarande i hälften av landets kommuner.
- Många kommuner har fortsatt korta väntetider för nybesök. Drygt nio av tio kommuner erbjuder ett personligt besök senast inom två veckor efter att en första kontakt är tagen.
- Allt fler kommuner har rutiner för samverkan med andra myndigheter, särskilt med arbetsförmedlingen och öppenspsykiatri.
- Många kommuner behöver bli bättre på att följa upp bidragstagarnas handlingsplaner. Mindre än hälften av kommunerna uppger att de alltid följer upp handlingsplanen minst var tredje månad.
- En ny indikator för detta år visar att bemanningen varierar stort mellan olika kommuner. I genomsnitt hanterar varje handläggare i landet 35 biståndshushåll med utbetalning per månad.

Vid långvarigt ekonomiskt bistånd ökar risken för utanförskap samtidigt som möjligheten till fast förankring på arbetsmarknaden minskar.

Behovet av ekonomiskt bistånd påverkas av en mängd faktorer som konjunkturläget, tillgången på arbete, utformningen av trygghets-system och inkomst- och kostnadsutvecklingen. Ur ett barnperspektiv är det särskilt viktigt att föräldrar med minderåriga barn får stöd att komma in på arbetsmarknaden. Ekonomisk utsatthet kan bland annat påverka barns skolresultat, hälsa och trygghet. (källa Socialstyrelsen)

#### Resultat

Resultat visas för 36 indikatorer. Socialförvaltningen uppfyller 20 (56%) av dessa indikatorer. Värt att notera är indikatorerna som rör personalens kompetens då samtliga socialsekreterare har socionomexamen och 92.3% har arbetat mer än två år i yrket. För vissa av de ej uppfyllda indikatorer behöver två frågor besvaras med ja för att indikatorn ska vara uppfylld. I vissa fall där ena frågan uppfylls helt och den andra uppfylls till 95% har svaret därför blivit nej.

### 10.1.3 Missbruks- och beroendevård

De övergripande resultaten visar bl a

- 36 procent av kommunerna uppger att de har en överenskommelse med landstingen som innehåller gemensamma mål, resurs- och ansvarsfördelning samt rutiner för samarbete mellan socialtjänstens och landstingens personal.
- Mindre än en tredjedel (28 procent) av kommunerna har aktuella rutiner för intern samordning mellan socialtjänstens missbruksverksamhet och äldreomsorgen.
- Nästan 90 procent av kommunerna uppger att de använder standardiserade bedömnings-metoder som underlag för att bedöma behov av insatser. Insatserna följs däremot inte upp i motsvarande utsträckning. 20 procent av kommunerna har sammanställt sina klienters behov och resultaten av insatserna på aggregerad nivå. Fler kommuner använder sig nu av resultaten från sådana uppföljningar för sin verksamhetsutveckling, andelen har ökat från 59 procent förra året till 87 procent i år.
- Brukarnas erfarenheter och synpunkter är en viktig del i evidensbaserad praktik. För andra året redovisas flera indikatorer som belyser brukarinflytande på olika nivåer

och det är generellt ett område som kan utvecklas. 8 procent av kommunerna har genomfört en brukarstyrd brukarevision.

#### Resultat

Resultat visas för 41 indikatorer. Socialförvaltningen uppfyller 24 (59%) av dessa. Genomgång av resultaten görs av förvaltningens analysgrupp och med områdesledning enligt fastställd arbetsprocess. Förbättringsarbete i de delar som ses som behövliga sker.

#### **10.1.4 Hemlöshet och utestängning från bostadsmarknaden**

De övergripande resultaten visar bl a att

- Det finns stora skillnader i resultaten mellan kommunerna. Arbetet för att motverka hemlöshet är mer utvecklat i kommuner som har högt invånarantal, bostadsbrist och där det förekommer hemlöshet.
- I 90 procent av storstädernas stadsdelar finns en övergripande kommunal plan för att motverka hemlöshet och utestängning från bostadsmarknaden. I kommuner med färre än 15 000 invånare är motsvarande andel 8 procent.
- Flera invånarmässigt små kommuner påstår att de inte har problem med hemlöshet och att de löser enskilda situationer när de uppkommer. Att ha en övergripande kommunal plan för att motverka hemlöshet eller skriftliga rutiner och överenskommelser för arbetet upplevs därför som överflödigt.
- Nästan hälften av landets kommuner har en formaliserad samverkan med bostadsföretag och hyresvärdar för att motverka hemlöshet och utestängning från bostadsmarknaden.

Resultatet för socialförvaltningen visar att nästan samtliga av de efterfrågade indikatorerna uppfylls. Vad som ej uppfylls är om kommunen bedriver uppsökande verksamhet riktad till akut hemlösa samt om en övergripande plan för hemlöshet finns. Förvaltningsledningen verkar för detta, frågan finns hos kommunalrådet.

#### **10.1.5 Stöd till brottsoffer – våldsutsatta kvinnor och barn som bevittnat våld**

Öppna jämförelser av socialtjänstens stöd till brottsoffer behandlar specifikt brottsoffergrupperna kvinnor som är eller har varit

utsatta för våld eller andra övergrepp av närstående, och barn som bevittnat våld eller andra övergrepp av eller mot närstående vuxna. Fokus för dessa öppna jämförelser är vilka strukturer och processer som finns i form av ex råd och stöd, skyddat boende och aktuella rutiner. Inget resultat finns under 2014.

#### **10.2 Kommunens Kvalitet i Korthet**

Östersunds kommun deltar i ett samarbete med Sveriges kommuner och landsting (SKL) och ca 230 kommuner där jämförelser görs avseende kvalitet och kostnader utifrån ett medborgarperspektiv. Vad som mäts är kommunens tillgänglighet och bemötande, trygghetsaspekter, delaktighet och kommunens information, kommunens kostnadseffektivitet och kommunen som samhällsutvecklare.

Frågan för kommunens kostnadseffektivitet med bäring för socialförvaltningen är;

Andelen inte återaktualiserade ungdomar 13-20 år ett år efter avslutad insats/utredning (gäller ej ek bistånd).

(“Syftet är att visa en bild av hur effektivt socialtjänstens ungdomsarbete bedrivs i den egna kommunen. Målsättningen är att kommunens utredning och insatser ska leda till att den enskilde ungdomen inte behöver fortsatt stöd från socialtjänsten.”)

#### Resultat

I Östersunds kommun är 81 % av ärendena ej återaktualiserade (för 2013 86%). Av 48 ärenden totalt är det 9 som återkommit. Medelvärdet för deltagande kommuner är 78 %. Kommentar till resultatet är att innan ungdomen avslutas som ärende ska den genomförandeplan som upprättats utifrån ungdomens behov vara uppfylld. Detta tillgodoser att målet är nått.

SKL:s framgångsfaktorer samt tankar för analys vid arbetet med återaktualiseringen:

- Speglar resultaten olika arbetssätt med ungdomsproblemik?
- Hur arbetar kommuner som nästan har 100% “vaccination”?
- Ger ett mer proaktivt och offensivt arbetssätt ett bättre resultat? Dvs. att tidiga insatser är bättre än ett sent.

- Vem är den lokala "spindeln", "drivmotorn" i ett offensivt arbetssätt? Socialtjänsten? Hur fungerar samverkan för att undvika "svarte Petter"?

Frågan för kommunens tillgänglighet med bäring för socialförvaltningen är;

Hur lång är handläggningstiden i snitt (dagar) för att få ekonomiskt bistånd vid nybesök?

("Syftet med måttet är att få en bild av hur tillgänglig kommunen är för en utsatt grupp. Tiden är en viktig kvalitetsfaktor för den enskilde. Problematiken när det gäller försörjningsstöd ligger ofta på tillgängligheten, inte så mycket på själva utredningstiden. Det kan ibland vara långa tider innan man får träffa en handläggare för att lägga fram sitt problem.")

#### Resultat

I Östersunds kommun är handläggningstiden i snitt 13 dagar. (för 2013 11 dagar). Resultatet är bättre än medelresultatet som är 16 dagar. Detta följs upp i resultatdelen vid budgetuppföljningen. Handläggningsprocessen är sådan att klienten registreras först hos Kundcenter som inhämtar underlag. Oftast får klienten sen tid hos socialsekreterare inom en vecka. Utvecklingen följs noga med Kundcenter. Socialförvaltningen har dagjour med hög tillgänglighet, akut behov av matpengar kan tillgodoses samma dag.

SKL har tagit fram framgångsfaktorer samt tankar för analys vid arbetet med handläggningstiden;

- Se över rutiner och organisationen när det gäller gruppen som söker försörjningsstöd första gången
- Notera första kontakt i registret
- Avdela ansvar för nybesök till en eller två personer
- Se över och förbättra informationen till klient avseende information som ska lämnas till myndighet
- En hög tillgänglighet och snabb handläggning innebär inte högre utgifter för kommunen

### 10.3 SCB:s medborgarundersökning

Medborgarundersökningen mäter hur medborgarna bedömer sin kommun som en plats att

bo och leva på, vad medborgarna tycker om kommunens verksamheter och vad medborgarna tycker om inflytandet i sin kommun.

Östersunds kommun deltog i denna undersökning hösten 2014. Ett urval på 1 200 personer i åldrarna 18-84 år tillfrågades och av dessa besvarade 49% enkäten.

Frågan med bäring på socialnämndens ansvarsområde är "Vad tror eller tycker du om det stöd och den hjälp som utsatta personer får i din kommun?"

#### Resultat

Jämfört med genomsnittresultatet för kommunerna i samma storleksklass är betygsindexet för verksamheten "Stöd för utsatta personer" högre. Verksamheter som bör prioriteras för att få nöjdare medborgare i Östersunds kommun är också "Stöd för utsatta personer".

### 10.4 Omvärldsorientering/analys

Omvärldsorientering innebär att samla information om vad som händer i samhället på olika nivåer. Omvärldsanalys handlar sedan om att bearbeta det som observerats och analysera vilken påverkan det kan tänkas få för verksamheten, både på kortare och längre sikt. Analysen handlar om att verksamheten gör sig mer beredd inför framtiden och skapar handlingsberedskap inför möjliga kommande scenarier. Den ligger till grund för strategiska mål och beslut.

Förvaltningsledningen gör två gånger per år utifrån omvärldsbevakning en omvärldsanalys utifrån vad som kan påverka/ha betydelse för verksamheten utifrån perspektiven.

- Lagar, förordningar, riktlinjer
- Evidensbaserade metoder, forskning, ny teknik
- Kommunalt perspektiv (ek läge, arbets- och bostadsmarknad, nya verksamheter, policies, strategier)
- Samverkanspartners (förändringar i organisation, inriktning)
- Samhällsutveckling
- Behovsförändringar inom verksamheten.



## Socialförvaltningen

Kontaktperson: Eva-Britt Jacobsson, 063-14 32 38, [eva-britt.jacobsson@ostersund.se](mailto:eva-britt.jacobsson@ostersund.se)  
Östersunds kommun, 831 82 Östersund, Tel 063-14 30 00. [www.ostersund.se](http://www.ostersund.se)

