



Kvalitetsberättelse 2019

Social- och omsorgsnämnden



Diarienummer: SON 2019-1257
Datum: 2020-02-11
Handläggare: Björn Skoog
Organisation: Social- och omsorgsförvaltningen

Innehåll

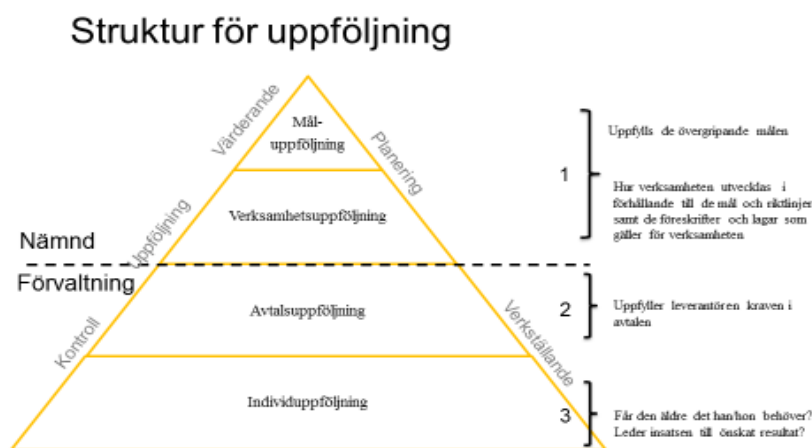
1. Bakgrund	4
Kvalitetsuppföljningsplanen 2019.....	5
2. Resultat av genomförda aktiviteter 2019	5
Avtalsuppföljningar.....	6
Uppföljning påtalade åtgärder (2018 års avtalsuppföljningar).....	6
Övergripande uppföljningar.....	6
Brukarundersökning funktionsnedsättning LSS (utförande).....	6
Brukarundersökning LSS (myndighet).....	7
Brukarundersökningen 2019 på IFO (myndighet exklusive AFI)..	8
Personalenkät.....	9
Synpunkter och klagomål.....	13
Lex Sarah.....	14
Nämndens uppföljning av verksamhet.....	14
FoU Centrum för vård, omsorg och socialt arbete.....	14
Uppföljning av socialt områdesarbete i Lambohov och Berga...	14
Uppföljning av mottagningen av ensamkommande flyktingbarn i Linköpings kommun.....	15
Stöd till olika utvecklingsaktiviteter.....	15
E-län vi kompetensutvecklare, EVIKOMP.....	15
Verksamhetsberättelser.....	16
Uppföljning barns delaktighet.....	17
3. Analys	18
Brukarinflytande och delaktighet.....	18
Barns delaktighet.....	19
Ledning, styrning och medarbetare.....	20
4. Avslutning	22

1. Bakgrund

Varje år beslutar Social- och omsorgsnämnden om en årlig kvalitetsuppföljningsplan. Planen beskriver hur uppföljningsarbetet kommer att bedrivas under året. Syftet med uppföljningsarbetet är att genom flera olika typer av aktiviteter säkra kvaliteten ur ett brukarperspektiv. Detta görs genom att granska hur utförarna genomför sina uppdrag men även hur kraven har utformats och hur brukarna upplever de tjänster som tillhandahålls av Linköpings kommun. I denna rapport redovisas utfallet av verkställandet av Social- och omsorgsnämndens kvalitetsuppföljningsplan 2019.

Arbetet med att säkra brukarnas kvalitet genomförs av olika funktioner inom Social- och omsorgsförvaltningen. Enheten för uppföljning och utvärdering (EUU) har ett sammanhållande uppdrag kring hela förvaltningens arbete med uppföljning och utvärdering.

Strukturen för arbetet åskådliggörs i nedanstående figur:



Utifrån de olika formerna för uppföljning, ansvarar Social- och omsorgsförvaltningen för att

- Analysera och dra slutsatser utifrån förvaltningens samlade bild samt genomförda uppföljningar
- Återföra kunskap och erfarenheter, såväl internt som externt, för att bidra till kvalitetsförbättringar
- Beskriva kvaliteten i nämndernas verksamheter utifrån förvaltningens samlade bild

Till grund för urvalet finns avtal, lagar, föreskrifter samt en risk- och konsekvensanalys.

Kvalitetsuppföljningsplanen 2019

Inför arbetet och framtagandet av 2019 års kvalitetsuppföljningsplan gjordes omvärldsbevakning av det nationella perspektivet och faktorer i omvärlden.

Ett material som användes var Sveriges Kommuner och Regioners (SKR) ”Utmaningar för det kommunala uppdraget mot år 2030”. Detta syftar till att kunna förstå och förhålla sig till hur olika krafter påverkar oss lokalt, regionalt och nationellt.

SKR listar övergripande förändrings krafter såsom globalisering, demografi, klimat, teknik och värderingar som påverkar oss och kan ses som trender. En trend menar SKR ska i detta sammanhang ses som en långsiktig förändring av en samhällsföreteelse vilket påverkar kommuners, landstings och regioners uppdrag under flera år framöver. Några exempel på sådana trender är t.ex.

- stigande förväntningar på välfärden
- hårdare konkurrens om kompetens
- ökade möjligheter att effektivisera med ny teknik

I frågan om digitaliseringen beskriver SKR den som en förändring som kommer att genomsyra hela samhället och förändra det i grunden.

En faktor i samhällsförändringen som SKR inte lyfter så tydligt, men som påverkar det kommunala uppdraget är förskjutningen av hälso- och sjukvård från region till kommun. Kortare vårdtider på grund av ständig utveckling av nya vårdmetoder och snabbare utskrivningar från slutenvård leder till att många patienter med komplexa hälso- och sjukvårdsbehov och svåra funktionsnedsättningar får en allt större del av sina behov tillgodosedda i kommunal hälso- och sjukvård.

Utifrån ovanstående beskrivningar av samhällsföreteelser, Social- och omsorgsnämndens mål för 2019, samt erfarenheterna av 2018 års uppföljningsarbete utformades 2019 års kvalitetsuppföljningsplan. Med utgångspunkt i en risk- och väsentlighetsanalys prioriterades under 2019 områdena ledning och styrning, personal/medarbetare och delaktighet.

2. Resultat av genomförda aktiviteter 2019

Utifrån utvalda fokusområden 2019 har Social- och omsorgsförvaltningen arbetat med de aktiviteter som anges i kvalitetsuppföljningsplanen. Av dessa aktiviteter genomförs några återkommande t.ex. uppföljningar av enskilda avtal och synpunkter och klagomål i syfte att säkerställa kvaliteten för brukarna och i verksamheterna, samt följa nämndens mål.

Avtalsuppföljningar

Under 2019 har framför allt verksamheter inom LSS boende och IFO öppenvård följts upp. I merparten av uppföljningarna har inte några åtgärder krävts.

De fall där verksamheten behövt vidta åtgärder handlar företrädesvis om att Treserva avvikelsemodul inte hanterats enligt kommuns riktlinjer. När det gäller påtalade brister avseende hantering av avvikelser i Treserva har den vanligaste åtgärden varit repetitionsutbildningar på olika nivåer. I ett fall har en varning utfärdats på grund av en mängd klagomål avseende brister i kommunikation med ansvariga handläggare och säkerställande av att personal fanns tillgänglig att ta emot nya ärenden. Varningen genererade ett flertal åtgärder från utföraren bland annat tillsattes en samordnare för att bättre planera verksamheten och därutöver infördes regelbundna möten med social- och omsorgsförvaltnings resurssamordnare.

Uppföljning påtalade åtgärder (2018 års avtalsuppföljningar)

De verksamheter som under 2018 års avtalsuppföljningar fick någon form av påtalande avseende brist(er) följdes upp under våren 2019. Samtliga verksamheter har redogjort för vidtagna åtgärder så de påtalade bristerna inte ska upprepas.

Övergripande uppföljningar

Brucarundersökning funktionsnedsättning LSS (utförande)

Social- och omsorgsförvaltningen har under hösten deltagit i den brukarundersökning som Sveriges kommuner och regioner (SKR) anordnar och sammanställer på nationell nivå. Av resursskäl har undersökningen delats upp så att cirka hälften av kommunens grupp- och servicebostäder deltagit 2019 och återstående verksamheter kommer medverka hösten 2020. Med hänsyn till den begränsade genomförandeperioden (två månader) sattes en målsättning om att genomföra undersökningen i 28 verksamheter, varav 19 gruppboende och 9 servicebostäder. Det praktiska genomförandet har två medarbetare/IKT-inspiratörer (Information, Kommunikation, Teknik) från Leanlink svarat för. De har fungerat som frågeassistenter och träffat brukarna i verksamheterna.

Resultat

Svarsfrekvensen för gruppboende var i undersökningen 60 % (riket 63 %) och för servicebostäder 72 % (riket 58 %). Vid tolkning av resultatet är det viktigt att ha undersökningens urval i åtanke. Uppdelningen av undersökningen i två intervaller, hösten 2019 och 2020, innebär att ca 48 % av bostäderna täcks av det totala antalet bostäder i undersökningen för 2019.

Gruppbostad

I gruppbostad är fördelningen kvinnor 52 % och 48 % män. Resultatet för kommunens del skiljer sig åt vid några frågor jämfört med resultatet i riket. För några frågor är det mer positiva svar i Linköping än i riket i stort, för andra är det tvärtom.

Den högsta andelen som svarade ett visst svarsalternativ är andelen ”ja” på frågan *”Vet du vem du skall prata med när något är dåligt hemma?”* 91 %. Lägst andel svar vid det positiva svarsalternativet är vid frågan *”Förstår personalen hemma vad du säger?”* 63 % vilket är lägre än i rikets 76 %. Även frågan *”Är du rädd för något hemma?”* hade låg positiv svarsfrekvens 63 % men är i nivå med riket och så många som 29 % svarade ”Ibland” och 8 % ”Ofta”. Vilket även resultatet i hela riket visade. Orsaker till detta framgår inte av undersökningen.

Servicebostad

I servicebostad är fördelningen kvinnor 43 % och män 57 %. Generellt är resultatet för kommunens deltagande på liknande nivåer som för riket. Den fråga som sticker ut i positivt bemärkelse är *”Känner du dig trygg med boendepersonalen?”* där 88 % svarat ja, riket 74 %. Den fråga som sticker ut negativt är *”Förstår personalen hemma vad du säger?”* där 64 % svarade ja jämfört med rikets 71 %.

Liksom vid gruppbostadernas resultat har frågan *”Är du rädd för något hemma?”* lägst andel positiva svar. Endast 61 % svarade ”Aldrig”, 32 % svarade ”Ibland” och 7 % ”Ofta”. Inte heller här framgår orsakerna till resultatet av undersökningen.

I båda enkäterna ligger resultatet för kommunen ungefär i nivå med resultatet för riket. Det finns dock skillnader i resultatet vid jämförelse mellan män och kvinnor. Främst vid frågor kring kommunikation, rädsla och trivsel. Samtliga dessa områden behöver analyseras djupare och med mer kvalitativa undersökningsmetoder än vad som erbjuds i denna undersökning.

Brukarundersökning LSS (myndighet)

I verksamhetsplanen för år 2019 har avdelningen för äldre och funktionsnedsatta (ÄoF) som mål att 80 % av brukarna ska vara nöjda med bemötande, delaktighet samt information i kontakt med avdelningen. Det övergripande syftet med brukarundersökningen 2019 är att undersöka hur brukarna upplever kvalitet och nöjdhet inom ovanstående områden samt inom området tillgänglighet.

Den totala svarsfrekvensen för 2019 är 42 % för målgruppen yngre (personer under 65 år med funktionsnedsättning som har insatser enligt Socialtjänstlagen SoL eller Lag om stöd och service för vissa funktionshindrade LSS). Totalt lämnades 98 enkäter ut och 41 svar inkom. Av de 41 personer som svarade på

enkäten var 44 % kvinnor och 54 % män, 2 % (en person) angav inget svar gällande kön.

Svarsfrekvensen för gruppen Funktionshinderomsorg för 2019 är 50 % och för LSS-gruppen 25 %. Den låga svarsfrekvensen inom LSS-gruppen gör att det inte går att dra några slutsatser av om det förekommer skillnader i resultatet utifrån kön. För gruppen Funktionshinderomsorg kan slutsatsen dras att det inte finns några större skillnader i nöjdhet utifrån kön.

Som framgår av nedanstående tabell har ÄoF uppnått samtliga uppsatta mål.

Enkätområden	ÄoF:s mål	Resultat 2019
Nöjda med tillgängligheten	80 %	90 %
Nöjda med bemötande och tillgänglighet	80 %	97 %
Nöjda med information	80 %	83 %

Faktorer till resultat

Tillgängligheten för brukarna har ökat genom möjligheten att nå handläggare på flera alternativa kommunikationsvägar i form av funktionsbrevlådor och smartphones där det bl.a. finns SMS-funktion. Det pågår även ett arbete med att utveckla e-tjänster, samt att gruppen Funktionshinderomsorg under året har startat upp en mottagningsfunktion och LSS-gruppen arbetar med att starta upp en mottagningsfunktion.

Några faktorer som kan ha bidragit till det positiva resultatet är medarbetares kompetensutveckling. Alla handläggare har fått utbildning i IBIC (individens behov i centrum) där det bl.a. ingår att stärka det salutogena perspektivet hos brukaren, sätta upp individuella målsättningar och bjuda in till ökad delaktighet för den enskilde.

Att handläggarna har möjlighet att ge både muntlig och skriftlig information kan bidra till förbättrat resultat inom området information. Ett arbete pågår i LSS-gruppen av uppdatering av information på Linköpings kommuns hemsida. För gruppen Funktionshinderomsorg är detta arbete avslutat under 2019.

Brucarundersökningen 2019 på IFO (myndighet exklusive AFI)

På avdelningen IFO var det 84 brukare som svarade på enkäten av de totalt 189 enkäter som lämnades ut. Enkätsvaren i år fördelade sig på målgrupperna enligt följande:

Barn och ungdomar	33 inkomna svar
Ensamkommande	5 inkomna svar

Vårdnadshavare	38 inkomna svar
Missbruk/beroende	8 inkomna svar

Social barn- och ungdomsvård (exklusive ensamkommande)

Det inkom 33 besvarade enkäter från ungdomar av totalt 69 utlämnade enkäter under brukarundersökningen, vilket motsvarar en svarsfrekvens om 48 procent.

I en jämförelse med resultatet från förra årets brukarundersökning så fördelar sig resultatet i år överlag på liknande sätt, eller med något högre andel positiva svar på frågorna. Ungdomarna upplever att det är lätt att förstå informationen och att socialsekreteraren frågar efter ungdomarnas synpunkter på hur deras egen situation skulle kunna förändras. Sammantaget anser de sig nöjda med det stöd som de får från socialtjänsten. Däremot anser en mindre andel av ungdomarna att de själva kunnat påverka vilken typ av hjälp de får av socialtjänsten.

Det inkom 38 besvarade enkäter från vårdnadshavare av totalt 83 utlämnade enkäter, vilket motsvarar en svarsfrekvens om 46 procent.

Vårdnadshavarna har svarat med störst andel positiva svar på frågan om socialsekreteraren frågar efter vårdnadshavarens egna synpunkter på hur deras situation skulle kunna förändras. Knappt hälften av vårdnadshavarna som besvarat enkäten anser däremot att de kunnat påverka vilken typ av hjälp som de får av socialtjänsten.

I en jämförelse med resultatet från förra årets brukarundersökning så framgår det att den positiva svarsfrekvensen överlag har ökat för vårdnadshavarna. De två frågor som har haft störst ökning av positiva svar är frågorna om vårdnadshavarna tillfrågats om sina egna synpunkter kring sin situation, och hur situationen har förändrats sedan de fick kontakt med socialtjänsten. Dessa frågor har ökat i positiv andel svar från 60 till 91 procent, respektive från 41 till 67 procent.

Det låga deltagandet i årets brukarundersökning av ensamkommande ungdomar (5 svar) och missbruks- och beroendevård (8 svar) medför att det inte är möjligt att dra några generella slutsatser utifrån målgrupperna i sin helhet.

Personalenkät

I 2018 års återrapportering av kvalitetsarbetet lyfts särskilt fram att kompetensförsörjning inom vård, omsorg och socialtjänst i allmänhet är en utmaning för hela landet. Brist på personal med rätt kompetens kan få allvarliga konsekvenser för brukare. Detta faktum påpekas av flera framträdande nationella aktörer till exempel SKR.

Med syfte att skapa en bättre bild av hur det såg ut i Linköping skickade Social- och omsorgsförvaltningen under våren ut en enkät vars frågor fokuserade på kompetensförsörjning. Enkäten ställdes till samtliga områden det vill säga äldreomsorg, LSS, socialpsykiatri och individ- och familjeomsorg (IFO). Totalt inkom 113 svar.

Resultat

Tabellen nedan visar resultatet i ett urval av enkäten. Redovisningen avser verksamhetschefernas ansvarsområde, vilket kan innefatta mer än en verksamhet (framgår även av tabellen). Svar som avser en spridning redovisas i form av min-max, samt medelvärdet.

För att sätta resultaten i relation till ett bredare perspektiv, redovisas resultaten för verksamhetsområden inom både Social- och omsorgsnämndens och Äldrenämndens ansvarsområden.

Tabell 1									
Verksamhetsområde	IFO	LSS boende	LSS Daglig verksamhet	Socialpsykiatri	Vårdbostad	Hemjänst	HSL		
Antal svar	10 (8 öppna verksamheter 2 boenden)	25	11	13 (3 öppna verksamheter, 10 boenden)	24	26	4		
Verksamheter/chef	1-7	1-4	1-10	1-4	1-4	1-5	1-6		
Antal årsarbetare	9-42	4-36	1-19	4-39	10-65	7-48	7-57		
Fördelning kvinnor/män i %	73/27 %	81/19 %	74/26 %	60/40 %	92/8 %	85/15 %	90/10 %		
Relevant utbildning	86 %	90 %	77 %	92 %	77 %	62 %	100 %		
Ersatt sjukfrånvaro *	69 %	82 %	83 %	93 %	96 %	76 %	0 %		
Antal personer som slutat **	26/250 10 %	65/457 14 %	15/172 9 %	46/158 29 %	139/850 16 %	157/788 20 %	11/103 10 %		
Bedömd svårighet att rekrytera tillsvidareanställda och vikarier 1-5***	3,3 3,0	3,5 4,0	2,9 3,2	2,0 3,0	3,0 3,3	3,5 3,2	3,3 4,8		
* Andel sjukfrånvaro som kunnat ersättas under veckorna 20-21									
** Antal personer som slutat under sex månader (1/11 2018-30/4 2019) i förhållande till antal årsarbetare									
*** Bedömning skala 1-5 där 5 är svårast									

Verksamhetschefers ansvarsområde

Av de svar som inkommit i den genomförda personalenkäten framkommer att chefer inom social- och omsorgsnämndens (SON) områden i genomsnitt är chef över flera verksamheter än chefer inom äldrenämndens (ÄN) områden. Å andra sidan har chefer inom ÄN i genomsnitt ansvar för fler medarbetare. Det bör noteras att det är stora individuella skillnader i såväl antalet verksamheter som antalet medarbetare som en verksamhetschef ansvarar för. Detta gäller inom såväl SON som ÄN.

Andelen män i personalgrupperna är betydligt lägre inom äldreomsorgen jämfört med SON:s olika områden. Inom SON redovisar socialpsykiatrin den högsta andelen män.

Rekrytering av relevant kompetens

Av enkäten framgår att andelen personal i verksamheterna med relevant utbildning varierar mellan 62 % i hemtjänsten till 100 % i hälso- och sjukvården. Vid sjukfrånvaro ersätts mellan 69 % inom IFO, till 96 % inom vårdbostad äldreomsorg. Undantaget är hälso- och sjukvården där ingen sjukfrånvaro ersätts. Personalomsättningen under en sexmånadersperiod varierar också mellan 9 % inom LSS daglig verksamhet till 29 % inom socialpsykiatrin. Resultaten visar således att samtliga verksamhetsområden har sina utmaningar vad gäller kompetensförsörjning.

Inom samtliga SON:s verksamhetsområden är det mer eller mindre besvärligt att rekrytera personal. Särskilt svårt har LSS boende att rekrytera såväl tillsvidare anställningar som vikarier till sina verksamheter. Utöver det allmänna problemet att hitta personal tycks det extra svårt att hitta personal med olika typer av spetskompetenser t.ex. fördjupade kunskaper inom områdena missbruk och psykiatri. När det gäller missbruk beskriver en verksamhetschef i enkätens fritextsvar att missbruk innefattar och omfattar så stora delar av en människas funktioner, vardag och relationer att det krävs många års vana av arbetet för att kunna ge rätt bemötande. En chef för ett boende inom socialpsykiatri påpekar att boendegruppen är mycket heterogen och kräver personal med mycket bred erfarenhet från psykiatriska diagnoser men även erfarenhet av missbruk. Inom daglig verksamhet behövs vanligtvis en kombination av kunskap inom vård/omsorg och någon kompetens utifrån den specifika dagliga verksamhetens inriktning.

Även äldreomsorgen har svårt att hitta personal med relevant kompetens, i synnerhet utbildade undersköterskor med erfarenhet. På samma sätt som beskrivits ovan finns även inom äldreomsorgen ett behov av personal med spetskompetens inom olika områden till exempel demens.

Störst svårigheter att rekrytera vikarier är det inom hälso- och sjukvårdsområdet. Hälso- och sjukvårdsområdet är speciellt såtillvida att det inte är möjligt att rekrytera personal som saknar legitimation. En

verksamhetschef beskriver detta utifrån att bristen på sjuksköterskor gör att man aldrig tillsätter vikariat.

Rekryteringssvårigheter

Den faktor som framförallt betonas som en försvårande faktor för rekryteringen till äldreomsorgen är brister i språkkompetens. Detta nämns inte av någon verksamhetschef inom social- och omsorgsnämndens områden. Andra faktorer som lyfts av verksamhetschefer inom äldreomsorgen är löneläge, status på yrket och schema/helgarbete/delade turer. Flera menar också att arbetet är tufft med högt tempo och stress. Man beskriver också att utbildade undersköterskor väljer bort hemtjänst då de hellre vill arbeta med omvårdnad och inte boservice såsom städ, tvätt och inköp.

När det gäller svårigheter att rekrytera inom social- och omsorgsnämndens områden kommenterar många verksamhetschefer lön och oregelbundna arbetstider. Oregelbundna tider anges särskilt som inte eftertraktat av högskoleutbildad personal. Andra faktorer som bedöms påverka möjligheten till kvalificerad personal är god arbetsmarknad och låg status (gäller LSS och socialpsykiatri).

Flera chefer påpekar att personer med alternativa utbildningar blir missgynnade i lönesättning trots att deras utbildning kan vara relevant i arbetet. En chef menar att det görs en ganska snäv bedömning av vilken utbildningsbakgrund som anses kvalificerad för en tillsvidareanställning som stödassistent. Man anser att perspektivet behöver vidgas gällande utbildningsbakgrund för att locka flera till vårdrkena.

Chefers förslag på åtgärder

Av enkäten framgår att många verksamhetschefer har tankar om vilka åtgärder som behövs för att komma tillrätta med svårigheterna att rekrytera personal med rätt kompetens. Några förslag som lyfts är att höja undersköterskans yrkesprofession genom legitimation, löneutveckling och arbetstider. Andra förslag handlar mycket om bilden av äldreomsorgen i allmänhet t.ex. i massmedia. Det handlar också om att lyfta fram det som är roligt i yrket och nya/alternativa rekryteringsvägar så fler ungdomar ges chansen att pröva. Inom SON:s område pekar flera på lönen som en avgörande faktor.

Synpunkter och klagomål

Under perioden 2019-01-01 – 2019-12-31 har 53 olika synpunkter och klagomål från klienter, brukare, anhöriga eller gode män inkommit till och diarieförts hos Social- och omsorgsförvaltningen. Av dessa avser 25 myndighetsutövning och handlar om bristande/otydlig information, brister i handläggning, utredning och dokumentation. Av de 28 klagomål som avser utförande rör merparten boenden för vuxna inom LSS. Som tidigare år är det en stor bredd på inkomna klagomål. Flera synpunkter rör personal t.ex. brister i bemötande och låg personalbemanning. Synpunkter har även lämnats avseende

bristande städning, utebliven/bortglömd medicinering och dåligt förberedd vistelse utanför gruppboenden. I och med att synpunkterna spänner över vitt skilda frågor och avser olika verksamheter går det inte att göra en djupare analys eller dra några säkra slutsatser.

Lex Sarah

Totalt har 18 rapporteringar enligt Lex Sarah inkommit under året. Åtta av dessa rör myndighetsutövning till exempel överklagande i ett LVU-ärende som inte har inkommit till förvaltningsrätten i tid och bristande intern kommunikation mellan arbetsgrupper i enskilt ärende. De tio rapporteringar som rör utförare handlar bland annat om hot och våld mellan brukare och personal som visat dålig attityd och bemötande mot brukare.

Nämndens uppföljning av verksamhet

Ledamöter i SON har genomfört uppföljning med tema ”Individens möjlighet till delaktighet och inflytande”. Mer konkret uttryckt att ”Granska i vilken utsträckning brukare i gruppboendena LSS har inflytande och är delaktiga vid utformningen av aktiviteter i boendet. Samt att uppmärksamma i vilken utsträckning aktiviteterna innehåller digitala komponenter.”

Sammanfattningsvis bedömdes brukarna ha inflytande och vara delaktiga vid utformningen av aktiviteter. Digitala komponenter användes i varierande omfattning på boendena. Det fanns ett intresse för att använda digitala hjälpmedel men alla hade ännu inte hittat formerna för detta arbete.

Sedan ovan uppföljning gjordes i augusti 2019 har användandet av iPads i verksamheterna ökat mycket kraftigt och genererat förändrade arbetssätt. Enheten för IT och E-hälsa har haft personer på plats ute i verksamheterna som stöttat hela processen. Vid redovisningen för social- och omsorgsnämnden i december 2019 fanns 187 iPads ute i de särskilda boendena.

FoU Centrum för vård, omsorg och socialt arbete

Uppföljning av socialt områdesarbete i Lambohov och Berga

FoU Centrum genomförde under perioden 2017 – 2019 en uppföljning av satsningen på socialt områdesarbete. Uppföljningen beskriver och analyserar utvecklingsarbetet utifrån flera aspekter och perspektiv. Exempelvis arbetsuppgifter och arbetsinnehåll för socialarbetarna och hur yrkesrollen förändras, hur arbetet bedrivs på och fördelas mellan individ -, grupp -, och områdesnivå, hur samverkan sker med andra parter i området samt hur brukare uppfattar att det finns ett områdeskontor. Slutrapport är färdig och beräknas kunna publiceras i februari 2020.

Uppföljning av mottagningen av ensamkommande flyktingbarn i Linköpings kommun

FoU Centrum följer sedan vintern 2016 upp mottagandet av ensamkommande flyktingbarn i Linköpings kommun på uppdrag av omsorgsnämnden. Den första delen av uppföljningen presenterades i FoU rapporten 81:2017 och fokuserade framförallt på hur mottagningsstrukturen fungerat utifrån olika perspektiv och frågeställningar. Kortfattat kan resultaten sammanfattas i att det finns en mottagningsstruktur som fungerat över tid trots stora påfrestningar under 2015 och att de ensamkommande barnen överlag är nöjda med mottagandet. Ett utvecklingsområde som tydligt identifierades var att det är stor skillnad på stödinsatser före och efter 18 årsdagen. På basis av dessa resultat utvecklade FoU Centrum och Omsorgskontoret Interreg Central Baltic projektet (EU) PRIME, promoting integration of young migrants, som syftar till utveckla en stödmodell för unga migranter med en förhöjd social risk.

Under 2018 har del 2 av uppföljningen påbörjats med följande syfte.

Hur går det för de ensamkommande barnen att etablera sig i samhället över tid? De variabler som antas beskriva etablering är: studier, inkomst, skuldsättning, brottsbelastning, körkort, flytt mönster, familjeförhållanden samt om de är aktuella för försörjningsstöd eller för stödinsatser hos IFO vuxna. Ett sammanvägt index över dessa variabler antas kunna ge en uppskattning av graden av etablering.

Studien är kvantitativ och är en totalundersökning av målgruppen. Delrapport 2 beräknas kunna publiceras under våren 2020.

Stöd till olika utvecklingsaktiviteter

FoU Centrum har under 2019 genomfört stöd och handledning för utvecklingsaktiviteter som genomförs av medarbetare i kommunen. Detta har skett inom ramen för FoU Akademin och i samarbete med Råd & Stöds utvecklingsstation.

E-län vi kompetensutvecklar, EVIKOMP

Ett nytt arbetssätt för att hantera de utmaningar som finns kring kompetensförsörjning inom vård och omsorg utvecklas inom ramen för projektet EVIKOMP. EVIKOMP fokuserar på att utveckla metoder för ett långsiktigt arbetsplatslärande i syfte att stärka personalens kompetens. Det är ett länsgemensamt projekt, finansierat av Europeiska socialfonden, mellan samtliga 13 kommuner i Östergötland, Region Östergötland och Kommunalförbundet Itsam. Projektet utvecklar en flexibel lärandemodell som genomförs lärarlett på arbetsplatsen och/eller online via en webbplattform. Ett antal av utbildningsmodulerna ska även kunna gå att validera mot vård- och omsorgsprogrammet. Chefer erbjuds utbildning i arbetsplatslärande samt stöttning under projektets gång.

Under 2019 har projektet bedrivits i 12 kommuner, samt en personalgrupp inom regionen. Totalt 82 verksamheter har arbetat i projektet. 104 ledare har gått ledarutbildningen, 2011 personal har deltagit i projektet.

Det material som läggs på webbplatsen kommer också att översättas till fler språk vilket ytterligare kan understödja arbetsplatslärandet.

De resultat som projektet förväntas leda till är att på ett strukturerat sätt stärka personalens kompetens och utveckla metoder för ett långsiktigt arbetsplatslärande. Personalen ska få kunskap de har praktisk nytta av. Utökad erfarenhetsutbyte runt kunskap, kvalitet och kompetens mellan medarbetare och chefer. Med ökade kunskaper och bättre förutsättningar att möta yrkesutmaningarna förväntas även sjukskrivningstalen att minska. Förbättrad kvalitet i verksamheten. Personer utanför arbetsmarknaden kan prova på yrket och få möjlighet till någon form av anställning.

Verksamhetsberättelser

EUU har gått igenom alla inkomna verksamhetsberättelser med extra fokus på områdena; *uppföljning, utvärdering och resultat, synpunkter och klagomål och tillgänglighet*. Just utvärdering och resultat är ett problematiskt område inom socialtjänst, vård och omsorg. Vad ska mätas och hur? Vad är ett (bra) resultat? Det saknas i stora stycken resultat och framför allt resultat på en aggregerad nivå så vi kan veta vilka insatser som fungerar och för vem. Frågan om tillgänglighet har i första hand bäring på insatser som ges i öppna former. Det är väsentligt att människor i behov av hjälp och stöd får den inom rimlig tid.

Det vanligaste uppföljningsinstrumentet är naturligtvis genomförandeplanen (GP). Utöver GP finns en mängd andra instrument/metoder som kan användas beroende på den målgrupp man arbetar med exempelvis Feedback Informed Treatment (FIT), Addiction Severity Index (ASI) och IBIC (Individens Behov i Centrum).

Inom IFO- området som främst innehåller öppenvårdsinsatser bedöms tillgängligheten generellt som god och man kan etablera en kontakt inom 0-10 dagar, många inom 0-5 dagar, och vissa inom 1-2 dagar, i något fall anges att man akut till och med försöker ta emot samma dag. Någon enstaka verksamhet har en längre väntetid på cirka tre månader. Ett fåtal rapporterar stor efterfrågan på verksamheten vilket i förlängningen skulle kunna generera en kösituation. Många verksamheter anger att man är flexibel när det gäller besökstider och lätt att få kontakt med via telefon(svarare), mejl, chatt, Instagram och Facebook.

Inom områdena LSS och socialpsykiatri som till stor del består av särskilda boenden handlar frågan om tillgänglighet om möjligheten att erhålla en plats i ett boende eller plats i daglig verksamhet, det vill säga den kösituation som råder från tid till annan. Det rör också tillgången på personal i daglig

verksamhet och i den enskilda grupp- eller servicebostaden.

Alla verksamhetsområdena rapporterar få eller inga klagomål alls. Flera har fått beröm från brukare/anhöriga/gode män.

Flera verksamheter inom områdena LSS och socialpsykiatri rapporterar ett ökat omvårdnadsbehov, besök på vårdinrättningar och behov av medicinska bedömningar och åtgärder. Det medför att krav på personalens kompetens och personaltäthet ökar, tidsåtgång för logistik/planering samt personalresurser i form av ledsagning för verksamheterna.

Ett antal verksamheter inom IFO rapporterar stor personalomsättning. Inom LSS finns verksamheter med stor omsättning av personal och höga sjuktal men också flera med låg eller ingen omsättning alls.

Uppföljning barns delaktighet

Socialt arbete med barn och familjer i utsatta livssituationer kan väcka starka känslor och det finns en allmän kritik från flera håll till exempel Vanvårdsutredningen (2011) och Maskrosbarn (2012) när det gäller barnets möjligheter att komma till tals och bli lyssnat på. Det finns flera anledningar till att göra barn delaktiga; terapeutiska, kunskapsmässiga och etiska är några skäl. Resultatet blir sannolikt bättre och mer hållbart för både barn och föräldrar. Det finns även juridiska skäl; barnets rättigheter är inskrivna i lag och i barnkonventionen. Barnkonventionen blev också svensk lag från och med 1 januari 2020. När det gäller delaktighet uttrycks det i Barnkonventions artikel 12 som; *tillförsäkrar det barn som är i stånd att bilda egna åsikter rätten att fritt uttrycka dessa i alla frågor som rör barnet. Barnets åsikter ska tillmätas betydelse i förhållande till barnets ålder och mognad.*

En granskning av barnperspektivet inom ÄoF är genomförd i form av kollegiegranskning av 14 handläggare i LSS-gruppen där varje handläggare fick granska ett ärende var. Granskningen omfattade löpande journal och utredningsdokumentation i ärendet. Barnperspektivet beaktas i utredningarna utifrån att barnet nämns med hänsyn till dennes behov och intressen, i både utredning och journal. I vissa fall benämns barnet också i tredje person genom föräldrars utsagor. Barnets behov beskrivs också utifrån bland annat förskolepersonal, läkarutlåtanden och handläggarens egna observationer vid hembesök.

Tre av kommunens utförare som arbetar med insatser riktade till barn, unga och deras familjer har också intervjuats. Syftet har varit att se på vilket sätt barn och unga görs delaktiga i verkställandet av beslutade insatser.

I samband med att en insats ska påbörjas har utförare/behandlare och socialekreterare ett uppstartsmöte. Ett uppstartsmöte kan ske med eller utan föräldrar och barn, se ut på olika sett och hållas på olika platser beroende på uppdraget och vad som är målet/problemet. När insatsen är igång kan det vara

en fördel att träffa föräldrarna själva först och därefter med barn(en) men även detta skiljer sig åt från fall till fall.

Samtliga utförare beskriver att behandlings-/förändringsarbete handlar mycket om att bygga allians. Man framhåller också vikten av att aktivt förklara och avdramatisera för barnen varför de ska träffa personalen. Barn är lojala mot sina föräldrar och många är skuldmedvetna vilket gör det viktigt att förklara för barn varför man träffar föräldrarna. Man vill prata med barnen inte om dem.

I samtal med barn använder utförarna olika metoder och vid behov finns även hjälpmedel/verktyg att ta till. Man kan använda frågekort, nätverkskort eller låta barnet rita. Dessa hjälpmedel kan användas både som verktyg och som distraktion.

Det är inte alltid självklart hur mycket barn ska få kännedom om, eller vad föräldrar vill att barnen ska känna till. Föräldrar har ibland saker och ting som de inte vill ska avslöjas. Det är viktigt att se till både mognad och ålder och känna till om barnet har någon form av funktionshinder/diagnos man behöver ta hänsyn till.

3. Analys

Brukarinflytande och delaktighet

Brukarinflytande och delaktighet är tänkt att stärka den enskildes ställning och verksamhetens kvalitet. Tillsammans med forskning och beprövad erfarenhet är brukarinflytande en förutsättning för att kunna arbeta enligt en evidensbaserad praktik. Andra argument för brukarinflytande är att det ger bättre kvalitet och service när de som beslutar om eller utför sociala tjänster får mer kunskap om målgruppernas behov och erfarenheter. Det handlar också om att personerna som får insatser ska få mandat och möjlighet att påverka beslut som får stora konsekvenser för deras eget liv och vardag.

Brukares delaktighet är en viktig faktor som skapar tillit i arbetet med människor. Tillit skapas genom att så långt det är möjligt möta den enskilde på dennes villkor. I kommunens avtal och verksamhetsuppdrag lyfts också vikten av delaktighet fram.

Över tid har det implementerats en mängd olika verktyg/metoder i kommunens verksamheter som stärker den enskildes möjligheter till delaktighet och inflytande. Den vanligaste är genomförandeplanen (GP) som är ett skakrav i kommunens olika avtal. Utöver GP används andra verktyg med syfte att få en så fullständig bild som möjligt av en persons behov av hjälp men också av personens förmågor. Vanligt förekommande verktyg/metoder är Individens Behov I Centrum (IBIC) infört 2019 och FIT. Med hjälp av FIT kan man tidigt identifiera om det som görs inte är till hjälp för den enskilde eller när hon/han inte känner sig involverad på rätt sätt. Med FIT kan det sociala arbetet planeras på ett öppet, transparent sätt. Den professionelle och brukaren arbetar

tillsammans med planering och utvärdering. Detta gör att den enskilde blir engagerad och delaktig i sin egen förändringsprocess och i att planera och utvärdera den hjälp som erbjuds. Av verksamhetsberättelserna framkommer att användande av dessa olika instrument ökat ordentligt i kommunens olika verksamheter.

Ovanstående är exempel som används på individnivå där den enskilde deltar själv eller med stöd av anhörig, god man, eller någon annan person. I kommunens olika boenden finns också husmöten som är en möjlighet att påverka verksamheters innehåll tillsammans med andra. Husmötena skiljer sig naturligtvis åt från den ena verksamheten till den andra beroende på målgrupp och funktionshinder. De skiljer sig även åt till sin struktur från lite mer lösa möten till prokollförda möten med ordförande och närvaron från brukarna varierar. Det väsentliga är dock att dessa möten finns och att personal motiverar brukarna att närvara.

Barns delaktighet

Det har under en längre tid funnits synpunkter på i vilken utsträckning barn görs delaktiga inom socialtjänsten såväl under utredningstiden som under genomförande av insats. Diskussionen har ytterligare accentuerats under 2019 då det stått klart att Barnkonventionen skulle bli svensk lag 1 januari 2020.

Arbetet med barn skiljer sig åt i så motto att det finns vårdnadshavare för barnet och arbetet med barn omfattar i stor utsträckning också hela eller delar av en familj. Till skillnad från en enskild vuxen person kan barnet inte alltid själv få bestämma över graden av delaktighet utan här måste också vårdnadshavare ge sitt samtycke. Hänsyn ska också tas till mognad, ålder och eventuella funktionshinder. I linje med diskussionen ovan finns även för personal som främst möter barn i sitt dagliga arbete utarbetade rutiner och olika former av verktyg/metoder till stöd.

Uppmärksamheten kring barns delaktighet ökar i våra verksamheter och flera arbetar med olika satsningar för att ännu bättre ta emot och samtala med barn. Satsningar till exempel i form av återkommande träffar med utbyte av erfarenheter av barnsamtal och inköp av material som underlättar barnsamtal. En verksamhet har numera ett barnskyddsombud i sin verksamhet och en annan har barnperspektivet som en stående punkt på sina arbetsplatsträffar (APT).

Under 2019 har Social- och omsorgsförvaltningen genomfört flera olika aktiviteter som helt eller delvis syftar till att säkra att brukarna får inflytande och känner sig delaktiga. En samlad bedömning av dessa aktiviteter ger en bild av att det finns stora möjligheter att påverka sin situation på en strukturell nivå. Det innebär att det finns rutiner, verktyg/metoder och andra forum där man kan komma till tals. Detta i sig innebär dock inte per automatik att alla känner delaktighet. Dessa rutiner och metoder måste hanteras av välutbildad och kompetent personal som också har förmågan att bemöta, motivera och bjuda in.

Det bör i sammanhanget påpekas att vissa saker kan den enskilde inte vara med och påverka eller bestämma och det är viktigt att den enskilde får information om hur ramarna ser ut. Det kan vara saker som personalens arbetstider och vem av personalen som ska arbeta. Även här har personalens bemötande och arbetssätt en avgörande roll.

Ledning, styrning och medarbetare

Det ställs idag stora krav på den som leder och styr verksamhet inom socialtjänst, vård och omsorg. Den som är personalansvarig chef, vilket man är som verksamhetschef i kommunen, ska bland annat fungera som vägvisare, samordnare, stödjare, inspiratör och förebild. Detta gäller även om det är vanligt att det finns en gruppleddare eller samordnare som ansvarar för den dagliga driften i exempelvis en bostad med särskild service.

Ledarskapet bygger till stor del på kommunikation med hela personalgruppen men man behöver även ha en personlig kännedom om varje enskild individ i arbetsgruppen. För att leda och styra behöver en ömsesidig lojalitet och tillit skapas i förhållande till medarbetarna. Detta kräver en synlig chef. En chef behöver således vara på plats, prata, umgås, visa intresse och lyssna. Även det omvända gäller det vill säga medarbetarna måste vara synliga för chefen.

Som verksamhetschef förväntas man skapa sammanhållning och arbetsgemenskap i personalgruppen. Detta är nödvändigt för att kunna genomföra idéer som kommer högre uppifrån i organisationen. Alla dessa arbetsuppgifter kräver mycket av en verksamhetschefs tid. Om vi ser till den personalenkät som genomförts, så framgår att förutsättningarna för cheferna inom SON:s verksamheter skiljer sig mycket åt. Man kan vara chef för allt ifrån 1 verksamhet ändå upp till 10. Även antalet medarbetare man har personalansvar för visar stora skillnader 4-42. Hur dessa skillnader avspeglar sig i vardagsarbetet för cheferna kan vi inte med någon säkerhet säga så mycket om. Men med hänsyn till de stora skillnader som föreligger torde det dock stå klart att det på olika sätt påverkar den enskilde chefens möjligheter att leda och styra.

Vi kan konstatera att det ställs en mängd olika krav på verksamhetscheferna. Till dessa krav måste också området personalförsörjning föras. En viss omsättning av personal sker naturligtvis alltid sett över tid och behöver inte medföra problem i den mån det också finns andra utbildade intressenter att tillgå. Det finns dock säkert en brytpunkt när personalomsättningen kan skapa problem för verksamheten. Var den brytpunkten ligger varierar troligtvis från en verksamhet till en annan. Hur som helst förväntas chefen lösa personalförsörjningen på ett eller annat sätt, med eller utan stöd från andra i organisationen.

Sveriges kommuner och regioner (SKR) tar i rapporten *Vägval för framtiden 3-Utmaningar för det kommunala uppdraget mot år 2030* upp just hårdare konkurrens om kompetens men också olika vård- och omsorgsyrenkarns attraktivitet och om arbetets organisering och förutsättningar.

Det torde vara i ljuset av ovanstående som vi kan betrakta delar av det resultat som framkommer i personalenkäten. Inom SON:s verksamheter varierar antalet personer som slutat under en period av 6 månader mellan 9 och 29 %. Om en given verksamhet har stor personalomsättning och konkurrensen om personal är hård tvingas man kanske till slut kompromissa med de kompetenskrav som föreligger. Det kan illustreras med ett exempel där en verksamhet sökte ny sjuksköterska.

I den aktuella verksamheten gick en sjuksköterska på föräldraledighet sommaren 2018. Ersättaren för sköterskan började i maj men slutade redan under sommaren. Nästa sjuksköterska började i augusti men slutade i november. Under hösten hade verksamheten en sjuksköterskeannons ute men den kunde aldrig slutföras med en anställning. På grund av sjuksköterskebristen anställdes till slut istället en undersköterska på vikariat i september, vikariatet förlängdes i december till sista augusti 2019.

Ovanstående exempel hade en direkt inverkan på en annan verksamhet som i sin verksamhetsberättelse redogör för att omsättningen av sjuksköterskor innebar försämrad kontinuitet för deras boende.

Kommunernas ansvar för hälso- och sjukvård ökar både i form av ökat antal insatser men också som mer avancerad hälso- och sjukvård. Detta ställer stora krav på att kommunen planerar sin kompetensförsörjning inom vård och omsorg i form av nya lösningar. Kommunens strategi gällande försörjningen av det sammantagna kompetensbehovet inom vård och omsorg behöver ses över gällande andel legitimerad personal såsom specialistsjuksköterska, sjuksköterska, arbetsterapeut, fysioterapeut, dietist och logoped just för att möta den nationella omställningen av Nära Vård. För att försäkra en god arbetsmiljö inom vård och omsorg kan legitimerad personal inte delegera, handleda och utbilda alltför många undersköterskor och vårdbiträden. I personalenkäten fick cheferna på en skala 1-5, där 5 var svårast, skatta svårighetsgraden att rekrytera personal både tillsvidareanställning och vikariat. Skattningen visade att rekrytering av vikarier är något svårare än tillsvidareanställningar. Absolut svårast att rekrytera till var vikariat inom hälso- och sjukvårdsområdet (HSL) 4,8. Den skattade svårigheten styrks också om vi tittar på hur stor del av sjukfrånvaron de kunnat ersätta under 2 veckor våren 2019 vilket var 0 %. Bristen på vikarier innebär mer arbete för den personal som är i tjänst.

Bristen på personalkompetens kan också yttra sig på andra sätt även då en personalgrupp är fulltalig. Vi ser i flera av våra särskilda boenden hur

brukargrupperna förändras. Det kan i vissa fall handla om stor rörelse (ut- och inflyttningar) i brukargruppen, brukare som åldras och blir fysiskt skröpligare och i andra fall exempelvis om ökad missbruksproblematik. Dessa, i sig helt olika, förändringar måste verksamheterna förhålla sig till och det faller på chefen att leda och styra och tillsammans med personalgruppen försäkra sig om att brukarnas behov hela tiden tillgodoses på bästa sätt.

Flera in och/eller utflyttningar i en gruppbestad med fem platser kan ha stor påverkan på grupp dynamiken och i förlängningen kräva nya arbetssätt och kompetenser hos personal. Brukares sämre fysiska hälsa kräver mera somatisk vård och genererar vanligtvis flera besök på olika sjukvårdsinrättningar. Besöken i sig kräver ledsagning kanske schemaförändringar och insättande av vikarier.

Även äldre brukare som inte kräver frekventa vårdbesök påverkar i verksamheten då de efter 67 års ålder inte längre har tillgång till daglig verksamhet. Detta kräver också förändringar i personalbemanning, arbetssätt och rutiner då brukarna är hemma i större utsträckning. Den stimulans som daglig verksamhet utgjort i brukarnas vardag måste då tillgodoses på annat sätt av ledning och personal.

Att förändringar i verksamheten, oavsett orsak, kräver tydlig ledning och styrning är uppenbart men chefen måste också få med sig alla medarbetare som i vardagen ska verkställa förändrade rutiner, arbetsuppgifter med mera. Den som till exempel saknar utbildning och erfarenhet av somatisk vård måste ges möjlighet att kompetensutveckla sig. Även om man ges vidareutbildning för att möta förändrade behov så räcker inte det. Det handlar också om attityd, motivation och inställning till sitt arbete. Dessa faktorer är svårare att arbeta med och ibland inte så enkla att förändra men minst lika viktiga som någon formell vidareutbildning.

4. Avslutning

Ovanstående resonemang försöker illustrera den komplexitet som socialtjänst, vård och omsorg innehåller. Det är många variabler som ska falla på plats för att få ihop en välfungerande verksamhet. Det blir naturligtvis enklare om personalomsättningen, med allt vad det innebär, inte är allt för stor men även en över tid stabil personalgrupp måste klara förändringar till förmån för brukargruppen.

Hela diskussionen går också att vända på så tillvida att brukarna förväntas hantera den omsättning av personal som sker. Detta blir extra tydligt vid byte av utförare och hela eller delar av en personalgrupp kanske försvinner. Det påverkar säkert en mängd olika saker för den enskilde, nära till hands ligger att tänka trygghet och delaktighet.

Utifrån redovisade aktiviteter som social- och omsorgsförvaltningen genomfört under 2019 och de resultat dessa aktiviteter gett finns en mängd frågor att arbeta vidare med under kommande år. Dessa frågor kommer ges en tydligare struktur och inriktning i förvaltningens kvalitetsuppföljningsplan för 2020.