

# KVALITETSBERÄTTELSE

Social- och omsorgsnämnden



## Innehållsförteckning

Introduktion	3
Uppföljning av socialtjänst	6
Brukarundersökningar	14
Tillsyner under året	17
Ständiga förbättringar	20
En kunskapsstyrd socialtjänst	24
En innovativ socialtjänst	27
Avslutande reflektion och framåtblick	31



# Introduktion



## Inledning

Social- och omsorgsnämndens kvalitetsberättelse syftar till att ge en helhetssyn på hur nämnden arbetat med att säkerställa att vi har en socialtjänst av god kvalitet, utifrån Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete SOSFS 2011:9.

Kvalitetsberättelsen exemplifierar hur förvaltningen följer upp och skapar kunskap om socialtjänstens kvalitet genom egna verksamhetsuppföljningar, brukarundersökningar, tillsyner och ständiga förbättringar i det dagliga arbetet i förvaltningen. Den beskriver också hur vi använder denna kunskap för att säkra kvalitet i socialtjänsten genom att stödja en kunskapsstyrd och innovativ socialtjänst.



## Sammanfattning

Social- och omsorgsförvaltningen i Linköpings kommun bedriver ett aktivt kvalitetsarbete, både vad gäller att skapa kunskap om vår kvalitet och att agera på denna kunskap. Kvalitetsarbetet bedrivs på flera olika nivåer med olika grad av systematik. Olika evidensbaserade metoder används beroende på utmaningens karaktär och omfattning. Arbetet sker dels genom riktade insatser, uppdrag och projekt vid sidan av ordinarie linjeverksamhet samt genom löpande ständiga förbättringar såsom exempelvis att följa upp och utveckla rutiner och processer vid behov.

Förvaltningen har under det gångna året genomfört uppföljningar i verksamheter som nämnden ansvarar för. Förvaltningen har också tagit del av verksamhetsberättelser från utförande socialtjänst. Uppgifter om individer och insatser sammanställs och används för att skapa kunskap.

När förvaltningen skapar kunskap om verksamheten har vi ofta störst fokus på kunskap om verksamhetens förutsättningar, våra målgrupper, och hur vi arbetar. När det gäller resultat av insatser görs endast få uppföljningar, vilket återspeglas i kvalitetsberättelsen.

Att skapa kunskap om kvaliteten på socialtjänsten är att systematiskt sammanställa avvikelser och klagomål är ett utvecklingsområde. Ett arbete har inletts avseende detta och en ny förvaltningsövergripande rutin är framtagen. Även att sammanställa och i högre utsträckning dra lärdomar av tillsyner är ett utvecklingsområde.

Några områden där kvalitetsberättelsen belyser att det finns fortsatt utvecklingsbehov är barns delaktighet i myndighetsutövning, verkställande av insatser inom rimlig tid, att hålla utredningstider, att följa upp användandet av begränsningsåtgärder samt dokumentation och genomförande av individuella bedömningar i förhandsbedömningar och utredningar för vuxna.

Den kunskap som skapas bedöms i förhållande till möjlig nytta och organisationens resurser, men leder generellt sett till planer om åtgärder. Processen kan dock löpa över en längre tidsperiod

## Uppföljning av socialtjänst

Att följa upp socialtjänstens kvalitet kan göras på många olika sätt och med utgångspunkt i olika aspekter av kvalitet. Uppföljningar görs för hela kedjan inom socialtjänst, det vill säga med fokus på till exempel aktualisering, utredning, beslut om insats, verkställighet eller genomförande av insats. Uppföljningen kan både handla om i vilken omfattning socialtjänst bedrivs och hur den bedrivs eller vad det blir för resultat. Socialtjänsten i Linköping följer upp utförande verksamheter som utför socialtjänst på avtal, uppdrag eller enligt gemensam överenskommelse.



## Uppföljningar av utförande socialtjänst



### Föräldraskapstöd och anhörigstöd för barn och unga

För de privata utförare som erbjuder föräldraskapstöd och anhörigstöd för barn och unga på avtal med Social- och omsorgsförvaltningen har avtalsuppföljning gjorts. Uppföljningen visar att de efterlever de delar av avtalet som granskats.

Det pågår en uppföljning på förekommen anledning av en leverantör som genom ramavtal tillhandahåller konsulentstött familjehemsverksamhet. Uppföljningen väntas vara klar under första kvartalet 2024.



### Linköpings ungdomsboende

Verksamhetsbesök på Linköpings Ungdomsboende (LUB) gjordes våren 2023. Verksamheten har delats i två enheter, LUB och Götgatans ungdomsboende, (GUB). Förvaltningens uppföljning har kompletterats med uppgifter från IVOs pågående tillsyn. Verksamheten har hög ambition för systematiskt kvalitetsarbete och arbetar aktivt med ungas delaktighet, men arbetssätt har inte fullt ut implementerats. Verksamheten har haft en hög andel insatser som avslutats oplanerat, detta gäller särskilt GUB. Analys av oplanerade avslut har visat att verksamhetsförändringen bidragit till detta.

De ungdomar som inte kunnat fullfölja insatsen har överlag haft mer omfattande problematik än man haft förutsättningar att möta t ex missbruk eller psykisk ohälsa. Information till utförare inför inskrivning på ungdomsboende kan förbättras. Förändringar i verksamhetens styrning är gjorda och vidare utveckling och förbättring av informationsflödet mellan myndighet och utförare planeras.



### Områdesteamet

Områdesteamet har sitt ursprung i åtgärdsplanen mot segregation. Vid uppföljning framkom att verksamheten präglas av engagemang och utvecklingssträvan. Förutsättningarna för uppdraget har påverkats negativt av bristande strukturer. Exempelvis har det funnits oklarheter i vad som förväntas, vilka mandat man har samt hur prioriteringar skulle göras. Denna otydlighet gör det också svårt att följa upp kvaliteten. Råd och Stöd har också följt upp verksamheten via förvaltningens enhet för forskning och utveckling, samt Råd och Stöds utvecklingsenhet.

De lärdomar som gjorts i arbetet med områdesteamet är relevanta att ta med vid utvecklingsarbete inom socialtjänsten och har spridits bland annat till arbetet med områdesbaserad socialtjänst.



### Särskilt boende socialpsykiatri

Avtalsuppföljning av ett särskilt boende inom socialpsykiatri visade att de flesta av de boende uttryckte att de är nöjda med stödet och trivs i boendet.

Personalen upplever att många av de boende har förbättrats i sina psykiatriska sjukdomar då de känner trygghet i boendet. Vidare är bedömningen att kvaliteten på dokumentationen är god. Vid uppföljningen upptäcktes dock att dagverksamheten inte utförts enligt avtal vilket har föranlett en reduktion av den ekonomiska ersättningen till verksamheten.



Linköping



### Stödboende för äldre missbrukare

Uppföljning av ett stödboende för äldre missbrukare visar på en i huvudsak väl fungerande verksamhet. Genom individuppföljning framkom att de boende får stöd- och omsorgsinsatser som är anpassade utifrån deras individuella behov, men att det finns indikationer på att personalen inte fullt ut hinner ge det stöd till de boende som behövs utifrån deras behov och att tiden då två personal bemannar verksamheten skulle behöva utökas. Personalens kompetens vid boendet bedöms vara mycket god. Genom uppföljningen identifierades dock ett antal brister i efterlevnaden av avtalet. Bland annat gällande avsaknad av en rad olika skriftliga rutiner, behov av att komplettera upprättade genomförandeplaner för de enskilda med tydligt definierade mål som är uppföljningsbara, samt konkreta beskrivningar av tillvägagångssätt för hur målen ska uppnås. Verksamheten har vidtagit åtgärder gällande samtliga identifierade brister.



### Bostad med särskild service och daglig verksamhet

Avtalsuppföljning av en BoDa-verksamhet (en verksamhet för bostad med särskild service enligt LSS, samt daglig verksamhet) innefattade intervju med verksamhetschef, gruppchef och delar ur personalgruppen samt en enkät till personalgruppen. Uppföljningen visar att de enskilda upplevs få den omsorg de är i behov av och personalen uppfattas ha ett personcentrerat förhållningssätt. Den sammanvägda bedömningen utifrån uppföljningen är att verksamheten uppfyller avtalsvillkoren med undantag från vissa avvikelser. Det handlar bland annat om kraven på hälsoombud, teknikombud och läsombud samt avsaknaden av individuella planer inom ramen för daglig verksamhet. Vidtagna åtgärder kommer att följas upp ytterligare av Social- och omsorgsförvaltningen.



### Idéburna offentliga partnerskap

De verksamheter som bedrivs inom ramen för idéburet och offentligt partnerskap (IOP) följs upp i samverkan mellan parterna. Aktuella IOP-avtal inom nämndens ansvarsområde har följts upp under året för att säkerställa att syftet med respektive överenskommelse efterlevs. Uppföljningarna har visat att verksamheterna lever upp till sina syften för målgruppen barn och unga. För målgruppen vuxna har förändringar gjorts inom en av överenskommelserna och två andra IOP:er har avslutats.



### Heldygnsvård för ensamkommande

För att tillgodose behoven hos ensamkommande asylsökande barn har Social- och omsorgsförvaltningen en styrgrupp med representanter från beställarfunktionen, myndighet och utförare. Styrgruppen fungerar som ett sätt att följa dygnsvården för de ensamkommande ur både ett ekonomiskt och ett kvalitetsmässigt perspektiv. Den borgar för att förändrade behov för målgruppen tidigt kan fångas upp och att verksamheten kan förändras för att passa behoven. Ett ändrat inflöde av anvisningar har gjort att ensamkommande i behov av stödboende har minskat. Med det minskade underlaget har det inte varit möjligt att hålla ett stödboende med hög kvalitet. Ungdomarna har därför istället placerats på Linköpings ungdomsboende med gott resultat avseende deras sociala behov.



## Verksamhetsberättelser från utförare

Utförare som är verksamma inom social- och omsorgsnämndens ansvarsområde lämnar årligen in verksamhetsberättelser för sina enheter. Verksamhetsberättelserna används som en del i förvaltningens kvalitets- och utvecklingsarbete. Under hösten 2022 påbörjades ett utvecklingsarbete gällande digitalisering av verksamhetsberättelserna samt översyn av mallarna. Arbetet syftar bland annat till att innehållet i verksamhetsberättelserna ska bli mer lättillgängligt och i högre grad kunna användas för uppföljning och verksamhetsutveckling. Det förändrade arbetssättet innebar att en digital enkät gick ut till samtliga berörda verksamheter inom både områdena vuxna samt barn och unga. Enkätfrågorna berörde bland annat utförandet av insatser, hot och våld, suicidprevention, personalfrågor och kvalitetsledningssystem. Enkäten upplevdes av respondenterna som något spretig och alltför omfattande. Svarsfrekvensen var 89 procent.

Resultatet visar bland annat att det är 33 procent fler män än kvinnor som bor på våra boenden, medan det är fler kvinnor än män som deltar i våra öppna verksamheter. 68 av 84 boenden har aktuella genomförandeplaner för de boende och övriga boenden har inte det med anledning av personalbrist och/eller bristande kompetens. Det är 46 procent fler män än kvinnor som deltar i daglig verksamhet. I mellan 65-70 procent av alla verksamheter inom Social- och omsorgsnämndens ansvarsområde saknas kännedom om Socialstyrelsens allmänna råd om våld i nära relation eller handlingsplan mot våld i nära relationer och hederrelaterat våld och förtryck.

Variationen av fritextsvar och envals/flervalsfrågor har gjort materialet gediget med utmaningar i att sammanställa analyser. Det har bidragit till att ett omtag har gjorts med att omarbete enkäten under 2023, ett arbete som även den kommunala utföraren Leanlink har varit delaktiga i. Utgångspunkten har varit att erhålla en enkät som är mer hanterbar och som gör det möjligt att sammanställa resultatet bättre på en aggregerad nivå och systematiskt kunna följa kvalitetsindikatorer över tid. Respektive verksamhet ska även kunna använda resultatet i sitt eget systematiska kvalitetsarbete.



## Systematisk uppföljning av stöd till våldsutsatta

Linköpings kommun deltar sedan 2019 i SKR:s projekt för systematisk uppföljning av stöd till våldsutsatta - SU-Kvinnofrid. Syftet med projektet är att ge kommuner stöd i att systematiskt följa upp socialtjänstens stöd till våldsutsatta vuxna för att öka kunskapen om insatsernas kvalitet och resultat och ge ett adekvat statistikunderlag och även bidra till kunskapsutvecklingen nationellt. Verksamheten Våld i nära relationer vid Mottagningen, Avdelning Vuxna, registrerar uppgifterna inom projektet. Uppgifterna består av information om ärendet som registreras av handläggaren i respektive ärende samt information från brukarenkäter som den berörda ombeds fylla i vid insatsens avslut. Brukarenkäten handlar bland annat om insatsens betydelse för en förbättrad situation och den enskildes delaktighet i val av stöd och insatser. Antalet ärenden om våld i nära relation som registrerats inom SUK var 66 stycken under 2023, vilket är en viss minskning från 2022 då antalet registrerade ärenden var 74 stycken. Ärendena har berört 53 unika personer.

Av de ärenden som registrerades under 2023 var 91 procent kvinnor och nio procent män, vilket ligger i linje med 2022 och med hur det ser ut nationellt. Precis som förra året är en majoritet av dessa, 61 procent, i åldern 26-40 år. Den ökning som förra året kunde ses i åldersgruppen 19-25 år har fortsatt under 2023 och har ökat från 15 procent till 21 procent. 15 procent var i åldern 41-55 år. Ingen av individerna har varit över 65 år. Fördelningen mellan åldersgrupperna ligger i nivå med hur det ser ut nationellt.

Knappt hälften av klienterna, 47 procent, var födda i Sverige, 6 procent i övriga Europa och 36 procent var födda utanför Europa. I ett nationellt perspektiv var 63 procent födda i Sverige, 8 procent var födda i övriga Europa och 24 procent var födda utanför Europa. Det innebär att andelen personer som är födda utanför Sverige och framförallt utanför Europa precis som förra året var något högre i Linköping än i landet som helhet. I 64 procent av fallen har det funnits barn under 18 år i hushållet.

I 88 procent av fallen har den enskilde inte varit aktuell inom verksamheten för våld i nära relation tidigare. Vanligast var att klienten själv tog kontakt med verksamheten för våld i nära relationer, i 51 procent av ärendena. Det är i linje med förra året då det var 48 procent. I knappt 20 procent av fallen kom ärendet in via kontakt med någon annan enhet inom kommunen, såsom sociala jouren, familjerätten och Våld i nära relationer vid Leanlink Råd & Stöd.

Majoriteten av klienterna var utsatta för våld av en nuvarande partner (47 procent) eller tidigare partner (34 procent). I åtta procent handlar det om våld från föräldrar eller andra släktingar. 12 procent av klienterna har varit utsatta för hedersrelaterat våld och förtryck, vilket är en minskning från förra året då det gällde knappt en fjärdedel av klienterna. 12 procent av klienterna erhöll insats i form av skyddat boende, vilket är en minskning från förra året då motsvarande siffra var 36 procent. 19 procent erhöll rådgivning och information, 20 procent tillfälligt boende, 12 procent enskilda stödsamtal, nio procent ekonomiskt stöd och fem procent praktiskt stöd. Samverkan har skett med ett flertal olika myndigheter och aktörer. Mest samverkan har skett med andra enheter inom Social- och omsorgsförvaltningen. Samverkan har även skett med andra parter, såsom främst med Kvinnojouren och Polisen.

Då svarsfrekvensen på frågorna i brukarenkäten var låg under 2023 går det inte att sammanställa något givande resultat vad gäller effekterna av insatserna.



## Hälsundersökningar placerade barn

I oktober 2023 genomförde Social- och omsorgsförvaltningen en aktstudie av hälsundersökningar för placerade barn. Aktstudien gjordes med anledning av en enkätfrågan från Socialstyrelsen. Enligt Socialtjänstlagens 11 kapitel 3 § ska barn eller ungdomar som placeras första gången erbjudas en hälsundersökning.

Det var lägre andel barn där förvaltningen begärde en hälsundersökning än förväntat, i cirka hälften av ärendena fanns dokumentation om begäran. Det var sällan dokumenterat varför det inte gjorts. Det skiljde mellan placeringsformer och mest sällan görs en hälsundersökning när barn och unga placeras på stödboende. I de fall hälsundersökning både begärdes och genomfördes så uppmärksammades ofta hälsoproblem vilket pekar på vikten av att en hälsundersökning görs.

Enhetssamordnare och enhetschefer har tagit del av resultaten och beslutat om åtgärder. Bland andra så kommer man att i det dagliga arbetet som enhetssamordnare att påminna om vikten av hälsundersökningar och särskilt följa upp att hälsundersökning erbjuds vid stödboendeplaceringar. Stöddokument för handläggare kommer att uppdateras.



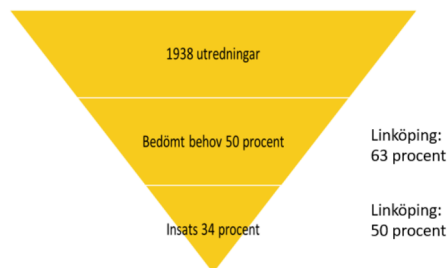
## Forskningsstudie SAVE

Social- och omsorgsförvaltningen ingår i forskningsstudien SAVE (Support and Protection against Violence on Equal Terms for All Children). Syftet med studien är att öka kunskapen om barnavårdsutredningar efter anmälan om misstänkt våldsutsatthet. I SAVE undersöks i vilken utsträckning olika typer av våldsproblem framkommer i barnavårdsutredningar, hur risken för fortsatt våld bedöms, i vilken utsträckning insatser beslutas samt om flickor och pojkar oavsett ålder, ursprung och funktionsnedsättning beviljas insatser på lika villkor över tid.

Under mars 2023 besvarade förvaltningen enkäter avseende 147 ärenden som avsåg alla utredningar som inletts under perioden 220901-230228 på grund av ett barns eller en ungdoms våldsutsatthet. I början av 2024 kommer resultaten för Linköping att presenteras. Studien förväntas ge god kunskap om styrkor och utvecklingsområden avseende handläggningen för våldsutsatta barn och unga. Redan under arbetet med att besvara enkäterna upptäcktes vissa brister i kunskap om våldsutsatthet som en av utrednings- och uppföljningsenheterna på förvaltningen har arbetat systematiskt med att åtgärda. De preliminära resultaten visar att Linköping i högre grad

än andra kommuner sätter in insatser under utredningstid, i högre grad än andra kommuner lett till att våld har bekräftats eller identifierats och Linköping identifierar våld i förstagångsutredningar mer ofta än andra kommuner. Studien visar att det är stora regionala och lokala skillnader vad gäller kontakt med Barnahus och polisanmälningar. Linköping genomför samråd och polisanmälan om barnskydd i hög utsträckning jämfört med genomsnittet. Linköping sticker också ut gällande samtycke för insatser (se bild). Linköping har även väsentligt fler omhändertaganden enligt LVU för målgruppen än totalen i studien. Under 2024 kommer förvaltningen att arbeta med resultaten av studien, identifiera de faktorer som gör att Linköping sticker ut på ett positivt sätt i studien och för att ytterligare förbättra barns situation.

### Beslut om insatser



## Ej verkställda beslut

Under 2023 har det inkommit fler begäran om yttranden kring ej verkställda beslut från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) än tidigare år. Vilket lett till att förvaltningen gjort en kartläggning och fördjupad uppföljning av de ärenden som IVO uppmärksammat. Framförallt analyserades de ärenden som togs vidare till förvaltningsrätten.

Social- och omsorgsförvaltningen har arbetat med resultatet på olika sätt. Bland annat har området lyfts vid ett avdelningsmöte för att öka kunskapen kring arbetsprocessen gällande ej verkställda beslut. Efter det har enheterna arbetat vidare med förbättringsarbeten. Det har även initierats en del fördjupade uppdrag, såsom att undersöka orsakerna till att vissa beslut inte har verkställts på över ett år. Syftet är att hitta och åtgärda kvalitetsbrister så att kvaliteten i förlängningen blir bättre för de enskilda. Exempelvis kan det innebära mer kom-penserande insatser i väntan på verkställan av annan insats. Det har också identifierats brister i rapporteringen av ej verkställda beslut samt kopplingar mellan ej verkställda beslut och bristande uppföljning i individärenden.

IVO har begärt in ett flertal yttranden kring ej verkställda beslut under 2023 samt ansökt hos förvaltningsrätten om särskild avgift i flera ärenden. Den totala summan för särskild avgift var i mitten av december ungefär 1,7 miljoner kronor, men beslut väntas ännu i flera ärenden. Beloppen har en spridning mellan 10 000 - drygt 700 000 kronor.

Ett klagomål till förvaltningen på ej verkställd daglig verksamhet lett till en utredning enligt lex Sarah. Ärendet bedömdes utgöra ett missförhållande. Av utredningen framgår bland annat att den framåtsyftande långsiktiga planeringen behöver förbättras för att säkra att det finns relevanta insatser som motsvarar behoven. En strategisk samverkansgrupp med utbildningsförvaltningen har bildats och information om kommande behov med stöd av den kunskap utbildningsförvaltningen har om barn och deras behov samlas in och lyfts till förvaltningen.

Ett sätt att möta svårigheten att verkställa beslut har varit arbetet med omställning av bostäder med särskild service, se särskilt avsnitt, detta förväntas bidra till minskat antal ej verkställda beslut. Situationen med att svårigheter att verkställa beslut gällande boende inom LSS lett till direktupphandlingar har i sin tur bland annat mötts genom övergången till ett för Linköping nytt sätt att upphandla boenden, ett så kallat Dynamiskt Inköpssystem. Detta påbörjades hösten 2022. Att verksamheter löpande kan lämna anbud ger möjligheten till ökad flexibilitet att knyta nya utförare till ramavtal. Detta ökar utbudet och förbättrar möjligheterna att matcha och därmed skapa bra boendelösningar för enskilda. Det bidrar också till följsamhet till lagstiftning kring offentlig upphandling.

## Brukarundersökningar

Social- och omsorgsförvaltningen genomför årligen brukarundersökningar inom utvalda verksamhetsområden. Dessa är ett av flera verktyg för att utveckla och höja kvaliteten på våra verksamheter. Undersökningarna gör det möjligt för våra brukare att komma till tals och beskriva sin situation under pågående insats. Brukarundersökningar kompletterar andra uppföljningar med kunskap om åsikter och upplevelser hos de som socialtjänsten är till för. Det finns även andra alternativ till enkätundersökningar att tillgå för att samla in brukares tankar och åsikter om verksamheten, såsom exempelvis fokusgrupper och djupintervjuer.



## Brukarundersökning placerade barn

Avdelningen Barn och Unga har deltagit i SKR:s brukarundersökning avseende placerade barn. Undersökningen riktar sig till barn mellan 13 och 20 år som är placerade i familjehem, stödboende och HVB. I Linköping är denna målgrupp av placerade barn sammanlagt cirka 150 barn. Av dessa barn har drygt hälften av barnen fått enkäten. Svarsfrekvensen har varit låg och särskilt låg bland de barn som bor i familjehem, där enbart ett fåtal har svarat.

Enkäten skulle ha delats ut till samtliga placerade barn. Redan för två år sedan identifierade förvaltningen interna brister i hur motivationsarbetet och förberedelserna för undersökningen genomfördes. De senare åren har därför ett stort arbete lagts ner på att skapa förståelse för vikten av undersökningen hos ansvariga medarbetare som distribuerade enkäten men även uppföljning och stöd till barn/ungdomar som berörs och de boenden/familjehemmen där barnen/ungdomarna befann sig. Skriftlig information om brukarundersökningen har gått ut till berörda handläggare, informationsmöten har hållits med handläggare i uppföljningsgrupp. Påminnelser till handläggarna har skickats ut under undersökningsperioden. Trots detta höjdes inte deltagandet vilket även är synonymt med resultat för rikets övriga kommuner. Barn och ungas eget perspektiv på mötet med socialtjänsten och den hjälp de får är väsentlig och förvaltningen ser därför över med vilka andra metoder vi kan få del av det.

De få inkomna enkätsvaren medför att informationen från undersökningen får betraktas mer som en fingervisning än något annat, och det är utifrån detta inte heller lämpligt att göra jämförelser med tidigare år. Av de barn som har svarat på enkäten och som bor på HVB eller stödboende, uppger de flesta att de får hjälp med sina läxor. De flesta av barnen har också svarat att de känner sig trygga på sitt boende och att de får stöd med sina fritidsintressen. Andelen som upplever att de får vara med och bestämma om sådant som är viktigt i boendet är högre på stödboende än på HVB.



## Brukarundersökning vid bostäder med särskild service LSS

Förvaltningen har återigen deltagit i SKR:s brukarundersökning inom funktionshinderområdet. Denna gång riktad till gruppbostad och servicebostad enligt LSS. Detta är andra gången som undersökningen genomförs i den södra delen av kommunen. Första genomförandet skedde hösten 2020. Urvalet bestod av 21 gruppbofasta, sju BoDa-bostäder (Boende Daglig verksamhet) och tre servicebofasta. Antalet enskilda individer som ingick i målgruppen för enkäten var 204. Totalt sett har 182 svar inkommit, vilket ger en svarsfrekvens på 89 procent.

Varje enkät består av 10 frågor och dessa besvaras med hjälp av ett digitalt enkätverktyg med stöd av en neutral frågeassistent. I båda enkäterna är frågorna avsedda att fånga olika kvalitetsområden såsom inflytande, rätt stöd, omtanke, kommunikation, förtroende för personalen, trygghet, synpunkter och trivsel.

Enligt statistiken visar undersökningen på både positiva och utmanande aspekter av LSS-insatserna inom boenden i Linköpings kommun. Nedan följer några av de viktigaste resultaten:

### **Brukarnas nöjdhet**

En majoritet av respondenterna (85 procent) uttryckte generellt sett en hög nöjdhet med de LSS-insatser de erhåller inom boenden.

### **Tillgänglighet och tillgång till stöd**

En del respondenter (14 procent) rapporterade dock utmaningar när det gäller tillgängligheten till stöd och service inom boenden.

### **Kommunikation**

En betydande andel respondenter (22 procent) framhöll behovet av en ökad tvåvägskommunikation.

### **Trygghet och trivsel**

Även vid fråga om rädsla i hemmet uppgav en betydande andel respondenter (23 procent) utmaningar då de ibland upplever rädsla i hemmet.

### **Kvaliteten på insatserna**

Majoriteten av brukarna (76 procent) poängterade att de upplevde en god kvalitet på de LSS-insatser de erhöll inom boenden.





## Tillsyner under året

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har ansvar för tillsyn av socialtjänsten i landet. Syftet med IVO:s tillsyn är att granska att vården och omsorgen lever upp till de krav som finns på patientsäkerhet och god kvalitet. Verksamheter som bedriver boende för barn och unga har ofta barn och unga från flera olika kommuner i samma boende. I dessa verksamheter gör IVO årliga tillsyner och återrapporterar viktig information till kommunerna.

I övriga verksamheter inom socialtjänstens ansvarsområde genomför IVO tillsyner, men enbart på förekommen anledning eller i samband med uppföljning av specifika områden. Här redovisas två tillsyner från IVO som berört Linköpings socialtjänst under 2023 och de åtgärder som vidtagits.



## Åtgärder efter tillsyn om handläggning och dokumentation

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har genomfört en nationell tillsyn för handläggning och dokumentation. Linköping var en av de kommuner som blev granskade och IVO gick igenom placerade barns delaktighet vid omplaceringar och hemflytt. Tillsynen ledde till anmärkningar för Linköping och ett beslut att ålägga Linköping att göra en handlingsplan för att säkra barns delaktighet vid omplacering och hemflytt.

Barns delaktighet har vid flera andra uppföljningar framkommit som ett område Social- och omsorgsförvaltningen har svårigheter att tillgodose, till exempel uppföljningen av barns delaktighet i LSS utredningar, förra årets kvalitetsuppföljning om barnavårdsutredning och årets kontroll av utredningsplaner. Handlingsplanen fick därför en bredare inriktning och syftar till att förbättra barns delaktighet vid myndighetsutövning.

Handlingsplanen fastställdes i slutet av september och har tre områden. Dessa är som följer:

1. Att säkra att rutiner och vägledande dokument bidrar till att barn görs delaktiga.
2. Öka kunskapsnivån om delaktighet.
3. Egenkontroll och intern uppföljning.

I handlingsplanen återfinns aktiviteter på kort och på längre sikt. Vid uppföljning december 2023 noteras att de moment som skulle göras i slutet av året, ändra rutiner och ordna en utbildning, är genomförda.

Resultaten från uppföljningen av barns delaktighet i LSS utredningar visade att barn i begränsad omfattning varit delaktiga vid utredningen. Delaktighet följdes där avseende tre sätt att vara delaktig: få information, delta i barnsamtal och få vara delaktig i utformning av insats. I 19 av 30 granskade utredningar för barn 5 år och äldre fanns minst en av dessa former av delaktighet, den vanligaste formen av delaktighet var information. Det är väl dokumenterat varför barn inte varit delaktiga och det handlar om ålder och mognad, samt de begränsningar som funktionshindret medför i kommunikation.



## Åtgärder utifrån tillsyn om begränsningsåtgärder

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) gjorde 2022 en nationell tillsynsinsats avseende LSS-boenden för vuxna, bostad med särskild service enligt 9 § 9 LSS. Totalt ingick 90 gruppboendestäder i 83 kommuner i tillsynen. Tillsynen genomfördes på LSS-boenden där man har identifierat en hög risk för förekomst av tvångs- och begränsningsåtgärder samt andra kränkningar. Vid den nationella tillsynen uppmärksammade IVO att tvångs- och begränsningsåtgärder förekom på vissa gruppboendestäder, trots att detta saknar lagstöd.

I Linköping gjordes tillsyn vid två gruppboendestäder. I båda fallen framkom att tvångs- och begränsningsåtgärder förekom och att det fanns brister i arbetssätt och dokumentation rörande tillämpning av begränsningsåtgärder. Utifrån de brister som IVO uppmärksammat genom tillsynen påbörjade båda de berörda verksamheterna i kommunen redan under 2022 ett arbete för att minska användandet av begränsningsåtgärder.

Arbetet har fortsatt under 2023 och åtgärderna har redovisats till IVO som nu har avslutat det ena ärendet utan ytterligare åtgärder.

Förvaltningen kommer även fortsättningsvis följa upp de båda verksamheterna vad gäller tillämpningen av begränsningsåtgärder samt påbörjade och planerade åtgärder kopplat till detta.

Mot bakgrund av IVO:s tillsyn har det också vidtagits ett antal åtgärder på övergripande nivå i Linköpings kommun under 2023. Medicinskt Ansvarig för Rehabilitering (MAR) har tagit fram ett direktiv avseende skydds- och begränsningsåtgärder. Som ett komplement till direktivet finns också ett stöd- och vägledningsdokument framtaget med hänvisningar till lagstiftningar och Socialstyrelsens föreskrifter med mera. Förutom de skriftliga dokumenten har direktiv och vägledning presenterats och diskuterats på verksamhetsråd för LSS-verksamheterna.



## Ständiga förbättringar

Social- och omsorgsförvaltningen gör löpande förbättringar och effektiviseringar, rutiner granskas och ändras vid behov. Förbättringar kan initieras och drivas när behov uppmärksammas i det dagliga arbetet eller när en aggregerad uppföljning visat på förbättringsområden. Allt förändringsarbete som sker inom ramen för ständiga förbättringar dokumenteras inte och ska inte heller dokumenteras. Att organisationen har en förändringsprocess som är okomplicerad och möjlig att genomföra på alla nivåer i organisationen bidrar till handlingskraft och goda förutsättningar att arbeta med ständiga förbättringar. Nedan redovisas några exempel på förbättringsarbete som genomförts i olika delar av förvaltningen under året.





### Utredningar barn som riskerar att fara illa

Det har skett förbättringar, men är fortfarande en utmaning att hålla utredningstider för barn som riskerar att fara illa. Särskilt då utredningen också ska ge tillräcklig information för att säkerställa barns goda uppväxtvillkor, och göras på ett sätt som medger barnets delaktighet i utredningen. Andelen utredningar som avslutats inom 120 dagar är något högre 2023, 53 procent jämfört med 2022. 51 procent, vi ser också en marginell minskning i utredningstid för pågående utredningar.

Även om utvecklingen går åt rätt håll kvarstår problemet med för långa utredningstider. Förutom stöd och uppföljning i handläggningen ses nya metoder över. I Jönköping har en metod med differentierade utredningar "small, medium och large" använts. En arbetsgrupp på förvaltningen har sedan juni 2023 haft i uppdrag att anpassa arbetssättet och skapa stödmaterial som en förutsättning för implementering. Syftet är inte enbart att hålla utredningstider, utan det ska också vara ett verktyg för att ha rätt fokus i utredning och utreda i rätt omfattning. Förvaltningen ska också använda det som ett verktyg för att säkerställa barns delaktighet i alla delar av utredningen.

Stödmaterialiet är klart och information kommer till alla medarbetare i januari. Bredare implementering är planerad till februari 2024.



### Utredningar för vuxna

Det har under 2023 pågått ett förbättringsarbete gällande utredningar för vuxna inom IFO, LSS och funktionshinderomsorg SoL. I februari gjordes egenkontroll vad gäller förhandsbedömningar, främst inom IFO. Fokus låg på dokumentationen och tillvägagångssättet i bedömningen genom att bland annat titta på om dokumentationen beskriver händelseförloppet, vilken information som inhämtats och i vilken utsträckning bedömning gjorts individuellt och löpande. Bedömningen blev att det fanns behov av ett utvecklingsarbete både vad gäller dokumentationen och bedömningarna. Under våren höll enhetssamordnarna därför en tematräff kring detta för handläggare framförallt inom IFO.

I mars gjordes egenkontroll på motsvarande sätt vad gäller utredningar. Inom IFO granskades utredningar gällande öppenvård samt HVB-placeringar, inom LSS granskades utredningar gällande kontaktperson och inom funktionshinderomsorg SoL granskades utredningar gällande hemtjänst och då specifikt personlig omvårdnad. Den sammantagna bedömningen av uppföljningen var att det fanns utvecklingsbehov vad gäller utredningsförfarandet och den individuella bedömningen inom samtliga tre professioner. Utvecklingsbehovet bestod bland annat i att i ökad utsträckning ställa följdfrågor och utreda det individuella behovet. Utifrån detta har det skett ett utvecklingsarbete under hela resterande året, bland annat genom tematräffar för handläggarna inom alla tre professioner samt kopplat till implementeringen av de nya riktlinjerna för insatser inom Social- och omsorgsnämnden.



### Utredningar inom LSS barn och unga

En förändring i arbetssätt och organisation har bidragit till kortare utredningstider inom LSS barn och unga. En mottagningsenhet har skapats, och ändrade utredningsmetoder har införts. Detta har lett till att förvaltningen idag inte har väntetider innan faktiskt utredningsarbete inleds och utredningstiden har därmed förkortats. Det är fortsatt utmaningar med andelen utredningar som avslutas inom 120 dagar. För 2023 var det 35 procent jämfört med 31 procent 2022. Förbättringen är tydligast under senare delen av året. De utredningar som överstiger 120 dagar gör inte det med lika mycket längre, mediantiden för avslutade LSS-utredningar barn och unga 2023 var 179 dagar att jämföra med 258 dagar 2022.



### Ökade förutsättningar för kvalitativa barnsamtal

För att öka kvalitet och frekvens av barnsamtal har medarbetare på förvaltningen inventerat vilket material som finns och sett till att detta hamnar både lättillgängligt och synligt för alla socialsekreterare. Den visuella påminnelsen bidrar till en ökad medvetenhet om vikten av barnsamtal. Verksamheten har också ordnat ett tillfälle för mer informellt kollegialt samtal i grupp kring både vikten av barnsamtal men också hur de genomförs. Detta är som komplement till de utbildningar som redan erbjuds i barnsamtal och beskrivs av handläggarna som en viktig del i att skapa en kultur där barnsamtal är en självklarhet.



### Förbättrade möjligheter att verkställa öppenvård

Förbättringsarbete kan också vara en längre process, vilket varit fallet med Social- och omsorgsförvaltningens systematiska arbete med att verkställa öppenvårdsinsatser.

Problemet uppmärksammades under 2022 genom att det kom upprepade klagomål och avvikelser. Verksamhetsuppföljning och en omvärldsbevakning med fokus på hur regionens resurser påverkade socialtjänstens förutsättningar gav också samma bild. Förvaltningen stod inför ett möjligt scenario med ökade svårigheter att verkställa öppenvård. Metoden scenarioplanering användes för att hitta lösningar på en möjlig framtida situation där barn och unga inte får den hjälp de har rätt till. Vid scenarioplanering görs grundade antaganden om vad som påverkar problemet och förslag till åtgärder med stöd i proportionalitetsbedömning. En del åtgärder kunde sättas in snabbt, men annat krävde mer långsiktigt arbete. Ett av förslagen var att snabba upp processen vid avslut genom att ge mer ansvar och mandat till utförare. Förslaget var intressant då det rådande arbetssättet upplevdes försvåra att ta emot nya ärenden. Det nya förslaget togs vidare, arbetsprocessen reviderades och ett nytt sätt testades först i en avgränsad verksamhet. Efter utvärdering beslutades att gå vidare med det nya arbetssättet.



## Utvecklat boendestöd

Under 2021 påbörjades ett utvecklingsarbete gällande insatsen boendestöd vilket sedan fortsatt under 2022 och 2023. Bakgrunden till utvecklingsarbetet är att det funnits brister i tillgänglighet för individen samt att det skett en stadig kostnadsökning för insatsen i kommunen.

Utvecklingsarbetet inleddes med en kartläggning och visualisering av processerna kopplade till boendestöd vad gäller organisation och ansvar. En viktig insikt i analysen var avsaknaden av indikatorer för att kunna följa insatsen ur olika perspektiv, exempelvis vad gäller insatsens effekt.

De åtgärder som vidtagits inom ramen för utvecklingsarbetet har berört samtliga delprocesser såsom riktlinje och rutiner för insatsen, med fokus på samsyn kring bedömning av behov, målformulering i samband med myndighetsbeslut om insatsen samt ökad förmåga till uppföljning av pågående insatser. Det finns nu även bättre förutsättningar att mäta effekten av insatsen genom att följa orsakskoder för beslut om att bevilja insatsen och för avslut av insatsen. Förhållandet mellan påbörjade och avslutade insatser, det vill säga genomströmningen av ärenden, följs per utförare av boendestöd. Utvecklingsarbetet har lett till minskade kostnader för insatsen och att tillgängligheten till insatsen ökat genom att väntetiden till verkställighet i stort sett har upphört.

Utvecklingsarbetet kommer att fortsätta även under 2024 där fokus kommer att ligga på att befästa framgångsfaktorerna hittills i arbetet, såsom ett samlat engagemang från alla parter som berörs av processerna samt synliggörandet av indikatorer i berörda delar av processen.



## Omställning särskilt boende

Under året har det pågått ett förbättringsarbete kring omställning av bostäder med särskild service inom LSS och socialpsykiatri. Arbetet syftar till att säkerställa att berörda individer har rätt insats. Bedömningen är att ungefär 10 procent av individerna inom dessa boenden har förändrade behov och kan erbjudas annan insats, exempelvis boendestöd. På så sätt kan boendeplatser frigöras och väntetiden till bostäder med särskild service minskas. Detta förväntas också resultera i färre antal ej verkställda beslut för särskilt boende. Updraget innefattar också en revidering av kriterierna för beviljande av insats om särskilt boende, detta för att säkerställa rättssäkerhet och likabehandling. En framgångsfaktor har varit det goda samarbetet mellan myndighetsorganisationen och kommunens utförarorganisation.

Hittills har individuppföljningar genomförts vid ett 30-tal verksamheter för särskilt boende. Under kvartal 1 2024 beräknas cirka 20 individer ha fått insatsen boendestöd samt egna hyreskontrakt. Projektet beräknas pågå till våren 2025.

## En kunskapsstyrd socialtjänst

De som möter socialtjänsten ska erbjudas stöd och insatser baserat på bästa tillgängliga kunskap. Detta förutsätter att Social- och omsorgsförvaltningen har en systematisk kunskapsinhämtning i form av till exempel omvärldsbevakning men också bygger sin egen kunskap genom individbaserad systematisk uppföljning, uppföljning av verksamheter och brukarundersökningar. Kunskapsstyrning utgår ifrån att den kunskap som finns omsätts i praktik och att insatser som har evidens eller bygger på beprövad erfarenhet används. En förutsättning för det är att kunskapen tillgängliggörs för medarbetarna. Här redovisas exempel på nya arbetssätt och exempel på hur kunskap kan skapas och tillgängliggöras.





## Bostad först

“Bostad först” är en evidensbaserad boendeinsats som rekommenderas i Socialstyrelsens nationella riktlinjer för personer i hemlöshet med missbruk eller beroende och/eller personer med psykisk sjukdom.

Ett av målen i den handlingsplan mot hemlöshet som Linköpings kommun antog under hösten 2022 är att starta upp insatsen Bostad först. Insatsen är tänkt att erbjudas till vuxna personer med en långvarig historia inom Social- och omsorgsförvaltningen och där tidigare insatser inte fått önskad effekt, trots upprepade försök. Förhoppningen är att insatsen ska ge individerna en mer stabil livs- och boendesituation vilket i förlängningen kan bidra till exempelvis minskat behov av akutboende, tvångsvård enligt LVM, akutvård och tid på anstalt. Svenska och internationella studier visar att insatsen är mycket effektiv för målgruppen då upp till 80 procent av deltagarna har kvar sina boenden över tid jämfört med 30-40 procent av deltagarna som erbjuds boende enligt trappstegsmodellen.

Arbetet med Bostad först har pågått inom kommunen under hösten och fyra personer har rekryterats för att arbeta som boendestödjare i projektet på 50 procent. De första tio deltagarna till projektet har valts ut i samråd med socialsekreterare och har under hösten fått erbjudande om insatsen. Flera av deltagarna har bott länge på kommunens olika motivationsboenden/stödboenden utan möjligheter att ta sig vidare från dessa på grund av ett pågående missbruk och/eller psykisk ohälsa, stora skulder och låg inkomst. Genom att erbjuda dessa individer Bostad först kan kommunen frigöra platser på motivationsboenden/stödboenden som kan erbjudas till andra individer med behov av insatsen.

Med i projektet är de fyra hyresvärdarna Stångåstaden, Willhem, Victoriahem och Heimstaden som totalt erbjudit tio lägenheter för att projektet ska kunna startas upp. Förhoppningen är att hyresvärdarna ska kunna erbjuda fler lägenheter till projektet under år 2024.



**Linköping**



### Kunskapsstöd kring suicidprevention, våld och förtryck

Ett exempel där Social- och omsorgsförvaltningen arbetat aktivt för att säkra tillgången till kunskap är suicidprevention. Förvaltningen har tagit fram en handlingsplan där det ingår utbildningar. Ett handläggarstöd har tagits fram och det finns också information på webben.

Ett annat exempel är området våld och förtryck där det sedan januari 2023 görs regelbunden omvärldsbevakning som delges medarbetarna i syfte att alla enkelt ska ha tillgång till samlad kunskap om våld i nära relationer, hedersrelaterat våld och förtryck samt prostitution och människohandel för sexuella ändamål.



### Systematisk om- och invärldsbevakning

Systematik i sammanställning och analys av förvaltningens arbete liksom systematik i omvärldsbevakning ger bättre förutsättningar att skapa kunskap. Förvaltningens systematiska om och invärldsbevakning har utvecklats under året men har fortfarande utvecklingsbehov och varierar i både innehåll och struktur över förvaltningens olika områden.

Ett viktigt område är att säkra upp en effektiv omvärldsbevakning inom förändringar i lagstiftning. Här pågår arbete inom avdelningen för barn och unga att utveckla processen. Arbete görs tvärprofessionellt med utvecklingsledare, jurister och enhetssamordnare.

Under 2023 har förvaltningen påbörjat arbete att följa och kartlägga målgruppen som har öppenvårdsinsatser för barn och familj. Tanken var att detta skulle skapa kunskap som skulle bidra till att göra hållbara prognoser. Detta har inte gått i mål under 2023, men utvecklingsarbete fortsätter 2024. Förvaltningen kommer i högre utsträckning använda digitala lösningar i arbetet.



### Systematisk uppföljning av klagomål och avvikelser

Riktlinjer för hantering av avvikelser och klagomål har beslutats under hösten som ett led i Social- och omsorgsförvaltningens kvalitetsarbete. Avvikelser och klagomål hanteras dock fortfarande inom ramen för det enskilda ärendet och som enskilda händelser. Förvaltningen har inte under 2023 gjort några sammanställningar av klagomål och avvikelser för att dra lärdomar på en mer systematisk nivå. Detta kommer att göras under 2024.

Inte heller de tillsyner som IVO gör som rör Linköpings socialtjänst har vi en systematisk sammanställning av.

## En innovativ socialtjänst

För att möta behov nu och i framtiden behöver socialtjänsten vara kunskapsstyrd och använda sig av beprövade metoder, vilka säkerställer effektiva arbetssätt. Samtidigt behöver socialtjänsten vara innovativ och utforska nya sätt att jobba för att möta de behov som vi står inför när det gäller exempelvis segregation, kompetensförsörjning och andra utmaningar. I följande avsnitt redovisas några av de nya arbetssätt socialtjänsten har arbetat med under 2023.



## Lunden

Lunden är en nystartad verksamhet med målgruppen familjer i behov av avlastning och barn med LSS behov. Avlastning har tidigare i huvudsak erbjudits i familjens egna hem vilket inte alltid inneburit en reell avlastning för varken barnet eller familjen. Arbetsformen med avlastning i hemmet har också inneburit stora personalmässiga utmaningar.

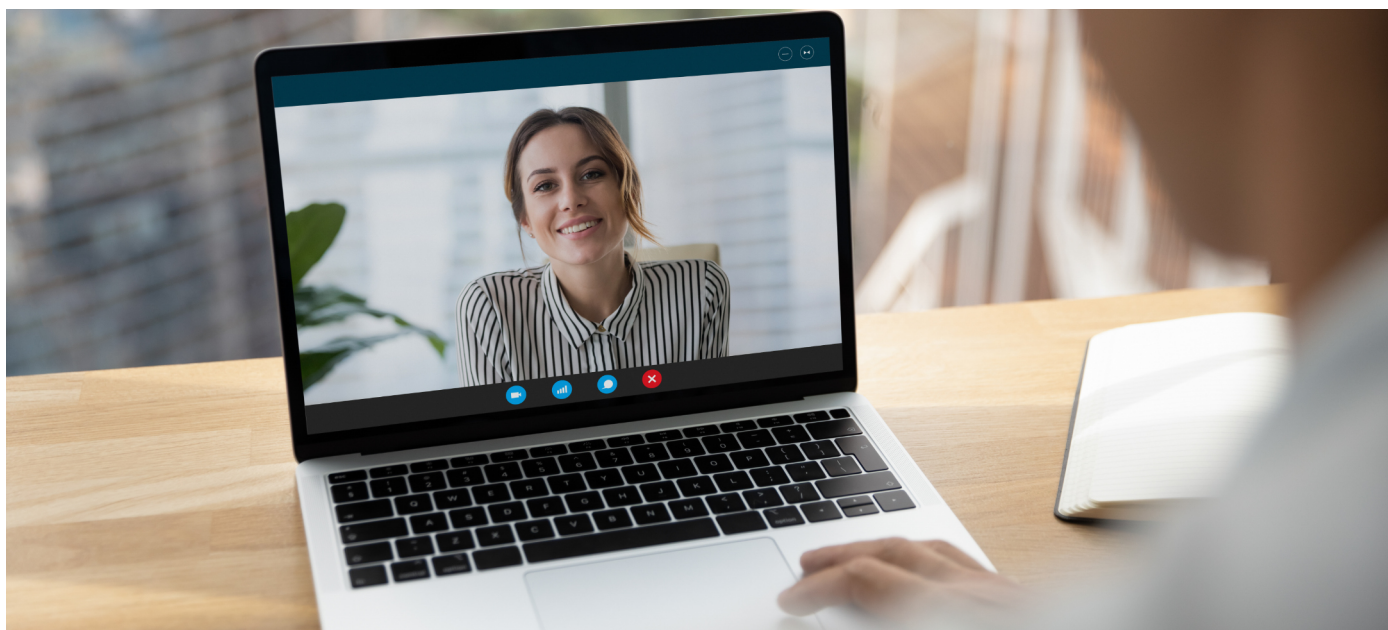
Mot bakgrund av detta utredde LSS funktionsstöd i samverkan med Social- och omsorgsförvaltningen möjligheterna till en ny typ av avlösarverksamhet som bättre möter framtida krav från målgrupp, personal och samhälle. En korttidsverksamhet utan övernattning startade sommaren 2022 som försöksverksamhet, med utvärdering i oktober 2023. Målgruppen är barn och ungdomar med komplexa behov. De har neuropsykiatriska diagnoser och ibland i kombination med intellektuell funktionsnedsättning. Verksamheten erbjuder avlastning under helger kl. 10-15. Att det blev helger grundas i vilken tid i veckan dessa barn har mest utbyte av aktiviteter samt vilken tid i veckan föräldrar och syskon har mest utbyte av avlastning.

Målet var att göra avlastningen hållbar, hanterbar och meningsfull för familjerna, barnen/ungdomarna och verksamheten. Stor vikt lades vid att ta reda på vad de berörda själva beskrev som faktiska behov.

Pilotverksamheten har följts upp och utvärderats under testperioden, med särskild hänsyn till barnens och föräldrarnas perspektiv. Tre enkäter gick ut under sommaren 2023 för att utvärdera konceptet. Föräldrarna, barnen och personalen fick separata enkäter.

Resultatet av utvärdering av verksamheten visar att avlastning på detta sätt bidragit till mer kontinuitet för barn och anhöriga. Verksamheten har också erbjudit barn ett sammanhang utanför hem eller skolgång, vilket bidrar positivt till barns utveckling. Dessutom är verksamheten kostnadseffektiv och erbjuder en tryggare arbetsmiljö med ökade möjligheter till kompetensutveckling.





## Boendestöd 2.0

Under 2023 har Social- och omsorgsförvaltningen arbetat med utmaningen att det finns ett ökande behov av "stöd i boendet", där allt fler beviljas insatser. De resurser kommunen har räcker inte till för att möta målgruppens behov vilket väcker frågan om nya arbetssätt kan göra att resurserna räcker till fler.

Målet med arbetet var att öka målgruppens påverkan på framtidens stöd och stärka deras "röst" genom att skapa nya strukturer för brukarinflytande och medskapande. Genom att utveckla och testa nya arbetssätt, verktyg och metoder syftade arbetet till att stärka brukarens egna resurser för att öka förmågan till självständighet inom boende och försörjning.

Projektgruppen bestod av en representant från enheten för forskning och utveckling, projektledaren för arbetet med Nära Vård, representanter för boendestöd från både kommunala och privata utförare, samt handläggare från Social- och omsorgsförvaltningen.

Arbetet skedde med utgångspunkt i metoden tjänstedesign vilken fokuserar på att använda brukaren som en central resurs. Dels genomfördes intervjuer med personer som hade insatsen boendestöd, med olika perspektiv vid olika tillfällen, och dels gjordes omvärldsbevakning. Resultaten av intervjuerna och omvärldsbevakningen analyserades. Bland de idéer som framkom fanns förslag som att erbjuda stöd i grupp för klienterna och att införa digitala möten. Efter noggrann övervägning beslutade projektgruppen att strukturerat prova digitala möten under hösten 2023 och utvärdera klientens och boendestödjarnas upplevelser av dessa jämfört med fysiska möten. Testperioden pågår fortfarande och resultaten från utvärderingen förväntas vara klara under 2024.

Reflektioner över arbetsmetoden visade att det var positivt att arbeta tillsammans, där både myndighetshandläggare och utförare var involverade. Projektgruppen fick på så sätt en ökad förståelse och en bättre helhetsbild av processen och arbetssättet. Det upplevdes också givande att intervjua klienterna. Mångfalden av pågående utvecklingsprojekt i Linköpings kommun identifierades som en utmaning i arbetet, liksom att få ihop styrning och ledning i projektet då det bestod av många inblandade parter.

## Socialtjänst Skäggetorp

Sedan hösten 2022 bedrivs områdesbaserad socialtjänst i Skäggetorp för barn och unga från både myndighetsutövande och utförande socialtjänst under namnet Socialtjänst Skäggetorp. Utförande socialtjänst har sedan en längre tid i hög grad varit områdesbaserat. Nytt är att även myndighetsutövande socialtjänst är områdesbaserat samt den samverkan mellan myndighetsutövande och utförande socialtjänst och andra samhällsaktörer som arbetssättet möjliggjort.

En målsättning Socialtjänst Skäggetorp var att nå ut med stöd till flera familjer i området, för att minska utanförskap, öka skyddsfaktorer och minska riskfaktorer för barn och unga i området. Det saknas exakta uppgifter, men uppfattningen från samtliga i verksamheten är att man lyckats. Man ser också att myndighetsutövningen har blivit mer effektiv med stöd av kunskap om området och livsvillkoren för de som bor där. Arbetssättet bidrar till tillit till socialtjänsten och gör det lättare att bemöta desinformationskampanjer.

En framgångsfaktor är bland annat de gemensamma förhandsbedömningarna där hjälp kan erbjudas direkt och tröskeln till att ta emot stöd görs låg. Samverkan med viktiga aktörer i området från civilsamhället, andra kommunala aktörer, region och polis är andra viktiga arbetssätt för att skapa en god och trygg uppväxt för barn och unga i området. Samverkan upplevs till allra största delen fungera mycket väl och har utökats över tid. Svårigheter att få en fast lokal har påverkat tillgängligheten för medborgarna negativt och försämrar också arbetsmiljön och möjligheten att arbeta effektivt då det kräver förflyttningstid för medarbetarna.

Utöver arbetet med enskilda individer pågår ett samhällsarbete. Genom att socialtjänsten blir nära och kända ansikten i området skapas tillit. Socialtjänsten blir även områdets röst och kan synliggöra systembrister som drabbar invånarna.

Att skapa och ta till vara kunskap är extra viktigt i denna verksamhet eftersom arbetssättet kommer att utvidgas inom socialtjänsten. Arbetssättet följs upp med stöd av enheten för forskning och utveckling avseende struktur, process och resultat. Man ser till exempel att Råd och Stöd har varit med vid 50 procent av alla förhandsbedömningar vilket var den målsättning man hade. Slutlig rapport från FOU kommer under våren 2024.

Verksamheten följs även genom egenkontroll och målgruppsanalyser, där man bland annat sett att flera familjer har behov av grundläggande kompensatoriskt stöd, samt att det digitala och språkliga utanförskapet som finns i många familjer inte alltid kompenseras för i samhället på övergripande nivå. Detta utanförskap påverkar barns livssituation negativt.

En viktig del i uppföljning av sin verksamhet är att kunna jämföra sig med andra liknande verksamheter. Detta ges möjlighet till genom att delta i både SKRs nätverk samt ett nordiskt nätverk för socialtjänst i utsatta områden. Här ges både tillfälle att ta del av andras erfarenheter och dela med sig av egna.

Inom den egna organisationen har man tät kontakt med den förändringsledare som ansvarar för arbetet med nära socialtjänst. Man lyfter kunskaper om målgruppen och målgruppens behov till relevanta aktörer i kommunen.

## Avslutande reflektion och framåtblick

Att följa upp, säkra data, analysera och identifiera eventuella gap i ambition, krav och resultat för att sedan utveckla och justera verksamhet är en viktig och central del av socialtjänstens arbete. Detta ska även hanteras i ett sammanhang av politik, juridik och ekonomi vilket bidrar till en mer komplex dimension av en ganska enkel process.

Genom det arbete som skett under 2023 kan vi konstatera att verksamheterna inom socialnämndens område arbetat intensivt med uppföljning och verksamhetsutveckling. Detta har både bidragit till kvalitetssäkring och till fördjupad kunskap om hur olika processer påverkar varandra, samt gett indikationer på andra behov av perspektiv och utgångspunkter. Ett exempel på perspektivskifte är att flytta fokus från att hjälpa till självhjälp. Att gå från att erbjuda passiviserande stödresurser till att använda brukarens egna förmågor i större utsträckning såsom innovationslabbet för boendestöd illustrerar.

Förvaltningen har under många år arbetat med delaktighet och inflytande, bla genom utredningsmetoderna BBIC (barns behov i centrum) och IBIC (individens behov i centrum) men även genom kontinuerliga brukarundersökningar. De senaste åren har SKR:s nationella brukarundersökningar använts med syfte att också kunna jämföra oss med övriga kommuner. Tyvärr har det varit svårt både lokalt och nationellt att få barn och unga att delta i undersökningarna. De senare åren har förvaltningen genomfört ett stort arbete med att skapa förståelse för vikten av undersökningen - internt i förvaltningen, vid uppföljning och stöd till barn/ungdomar som berörs och med de boenden/familjehem där barnen/ungdomarna befinner sig. Trots detta höjdes inte deltagandet vilket även är synonymt med resultat för rikets kommuner. Att ge barn och ungdomar i samhällsvård en röst är dock central i socialtjänstens arbete och fokus framöver kommer att ligga på att hitta andra sätt att möjliggöra detta.

Under de närmsta fem åren finns lagförslag som innebär stora reformer för flera av socialtjänstens områden. Samhällets strukturer och vårt samhällskontrakt kommer även påverkas, främst av demografins utveckling med färre i arbetsför ålder. Detta är utgångspunkten i den nationella reformen nära vård. I arbetet med nära vård är förflyttningen från organisation till personcentrering central. Att göra den skiftningen kan vara svår ur ett resursperspektiv, därför är exemplet med förändrade arbetssätt inom avlösarservice (Lunden) en inspiration där pragmatik avseende bemanning även kan bidra till en ökad behovsuppfyllelse för de barn och familjer som berörs. Att våga analysera gamla arbetssätt och utmana och prova nytt är ett måste utifrån de förutsättningar som råder och som kommer att råda framöver.

Socialtjänsten behöver utvecklas i takt med samhället för att erbjuda rätt stöd och service i rätt omfattning och samtidigt ställa om och införa nya, flexibla, lättillgängliga och tillitsskapande arbetssätt, ofta med inslag av digitalisering. Att bättre kunna prognostisera och kalkylera för nyttorealiserings av både nya arbetssätt och nya (digitala) verktyg är därför centralt för framtida kvalitets- och budgetarbete.

Under 2025 förväntas en ny socialtjänstlag träda i kraft. I den finns ett tydligt krav på att socialtjänstens verksamhet ska bygga på kunskap och beprövad erfarenhet. Det kommer även kravställas att socialtjänsten har en längre planeringshorisont för samtliga målgrupper, inte enbart barn och unga. Att driva en kunskapsstyrd socialtjänst innebär att ta stöd i bästa tillgängliga kunskap, uppföljning, jämförelse och analys. Kunskap om målgrupper och resultat skapar också förutsättningar för en snabb och effektiv reformering av socialtjänstens arbete.

Sammantaget behövs en tydlig ledning och styrning både politiskt och på tjänstemannanivå för att skapa den kulturförändring som krävs för att underbygga införandet av nya arbetssätt och arbetsverktyg samt stärka förmågan att utgå från vetenskap och beprövad erfarenhet. Vi är på god väg, vilket denna rapport avspeglar!

Vi ser med tillförsikt fram emot att genom fortsatt uppföljning och kvalitetssäkring i vår nya förvaltning utveckla vårt lärande och använda den kunskap vi bygger upp för att möta socialtjänstens reformerade uppdrag!

### Sofia Lindholm-Åström

Områdeschef sektorsövergripande utveckling

