

Socialförvaltningen
Anna Ryding
0171-625568
anna.ryding@enkoping.se

Föreslag till beslut gällande kvalitetsberättelsen

Förvaltningens förslag till beslut

Att lägga rapporten till handlingarna.

Bakgrund

Varje år så sammanställer förvaltningen det utvecklingsarbete som genomförts under året i en så kallad Kvalitetsberättelse.

Anna Ryding

Utvecklare

Socialförvaltningen
Lotta Tronêt
0171-626240
Lotta.tronet@enkoping.se

Beskrivning av hur Socialförvaltningen i Enköpings kommun bedrivit systematiskt kvalitetsarbete under 2021

Med kvalitet avses att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt lagar och andra föreskrifter och beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter, 2 kap. 1 § Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9), om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete).

Socialförvaltningens arbete med systematiskt kvalitetsarbete följer de krav på kvalitetsledningssystem som finns specificerade i SOSFS 2011:9. Det finns beskrivet i riktlinjen, "Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete - en beskrivning av hur Socialförvaltningen i Enköping bedriver systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9". Riktlinjen finns publicerad på Komin under "Våra dokument".

Lex Sarah gäller inom socialtjänsten, i verksamheter enligt lagstiftningen om stöd och service till vissa funktionshindrade och vid Statens institutionsstyrelse.

Enligt bestämmelserna om lex Sarah i Socialtjänstlagen (2001:453), SoL, ska

- anställda genast rapportera missförhållanden och påtagliga risker för missförhållanden till den som bedriver verksamheten
- den som bedriver verksamheten utreda och avhjälpa eller undanröja det rapporterade missförhållandet utan dröjsmål
- den som bedriver verksamheten, om det visar sig att missförhållandet är allvarligt, snarast anmäla det till Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO).

Enligt 6 kap. 1 § SOSFS 2011:9 ska den som bedriver socialtjänst säkerställa att verksamhetens personal arbetar i enlighet med processerna och rutinerna som ingår i ledningssystemet.

Denna kvalitetsberättelse kan ses som en beskrivning av hur Socialförvaltningen under 2021 har jobbat systematiskt med kvalitetsarbete, hur trogna medarbetare är vårt kvalitetsledningssystem och vilka åtgärder vårt kvalitetsarbete har resulterat i.

Grundläggande uppbyggnad

Socialförvaltningens organisationsförändring som trädde i kraft 1 januari 2019, har som tydlig målbild att arbeta för en förvaltning som arbetar med tillitsbaserad ledning och styrning.

Tillförordnad socialchef har under 2021 frångått tidigare ordning med att alla chefer samlas 5 gånger per år. Justeringen är ett aktivt val i syfte att stärka den närmsta arbetsledningens mandat i beslutsledet. Kommunikationen sker nu direkt via avdelningscheferna med verksamhetschef som länk till förvaltningens ledningsgrupp.

I förvaltningens ledningsgrupp ingår under 2021 även utvecklarna och HR avdelningen. Arbetet med förvaltningens utvecklingsarbete sker i en upparbetad processledning i team mellan chef och utvecklare, där dialogmöten och återkommande avstämningar ses som en viktig värdeskapande del för progression av arbetet på avdelningarna. Förvaltningen ser positivt på att dialogmöten sker direkt med medarbetarna på avdelningarna med utvecklare och ansvarig arbetsledning. Detta arbetssätt bör ge högre resultat av utvecklarnas utförda utbildningar. Samstämmig årsplanering för det gemensamma arbetet som bland annat innehåller tider för uppföljning av verksamhet, dialog om styrning och ledning, fördjupad dialog om förvaltningens kärnuppdrag sker på ledningsgrupp. Arbetet med kontroll och uppföljning kopplad till ekonomisk analys och planering har särskilt uppmärksammats som ett utvecklingsarbete av förvaltningsledningen under 2021. Det har skapat en tydlighet i samarbetet mellan administrativ chef och förvaltningens ledningsgrupp. Där administrativ chef ansvarar för ekonomiprocessen på förvaltningen.

Processer och rutiner

Det har under hela 2021 varit ett löpande arbete på förvaltningen med att upprätta och revidera rutiner så att dessa alltid finns som stöd för medarbetarna. Specifikt under 2021 har syftet varit att se över att de rutiner som finns på Komin varit uppdaterade och följt de arbetsprocesser som finns på förvaltningen.

Utifrån pandemin behövde förvaltningen ställa om till ett digitalt arbete. Till en början saknades dock utrustningen för att detta skulle kunna genomföras på ett smidigt sätt. När den digitala utrustningen som krävs för digitalt arbete

fördelades till teamen ställde avdelningarna om snabbt och hittade tydliga rutiner för distansarbete samt att ha en bemanning på huvudarbetsplatsen.

Arbetet med "Enköpingsmodellen" har inte fortsatt under 2021. Det konstaterades problem under 2019 med att få modellen att fungera i praktiken. Dessa svårigheter, på grund av personalomsättning, har fortsatt under våren 2020. Under våren 2021 har förvaltningens ledningsgrupp bedömt att tvärteamsarbete med högre grad av närhet och delaktighet för medarbetarna, bör skapa bättre bemötande till den enskilde. De utmaningar som uppfattades med att implementera Enköpingsmodellen avkräver mer resurser. Ledningsgruppen ansåg utifrån det att det inte var rimligt att driva arbetet vidare. Tvärteamsarbete som modell som under år 2020 och 2021 är den ansats ledningen nu följer med god progression och som anses uppfylla det som "Enköpingsmodellen" skulle göra. Exempel på att det går åt rätt håll är nya arbetsformer så som samspelsobservationer och tvärteam. Tvärteamsarbetet har fokus på den enskilde och dennes behov med koppling till evidensbaserad praktik. Förvaltningens ambition är att alla ärenden skall uppfattas som gemensamma där samverkan avkrävs för bästa möjliga möte. Enköpingsmodellens goda avtryck går att utröna inom handlägningsprocessen inom myndighetsarbetet. Förvaltningen ser detta som en tydlig progression i utvecklingen att justeringar sker hela tiden.

På samhällsvården och utredning barn har ett större arbete skett under året gällande omarbetning av rutinen för placering av barn (både vid första placeringen och vid omplacering). I avvikelshanteringen kunde man se brister som förekommit i olika delar och utifrån detta behövde rutinen tydliggöras. Samhällsvården har också fokuserat arbete i vägledning av teamledare mot att leda på rutiner. Teamledaren har aktiva strategier för att hos handläggarna öka användandet av rutiner och därmed ökat självledarskap.

Utredning barn har i grupper med handläggarna implementerat nya rutiner och reviderat de befintliga. Stort fokus har legat på rutin avseende att följa öppna insatser och på aktualiseringsfasen/förhandsbedömning.

Öppenvården har utvecklat ett arbetssätt där personella resurser samordnas och fördelas inom hela öppenvården utifrån uppkomna behov. Arbetssättet främjar flexibilitet i resursfördelningen. Så att resurserna snabbt kan ställas om där behoven är som störst och för att minimera behovet av externa placeringar. Samtliga insatser inom öppenvården ska vara uttömda innan en extern placering beviljas. Detta säkerställs och möjliggörs genom delat ledarskap och

uppföljningsansvar mellan myndighet och öppenvård. En del i detta är också att genomföra omsorgsutredningar i hemmet istället för föräldra-barn placering på utredningshem. Familjebehandlare genomför denna del som ett komplement till barnvårdsutredningen. För att bättre möta behov av stöd i den egna kommunen erbjuder öppenvården sedan 2021 en insats som benämns som "högstöd". Högstödsärenden är ärenden med hög oro och lågt skydd. Det kan vara placeringsnära och/ eller tidskrävande ärenden samt när barn ska flytta hem efter att ha varit placerade. En del av dessa ärenden kräver flexibilitet när stödet tidsmässigt även behövs utanför kontorstid.

Socialnämndens egna boenden används optimalt med ett mer intensifierat arbets sätt som främjar klienternas möjlighet till eget boende. Det är ett samarbete mellan öppenvården och vuxenteamet där man också ser över de riktlinjer som idag finns för socialt kontrakt för att se om de behöver revideras. Boendetiden har begränsats och kraven på individens eget ansvar att vara aktiv i sökande efter eget boende har ökat. Öppenvårdens resurser kopplas på i ett tidigt skede för att nå måluppfyllelse. Målgruppen på boendena har antingen varit externt placerade (hemtagningar) eller där vi undviker extern placering genom att använda våra egna boenden.

Efter tagna beslut öppnade Samsjuklighetsboendet sina dörrar för avsedd målgrupp i januari 2021. Arbetet har under året fortskridit med att ta emot klienter och under sommaren var samsjuklighetsboendet fullbelagt. Syftet med boendet är att skapa en så trygg och fungerande tillvaro som möjligt utifrån vars och ens förmågor, färdigheter och behov. Boendet är registrerat som ett Särskilt Boende enligt SoL och ska betraktas som den enskildes hem.

Flera rutiner har arbetats fram under året och används i det dagliga arbetet men då boendet fortfarande är i en uppstartsprocess så finns det fortfarande delar som behöver arbetas igenom.

På vuxen utredning har ett annat arbets sätt arbetats fram under 2021 gällande placeringar av våld. Vid en första bedömning om behov av skydd så används alltid FREDA¹ farlighetsbedömning. Vid placering som sker akut ges alltid ett uppdrag till placeringsstället att göra FREDA beskrivning och/eller PATRIARK² som kan användas både som underlag för placering men också som stöd för den våldsutsatta. Detta för att vi ser ett ökat inflöde av våldsärenden och ett annat

¹ Manual som avser att ge en bild av risken för fortsatt våld och dödligt våld. Riktat sig till vuxna våldsutsatta personer.

² Vägledning för bedömning och hantering av risk för hedersrelaterat våld.

arbetsätt var nödvändigt för att den våldsutsatta skulle få rätt stöd. I detta ingick även en ny tjänst som socialsekreterare till vuxenteamet. En medarbetare som har spetskompetens i frågan våld. Det innebär att antalet socialsekreterare utökats i arbetet där det förekommit våld i nära relation. Detta har inneburit att hela processen har kunnat matchas efter klientens behov både vad gäller skydd och stöd. I samband med detta har ett arbete gjorts i att använda SIK³ som arbetsmodell samt att tillsammans med övriga socialsekreterare säkerställa att alla individers behov i systemet tas tillvara. I praktiken har det inneburit att socialsekreterare från vuxenteamet i ett tidigt skede arbetat tillsammans med mottagningen vid placering. Efter placering så har socialsekreteraren tillsammans med socialsekreterare från utredning barn och familj haft täta dialoger och gemensamma träffar för att få hela perspektivet.

Utöver ovan nämnda så har också vuxenteamet utökats med fler handläggare. Det som tidigare var "boteamet" och bland annat arbetade med socialt kontrakt ingår sedan april månad i vuxenteamet. Vägen till ansökan och utredning har inte blivit lika lång när teamen slogs samman. Klienten har snabbare fått stöd utifrån sin ansökan och klienten behöver inte möta olika handläggare. Det innebär att klient fått rätt information från början om vilka riktlinjer som gäller samt att det blivit ett bättre flöde i klientens insats utifrån klientens individuella behov.

Inom området Försörjningsstöd finns tydliga mål och aktiviteter i syfte att ge stöd och hjälp till medborgarna så att de kan bli självförsörjande. En planering skedde för att genomföra hembesök. Detta har dock inte varit möjligt utifrån pandemin. I övrigt har teamet varit aktivt och medvetna om de mål som finns för verksamheten.

Under 2021 har ett nytt arbetsätt påbörjats på barn utredning i samverkan med öppenvården. Det har anställts en familjehandlare som är anställd på utredning barn. Syftet är att kunskapsfördjupa utredningsunderlagen med en så kallad fördjupande behovsinventering. Det är främst i de ärenden där det finns en hög oro kring omsorgsbrister eller där tidigare utredningar inte kunnat utreda vårdbehovet för barnet och omsorgsbristen. Samverkan sker genom att öppenvårdens teamledare vägleder i utredningsförfarandet och familjehandlaren samgår med den handläggare som utreder. Teamledarna på

³ Interna professionella möten i komplexa ärenden, där klienten har flera kontakter inom förvaltningen.

utredning barn och familj säkerställer att de ärenden där behov finns av fördjupad behovsinventering får tillgång till detta.

Öppenvården har sedan oktober 2021 arbetat med Reflekterande föräldraskap, innebär att föräldrar möts i grupp. Gruppen träffas vid 8 tillfällen tillsammans med två utbildade kursledare/familjebehandlare och kursen utgår från mentaliseringsteorin - förmågan att som förälder förstå tankarna, känslorna och meningen bakom olika beteenden, både hos sig själv och hos sina barn. Hypotesen är att insatsen i de flesta fall kan avslutas efter genomförd kurs. Det medför att öppenvården med små medel bidragit till familjers välmående och att resurser kan användas där behovet är större.

Under hösten 2020 tillsatte förvaltningen ytterligare en utvecklare med särskilt fokus på Motiverande samtal (MI). Under hösten 2021 har ett flertal MI aktiviteter ägt rum på samtliga avdelningar. Det har tillsammans med utvecklare och ledningsgrupp tillskapats en implementeringsplan kopplat till detta arbete.

Samverkan

Sedan årsskiftet 2020/2021 har förvaltningschef för Vård och Omsorg, Lotta Tronêt varit tillförordnad socialchef. Till en början var detta under tiden en översyn av nuvarande förvaltning skulle ske. Översynen påvisade fördelar med att Vård och Omsorg blev en förvaltning tillsammans med Socialförvaltningen. Nu avvaktas det politiska beslutet i frågan som kommer att tas i mars 2022. Till dess är Lotta chef för båda förvaltningarna och det har under 2021 varit gemensamma ledningsgrupper en gång i veckan.

Samverkan med Vård och Omsorgsförvaltningen har pågått under 2021 inom olika delar där samsjuklighetboendet Enberga är ett av dem då boendet även tar emot individer med biståndsbeslut från Vård och Omsorgsförvaltningen. Vid aktuella ärenden deltar samsjuklighetsboendet vid regelbundna samrådsmöten med bland annat Vård och Omsorgsförvaltningen. Vidare sker samverkan kring hälso- och sjukvårdsinsatser då boendets sjuksköterska är anställd av Vård och Omsorg och delar sin arbetstid mellan förvaltningarna. De boende har vanligtvis en pågående kontakt med både Socialförvaltningen och Vård och Omsorg så många uppföljningar sker med båda handläggarna. Därutöver sker samverkan med Vård och Omsorg på de gemensamma samråden.

Samverkan inom förvaltningen har genomförts gällande bemanning under semesterperioden mellan samsjuklighetsboendet och stödboendet Gröngarn/Skyttegatan.

Utifrån den ökade mängden av ärenden där våld förekommer så har ett tvärteamarbete påbörjats under hösten (implementering sker under 2022) mellan vuxen -och barn och familjeteamen. Processen kräver hög grad av samgående och samordning av arbetsledning. Detta arbete kommer att ske i så kallade tvärteam där socialsekreterare från båda teamen gemensamt arbetar utifrån både ett barn och ett vuxenperspektiv. Arbetet ska öka kvaliteten för medborgarna som behöver stöd rörande våld.

Samverkan återfinns även inom ramen för försörjningsstödsteamet där flera olika samverkansområden pågår. Under året så har ett närmare samarbete upparbetats med Jobbcentrum med syftet att öka flödena mellan verksamheterna i målet mot självförsörjning. Även Joar Socia har en viktig roll i detta arbete. Samverkan pågår även med andra kommunala sysselsättningsåtgärder såsom IPS⁴ med flera. Socialsekreterarna på försörjningsstödsteamet samverkar också med vårdcentralernas rehabiliteringskoordinatorer. Tanken är att både ge kunskap om varandras verksamheter men även öka kunskapen om vilka krav som ställs på de personer som är beroende av försörjningsstöd.

Samhällsvården och öppenvården har utarbetat ett internt samverkans forum utifrån MAFI⁵, behovsinventeringar vid hemflytt samt behovsprövade insatser (stor mängd umgängesstöd). MAFI metoden inriktar sig på att bättre förstå barnets speciella behov, signaler och känslor och vilken typ av vuxenstöd barnet behöver. Intern samverkan på avdelningen är strukturerat med genomförandeplanen i fokus genom så kallade Barn I Fokus möten. Gemensamma primomöten mellan teamledare på barn myndighet, barn öppenvård sker veckovis för att hantera prioriteringsbehovet av insatser. Dessa möten är nu implementerade i verksamheten och ger en öppen dialog om resursernas användning. Samverkan externt sker med Utbildnings- och arbetsmarknadsnämnden utifrån Skolteamet och är idag en integrerad samverkansform med en annan förvaltning. Skolteamets kompletterande kompetens till socialsekreterarna ger direkt koppling till förbättring för barnet. Utmaningar föreligger i samverkan med regionen utifrån tillgången till psykiatrisk förebyggande vård. Någon form av sammanhållet placeringsansvar behövs där kommun och region följer upp sin del av barnets vård.

⁴ Individual placement support, en evidensbaserad arbetsmodell som syftar till att hjälpa personer att skaffa och behålla ett lönearbete alternativt studier.

⁵ Mikroanalys och familjeintervention, fokuserar på familjens samspel med barnet.

Barn utredning har också samverkan med Utbildnings- och arbetsmarknadsnämnden och detta har resulterat i en ny rutin som beskriver arbetssättet mellan förvaltningarna. Implementeringen av denna rutin är under utveckling. Extern samverkan sker även med Familjecentrum där vi under 2021 lagt stor del av kuratorernas tid att samgå i projektet Barnsäkert II⁶. Modellen ger en fantastisk möjlighet att identifiera psykosociala riskfaktorer och erbjuda föräldrarna rätt stöd och hjälp utifrån sina behov och önskemål. Andra samgåenden med regionen sker via Ungdomsmottagningen och Team Maria (projektform).

Mottagningen och öppenvård har utvecklat sin samverkan i frågor som rör krisstöd och serviceingången har utvecklats. Genom en daglig avstämning avgörs vilka besök myndighet och öppenvård gemensamt möter i förhandsbedömning samt att krisstöd fördelas. Arbetet har utvärderats och justerats under året och med målsättning att kunna erbjuda medborgare tidigt förebyggande insatser utan behovsprövning enligt förslag i ny socialtjänstlag samt att samma dag eller dagen efter erbjudas samtalsstöd i svår situation.

SIK mötena är en samverkansform inom förvaltningen som fungerar som ett stöd till att arbeta systematiskt. Mötesformen utvärderades våren 2020 och rutinen reviderades utifrån det och trädde i kraft 2020-11-01. Utifrån tidigare uppsatt planering så har en utvärdering av den reviderade rutinen skett under hösten 2021. Utvärderingen har skett genom en enkät till alla medarbetare och att teamledare i samtal med sina chefer inkommit med synpunkter. Resultatet visar att det under 2021 varit väldigt få SIK möten som följt den uppsatta rutinen. En anledning är pandemin men också att rutinen är tydlig med vilken struktur som krävs för att upprätthålla en rättssäkerhet gentemot medborgaren, den enskilde. Detta anser teamledarna har varit svårt utifrån deras tidspress då det åligger dem enligt rutinen att se till att de olika delarna följs. Enkäten som 62 av 108 medarbetare svarade på så framkommer det att de vill att SIK mötena fortsätter och att de ska följa rutinen. Vid de möten som rutinen följts har det givit resultat för den enskilde och blivit lättare att arbeta vidare för medarbetaren. Utifrån detta beslutade ledningsgruppen att det måste till ett

⁶ Samarbete mellan Barnhälsovården och Socialtjänstens förebyggande verksamhet i Region Uppsala. Det övergripande målet är att främja barns hälsa, förebygga ohälsa och minska risken att barn far illa. Genom att öka uppmärksamheten för psykosociala riskfaktorer och öka tillgängligheten i barnhälsovården för familjer som har särskilda behov eller riskerar sämre hälsa bidrar BarnSäkert-2 till en mer jämlik hälsoutveckling.

tydligare ledarskap kopplat till rutinen samt kontinuerlig uppföljning av avdelningschef under 2022.

Mottagningen har ett särskilt uppdrag att förse samverkanspartners med information och stöd kring hur samhället uppmärksammar barn som far illa och att orosanmälan säkerställs. I det arbetet har en rad utbildningsinsatser gjorts riktat till dessa samverkanspartners. Mottagningen har däremot under 2021 inte till fullo kunnat ta sig an denna uppgift på det sätt som uppdraget förutsätter. Detta utifrån att ett ökat inflöde av aktualiseringar i kombination med pandemin och ökade sjukskrivningar i mottagningsfunktionen har lett till att skyddsbedömningar och brådskande bedömningar har prioriterats framför det förebyggande arbetet.

Samordnandet av det kommunala suicid preventiva arbetet fortskrider via Socialförvaltningens utvecklare. Till sitt stöd har samordnaren en referensgrupp med utvecklare och sjuksköterska från Vård- och Omsorgsförvaltningen. Målbilden är att alla förvaltningar har ett långsiktigt arbete, som formuleras i handlingsplaner.

Personalens medverkan i det systematiska förbättringsarbetet

Det är i förvaltningens verksamhetsplan och avdelningarnas aktivitetsplan som medarbetarna bidrar med sin kunskap och erfarenhet för att nå måloppfyllelse. I varje avdelnings aktivitetsplan beskrivs aktiviteter som ska genomföras för att nå målen. Verktyg för detta är egenkontroller, processer och rutiner samt rapportering enligt Lex Sarah.

För att öka delaktigheten finns olika arbetsgrupper där medarbetare är representerade och teamen/avdelningarna arbetar aktivt med att revidera rutiner tillsammans på teamtid. Medarbetare är också med och genomför egenkontrollerna och i samband med detta sker dialoger om det som egenkontrollerna visar. Ett större arbete genomförs just nu kring utredningsplaner i syfte att minska utredningstiden samt kring genomförandeplaner för att öka delaktigheten för familjerna. Det pågår ett omfattande arbete över hela förvaltningen gällande att implementera barnkonventionen som lag, där alla medarbetare deltar i Workshops. Vid egenkontroller som genomförts under året inom vuxenteamets arbete har en del brister upptäckts i hur och vad som dokumenteras. Ett arbete har påbörjats med rättssäkerhet och klarspråk.

Förvaltningen har sedan januari 2021 startat ett utvecklingsarbete med att organisera arbetet med avvikelshantering som sker i kommunens

avvikelsesystem Invit/Flexite. Arbetet går ut på att få medarbetarna mer delaktiga genom hela utvecklingsprocessen kopplad till avvikelser. Det har skett med hjälp av en arbetsgrupp med representanter från alla avdelningar där utvecklare lett arbetet. Utifrån arbetet i denna grupp så lades ett förslag fram till ledningsgruppen om att ha stående tider varannan vecka med avdelningschef där rapporteringar och utredningar enligt Lex Sarah har varit i fokus med lärande som utgångspunkt. Det beslutades att denna form skulle börja gälla hösten 2021 och följas upp kontinuerligt av arbetsgruppen och utvecklare. En första uppföljning har skett genom att arbetsgruppen tagit in synpunkter från medarbetarna på varje avdelning. Det är för tidigt att se effekter gällande delaktighet och utveckling så denna första uppföljning handlar främst om att se om avdelningarna fått till den stående tiden och en struktur för den. Utvärderingen visar på att de flesta avdelningarna har en stående tid där avdelningschefen och teamledare går igenom de avvikelserapporter som kommit in samt de utredningar enligt Lex Sarah som pågår eller genomförts. Medarbetarna på några avdelningar anser dock att tiden är för knapp för att hinna prata igenom det och koppla det till det utvecklingsarbete som sker på avdelningen och på förvaltningen. De flesta anser att klimatet är positivt men att det är svårt då vissa av medarbetarna känner sig utsatta om det handlar om deras ärende. Det är en avdelning som har en tydlig struktur där avvikelser tagna ur avvikelsesystemet diskuteras i mindre grupper. En annan avdelning sticker ut i uppföljningen där medarbetarna anser att de inte varit någon form av dessa möten och att de inte alls känner sig delaktiga i arbetet kring avvikelser och Lex Sarah. Detta nya arbetssätt sattes i augusti och under november skedde uppföljningen så det är en kort tid men ger ändå något för hur vi ska fortsätta under 2022 för att få arbetssättet implementerat.

Medarbetarskap

Kompetensutveckling

Arbetet med förvaltningens årsplanering utifrån utbildningar fortgår och utvecklas vart efter behov hos medarbetarna uppstår. Årsplaneringen med utbildningar tillgodoser kunskapsbehov på förvaltningen och 2021 har en utbildning tillkommit i planeringen och det är LVU/LVM. Under större delen av 2021 skedde alla utbildningar digitalt men från och med november 2021 sker de flesta i fysiskt format. Utöver den löpande kompetensutvecklingen så får

öppenvården kontinuerligt ta del av och erbjuds evidensbaserade metoder utifrån nationella riktlinjer för att möta upp behovet av hemmaplanslösningar.

Extern handledning har skett regelbundet under 2021 på förvaltningens olika avdelningar. Det har också under 2021 genomförts en digital föreläsning gällande kunskap om våld och vilka konsekvenser det ger barn att leva i sådana förhållande. Alla medarbetare inom barn deltog samt deras arbetsledning.

Flera socialsekreterare på förvaltningen är nya i sin roll och har behov av att lära sig det praktiska sociala arbetet i kombination med att arbeta rättssäkert med dokumentation samt bemötande. Detta blir också svårt att möta då verksamheten är beroende av att de nyanställda tar egna ärendet relativt snabbt efter anställning.

Ett arbete har påbörjats med att implementera barnkonventionen på hela förvaltningen däremot behövs det mer stöd för de som arbetar med vuxna och försörjningsstöd. Ett flertal saknar kunskap kring detta vilket också ökar stödbehovet av teamledare.

En återkommande utmaning är svårigheten att rekrytera erfaren personal till utredning barn. Detta medför risker för ohälsa bland medarbetarna då de behöver arbeta med hög ärendebelastning under lång tid. De behöver kompensera för att nya medarbetare lär sig samt att de oerfarna som också ofta är nya inte har den kapacitet som en erfaren kollega kan ha. Teamledarna är en särskilt ansatt arbetsgrupp i den egna arbetsmiljön och i de ökade kraven att arbeta med introduktion och fördelning av ärenden då det saknas tillräckligt med handläggare att fördela ärendemängden på. Nya medarbetare behöver en tätare vägledning och stöd för att säkerställa kvalitet och få en rimlig chans att göra ett gott arbete.

Från januari 2021 har ett lönetillägg utbetalats till medarbetare som arbetat med högstöd, detta har skett under den period högstödet sker. Sammanlagt 9 tillfälliga lönetillägg á 1 månad har skett under året.

Kompetenshöjande aktiviteter så som Karriär i tjänst, har fortsatt under året. Arbetet med handledarskap för studenter och MI coacher har fortgått även under pandemin medan Öppna samtal har pausat under denna tid.

Handledarna tar emot fyra studenter varje höst enligt femårs avtal med Uppsala Universitet, detta har också blivit en viktig del av förvaltningens rekrytering.

Arbetsgruppen för arbetstidsförkortning inom ramen för vårt flexitidsavtal har haft ett uppföljningsmöte under året. Arbetsgruppen uppgav att medarbetare

inte hade kunnat nyttja avtalet på samma sätt under pandemin. Tillförordnad förvaltningschef ser utmaningar med avtalet då det ger personal rättigheter att arbeta mindre tid då verksamheten tillåter. Vilket i nuläget på förvaltningen inte uppfattas samstämmigt med den tid som uppdragen kräver. En enkät har skickats ut till samtliga medarbetare gällande avtalet och ett fortsatt arbete kommer att ske under våren.

Under 2021 har arbetet med skivastugorna varit pausat under våren men kommit igång under hösten. Responsen har varit positiv från de flesta medarbetare som anser att de fått användbara strategier att använda sig av i vardagen, effektivisera sin dokumentation och även utveckla sitt sätt att skriva för den enskilde. Effekterna har varit positiva, lättare att hitta i journalerna, följa insatsen och förstå processen. Utifrån detta så kommer arbetet med skivastugor att fortgå även under 2022 i förvaltningens årsplanering.

Ett utbildningstillfälle har under 2021 erbjudits medarbetarna i avvikelshantering, Lex Sarah och Klagomål. Utbildningen har varit givande och lett till en större förståelse för det utvecklingsarbete och lärande som kommer av avvikelshantering. Utbildningen kommer att fortgå i förvaltningens årsplanering 2022 med ett tillfälle per termin.

Under 2021 har även ett förvaltningsövergripande introduktionsprogram för nyanställda tagits fram och testats. Det har varit utvecklare som hållit i dessa fyra tillfällen och det ska ses som ett komplement till den introduktion som sker per avdelning och årsplaneringen. Denna förvaltningsövergripande introduktion ger förbättrade förutsättningar för att medarbetarna ska komma in i jobbet. Resultatet, feedbacken från de som deltagit i de första tre grupperna har varit positivt, de känner att det ger trygghetsskapande och ett stöd i vardagen. Det är däremot för tidigt att se några långtgående effekter ännu.

Förvaltningen inväntar också ett nationellt arbete kring introduktion och kompetensutveckling för medarbetare inom socialtjänsten, den så kallade Yrkesresan. Detta är ett samarbete mellan SKR och Socialstyrelsen. Avtal på sju år är skrivet mellan kommunerna och dessa parter och ska resultera i fem olika Yrkesresor där barn och unga är först ut under hösten 2022. Finns en stor förhoppning att detta ska hjälpa personal att bli tryggare och vilja stanna kvar inom yrket.

Bemanning

Vuxenteamet hade under våren en ansträngd situation med uppsägning och sjukfrånvaro som sammanföll i tid. Ärendemängden ökade och i kombination

med pandemins restriktioner kunde teamet vara underbemannade under vissa tider. Det har varit en utmaning att hitta grupprocessen i teamet utifrån distansarbetet. Det sociala arbetet kräver mycket samverkan och mycket snabba beslut vilket ibland varit svårt då man fått ha kontakt via digitala forum.

Försörjningsstödsteamet har i början av året haft en mycket ansträngd situation men flera uppsägningar och sjukfrånvaro utifrån pandemin, Covid-19. Vilket medfört att handläggarna haft en hög arbetsbelastning och ingen tid för återhämtning. Antalet socialsekreterare på försörjningsstödsteamet har under året utökats med två personer vilket har gjort att ärendemängden minskat per handläggare. Det är för tidigt att se resultat av detta då det önskvärda läget skulle vara färre ärenden per handläggare vilket skulle möjliggöra ett mer omfattande socialt arbete mot självförsörjning. I samband med detta så har teamledaren haft en utmaning i att få tid för vägledning när teamet utökats med ytterligare socialsekreterare.

Möjligheten att kunna göra saker mer digitalt har också visat på att vi kan förbättra arbetsmiljö och återhämtning för medarbetarna. Detta har i vissa delar effektiviserat vårt arbete.

Familjerätten har haft ett tufft år med låg bemanning utifrån tjänstledigheter och sjukskrivning. Samtidigt har inflödet ökat vilket tros hänga samman med att arbetet med våld i nära relationer har varit högt prioriterat i ett par år. En rättslig process om vårdnad, boende och umgänge blir ofta en beståndsdel i våldsärendena.

Det har även varit tufft på samhällsvården som delvis under hösten fått en ny arbetsgrupp utifrån många föräldraledigheter efter sommaren vilket varit en utmaning samt att det under hösten varit flera sjukskrivningar. I mottagningen har detta också varit påtagligt då flera rekryteringar skett under året vilket medfört svårigheter att hantera det ökade inflödet. Även barn utredning har under året haft för få medarbetare i förhållande till antal utredningar.

Även öppenvård barn och familj har gått med låg bemanning då personal styrts om mot mottagning och familjerätt (då dessa ansetts vara prioriterade när de saknat personal). Detta har resulterat i att serviceingången har minskats ned samt att tiden för uppstart av biståndsärenden blivit längre under 2021 än vad de var 2020.

Utifrån bemanningsläget på de olika avdelningarna har flera verksamheter haft konsulter inne under 2021.

Risکانالyser

Socialförvaltningen genomför vid behov riskanalyser vid varje större men även mindre förändring i organisationen. Riskanalyser är reglerade i HR dokument, när de ska genomföras och det finns rutiner för detta.

Alla genomförda riskanalyser är dokumenterade och är diarieförda efter avslut. Riskanalyserna kommuniceras även på förvaltningens fackliga samverkan.

Barn utredning har under 2021 genomfört riskanalyser utifrån förändrat arbetssätt genom beredskapsmodellen och ökat inflöde på mottagningen.

Risk och konsekvensanalys har skett under 2021 utifrån att Familjerätten från den 1 juni har organiserats under öppenvård barn och familj. Vid uppföljning på APT i oktober anser medarbetarna på Familjerätten att det fungerar bra att organisatoriskt tillhöra den nya enheten.

Klagomål, synpunkter och rapporter enligt Lex Sarah

Lex Sarah

Under 2021 har **359 rapporter enligt lex Sarah** genomförts totalt på hela förvaltningen. Rapporteringarna fortsätter att öka från år till år, förra året var antalet 167. Ökningen ses delvis som något positivt då en välmående och utvecklande organisation har avvikelserapporteringar då det är ett led i kvalitetsarbetet och ett stöd i att se vilka utbildningssatsningar som behövs kommande år. Den mer oroande delen till ökningen är att förvaltningen haft ett ökat inflöde under 2021 i samband med att det inte funnits tillräckligt med personal på plats. När ett intensivt arbete sker i att minska placeringar och öka hemmaplanslösningar så kräver det fler resurser i framförallt öppenvården vilket medför att andra saker kommer något efter och det kan också vara en anledning till att rapporteringarna ökat.

De flesta rapporteringarna sker på myndighetssidan barn och det är även där de flesta Lex Sarah utredningarna sker. De områden som är mest representerade av antalet rapporteringar är; passerat utredningstiden, passerat tiden för förhandsbedömning, kritik mot handläggning av ärendet och dokumentation saknas.

På samhällsvården har man utifrån de avvikelserapporteringar som kommit in under året arbetat med förändringar. De har ändrat arbetssätt avseende introduktion, sett över tillgängligheten på de utbildningar som finns i

årsplaneringen, ökat nära teamledarstöd och arbetat med ett pågående utvecklingsarbetet gällande uppföljning av vården och utredningsplaner. Fyra stycken Lex Sarah utredningar har genomförts och ingen av dessa har anmälts till IVO.

På barn utredning har arbetet med Lex Sarah mestadels handlat om att minska passiviteten i utredningarna och att hålla utredningstiden samt bemötande och delaktighet. Det har genomförts 15 Lex Sarah utredningar varav några av dem troligen kommer att gå som anmälan till IVO.

På öppenvården barn och familj arbetar man aktivt med att förbättra dokumentationen i form av journaler och genomförandeplaner. Det pågår just nu en Lex Sarah utredning gällande detta.

Klagomål

Förvaltningen har **registrerat 85 klagomål.**

Rapporteringarna har ökat från 2020 då de var 75 stycken. Det har alltså lämnats in fler klagomål under detta år än året innan men det är en marginell ökning. Förvaltningen anser att det är bra att fler framför sina synpunkter så att förvaltningen har en möjlighet att utvecklas och förändras samt att kunna bemöta den det gäller direkt.

Klagomålen är spridda på avdelningarna men majoriteten av de registrerade klagomålen förekommer på myndighet barn. Innehållet i klagomålen berör flera olika saker men de områden som har flest är; kritik mot handläggningen av ärende, missnöjd med beslut och bristande delaktighet för klient.

Brukarenkäten

Socialförvaltningens ledningsgrupp beslutade att inte genomföra brukarundersökningen 2021. Detta beslut togs på grund av brist på resurser att genomföra ett kvalitativt arbete. Uppskattningen var även att förvaltningen skulle motta färre svar, då färre klientbesök genomfördes under pandemin.

Planeringen inför 2022 är att brukarenkäten ska genomföras men också bjuda in till fokusgrupper med aktuella brukargrupper.

Lotta Tronêt
Socialchef
Enköpings kommun