



KVALITETSBERÄTTELSE 2022
SOCIALNÄMNDEN

Innehållsförteckning

1 Sammanfattning	3
2 Inledning.....	3
3 Verksamhetens målgrupper	4
4 Underlag för analys	4
4.1 Enkäter och kundundersökningar	4
4.2 Systematisk uppföljning av insatser	6
4.3 Nationella undersökningar.....	7
4.4 Utförare och anordnare: insatsutbud.....	8
4.5 Uppföljning och granskning av utförare.....	9
4.6 Granskningar och kartläggningar	11
4.7 Avvikelse interna och externa	13
4.8 Annan tillsyn	14
4.9 Personal och kompetensförsörjning.....	14
5 Analys av verksamhetens kvalitet.....	14
5.1 Självbestämmande och integritet.....	14
5.2 Helhetssyn och samordning.....	14
5.3 Trygghet och säkerhet	15
5.4 Kunskapsbaserad verksamhet.....	16
5.5 Tillgänglighet	16
5.6 Effektivitet.....	16
6 Slutsatser och förslag på förbättringar	17

1 Sammanfattning

De verksamheter som bedrivs inom socialnämndens områden ska vara av god kvalitet. Kvalitetsberättelsen redogör för det kvalitetsarbete som bedrivits under 2022. I ledningssystemet för god kvalitet ingår att årligen upprätta en kvalitetsberättelse om hur vi utvecklat och säkrat kvaliteten i verksamheten under året som gått, vidtagna åtgärder och uppnådda resultat. Den redogör för det kvalitetsarbete som barn- och familjeenheten och omsorgsenheten har bedrivit under året, främst kopplat till den antagna kvalitetsplanen för 2022.

Majoriteten av aktiviteter och egenkontroller i enlighet med kvalitetsplanen för 2022 har genomförts. Enheterna har arbetat för att reducera riskerna utifrån antagna kvalitetsplaner. Riskerna har genomgående minskat i sannolikhet att de inträffar. Verksamhetsutveckling är ett ständigt pågående arbete och enheterna behöver prioritera utvecklingsarbete utifrån nya lärdomar som dragits under året inom de identifierade riskområdena.

Risken för brister i **helhetsyn och samordning** bedöms ha minskat genom erfarenhetsutbyte och gemensamt arbete kring avvikelser tillsammans med nämnden för arbete och försörjning. Däremot har barns problematiska skolfrånvaro och brist på insatser från barn- och ungdomspsykiatri vid allvarlig psykisk ohälsa identifierats som en risk inför 2023.

En annan gemensam risk var inom området **Trygghet och säkerhet**. Risken handlade om att våldsutsatta och våldsutövare inte får ett sammanhållet stöd eller tillräckliga insatser för att våldet ska upphöra. Motivationsarbete är ett långsiktigt arbete därför bedöms risken kvarstå. Ytterligare en risk är sammanbrott i placeringar av barn med komplexa behov inom barn- och familjeenheten. Problemet är nationellt och kvarstår till viss del.

Inom **Självbestämmande och integritet** identifierades risken att kunderna på omsorgsenheten inte är delaktiga i planering av insatser samt brist i tillgänglighet och kommunikation. Detta har förbättrats under året.

Under året har en renoveringsplan och en boendeprogno tagits fram inom området Tillgänglighet, vilket har förbättrat kvaliteten för de kunder på omsorgsenheten.

2 Inledning

Enligt socialtjänstlagen ska verksamheten systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras. Den verksamhet som bedrivs enligt lagar och andra föreskrifter inom nämndens områden ska vara av god kvalitet. Det innebär bland annat att verksamheten ska uppfylla de krav och mål som gäller samt att verksamheten präglas av rättssäkerhet, god tillgänglighet, respektfullt bemötande, delaktighet samt att beviljade insatser bygger på bästa tillgängliga kunskap och utförs effektivt.

Enligt föreskrifterna ska verksamheterna identifiera, beskriva och fastställa de processer som behövs för att säkra verksamheternas kvalitet. Detta ska i sin tur ligga till grund för förbättringar av ledningssystemets processer och rutiner. Kvalitetsarbetet ska ha en tydlig struktur och genom allas delaktighet skapa en lärande organisation som ger förutsättningar för ett kontinuerligt förbättringsarbete.

Kvalitetsberättelsen redogör för det kvalitetsarbete som bedrivits inom nämndens ansvarsområde under 2022, främst utifrån den tidigare antagna kvalitetsplanen.

Kvalitetsberättelsen kompletterar uppföljningen av mål och budget samt internkontrollplanen och är en del av årets redovisning.

3 Verksamhetens målgrupper

Socialnämnden ansvarar för individ- och familjeomsorg samt uppgifter som annars ankommer på socialnämnd med undantag för arbets- och företagsnämnden och äldrenämndens ansvar. Nämnden har det yttersta ansvaret för att enskilda får det stöd och den hjälp de behöver. Det avser myndighetsutövning för den enskilde och att bedriva ett förebyggande arbete för att barn inte ska fara illa, mot droger och psykisk ohälsa. Människor som har behov ska få stöd att förbättra sin livssituation. Nämnden ska planera, samordna och utveckla sitt ansvarsområde samt verka för ett bra och allsidigt utbud i kommunen.

4 Underlag för analys

4.1 Enkäter och kundundersökningar

Nationell brukarundersökning

Nacka kommun har under 2022 deltagit i de nationella brukarundersökningarna som Sveriges kommuner och regioner (SKR) anordnar. Nacka har deltagit i undersökningarna för individ- och familjeomsorg (IFO), placerade barn samt den för utförarverksamheter inom funktionshinderområdet.

Individ- och familjeomsorg

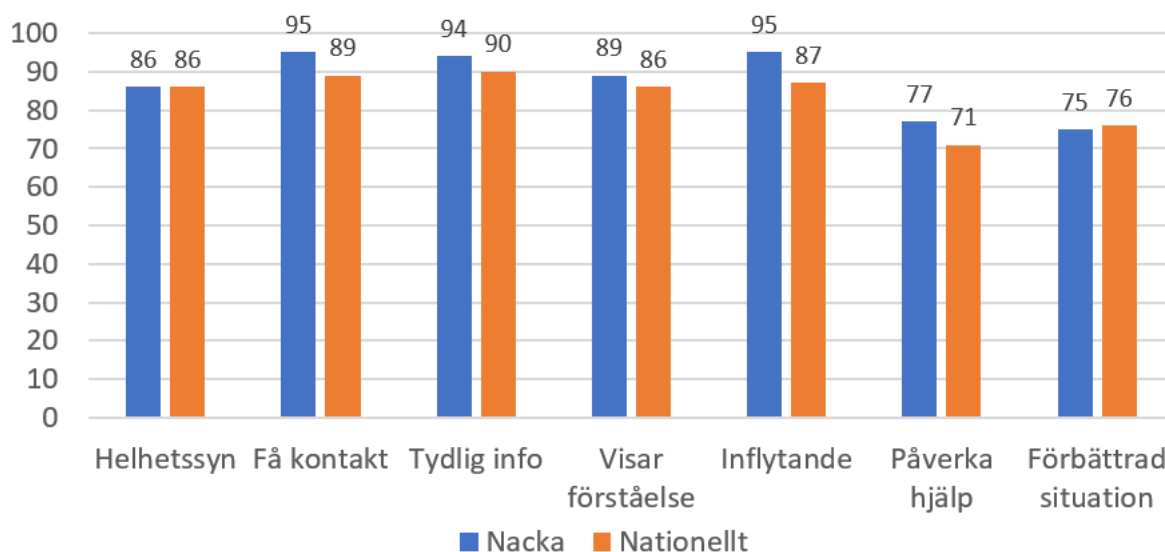
Under året har arbete genomförts för att öka svarsfrekvensen, bland annat hölls workshop med kommunens kundbemötandechef som ett led att hitta nya sätt att nå ut och öka svarsfrekvensen. Svarsfrekvensen var 41 procent vilket är något lägre än riket 47 procent. I år valde 136 kunder att svara på undersökningen, vilket är 47 fler än föregående år.

Vårdnadshavare i Nacka kommun är generellt sett nöjdare med socialtjänsten än rikssnittet. Sedan föregående år har nöjdheten ökat avseende samtliga frågeområden. Ungdomarna i Nacka är något mindre nöjda än vårdnadshavarna. Jämfört med riket är ungdomarna i Nacka mindre positiva avseende visad förståelse (12 procent lägre rikssnittet) samt möjlighet att påverka hjälp (16 procent lägre än rikssnittet). I övrigt är andelen positiva svar i paritet med rikssnittet.

Av vuxna med missbruk uppger samtliga att de sammantaget är nöjda med det stöd de får från socialtjänsten. De som svarat att det är svårt att få kontakt med socialsekreterare har minskat från 23 procent föregående år till 13 procent. Dock ligger Nacka under snittet i riket där 9 procent tycker att det är svårt.

Tabellen visar andelen positiva svar från Nackas kunder inom IFO- undersökningen jämfört med alla deltagande kommuner i landet. Sammantaget är kunderna i Nacka mer positiva än rikssnittet. Jämfört med föregående år har andelen nöjda kunder i Nacka också ökat inom samtliga frågeområden.

Andel positiva svar %



Brukarundersökning bland placerade barn

För barn placerade i familjehem var svarsfrekvensen 27 procent (9 unga) vilket var lägre än rikssnittet 47 procent. Resultatet visar att de barn och unga som svarat överlag är nöjda med stödet och hjälpen de får i sitt familjehem. På nio av totalt tolv frågor ger samtliga (100 procent) svaranden ett positivt svar. De frågor som ligger något lägre rör stöd till bra fritid (89 procent positiva), stöd för att må bra (89 procent positiva) samt bestämma om saker som är viktiga i boendet (78 procent positiva). Sammantaget är svaren från Nacka generellt högre än rikssnittet. Svarsfrekvensen för unga placerade i stödboende var 50 procent (16 unga). Ungar från Nacka är mer positiva i sina svar än ungdomar i riket avseende hälften av de ställda frågorna. Samtliga uppger att de är nöjda med stöd kring en bra fritid, bestämma om saker som är viktiga i boendet, trygghet samt trivsel i boendet.

LSS

Kunderna som deltar på dagliga verksamheter har tillfrågats om bland annat trivsel, delaktighet och kommunikation. Majoriteten av kunderna trivs, får den hjälp de vill ha och vet vem de ska prata med om något är dåligt. På frågan om kunden är rädd för något svarar en femtedel att de ibland eller ofta är rädda, vilket är något lägre andel än det nationella resultatet. Jämfört med föregående år så har resultatet sjunkit något gällande om alla i personalen pratar med kunden så att kunden förstår vad de menar samtidigt som resultatet höjts något gällande frågan om alla i personalen förstår vad kunden menar. Resultatet för Nacka ligger i stora drag i linje med det nationella resultatet.

Majoriteten av kunderna på bostäder med särskild service trivs hemma. De uppger att personalen bryr sig och svarar ja på frågan om de får bestämma saker som är viktiga hemma. Personalens kommunikationsförmåga har förbättrats, särskilt på frågan "Förstår personalen hemma vad du säger?" har en stor förändring i positiv riktning skett under 2022. Resultatet i Nacka ligger mestadels i linje med det nationella resultatet. Ett område som Nacka sticker ut i positiv bemärkelse är att 76,5 procent av kunderna i Nacka har besvarat att de aldrig är rädda för något, jämfört med 66,7 procent i det nationella resultatet.

Bostad med särskild service enligt SoL

Drygt tio kunder som bor i bostad med särskild service enligt SoL svarade på brukarundersökningen. Frågor där Nacka avviker i positiv bemärkelse från det nationella

resultatet är till exempel på fråga om kunds upplevelse av att personalen bryr sig samt på frågor om kommunikation mellan kund och personal. Gällande dessa frågor har Nacka förbättrats avsevärt sedan föregående undersökning år 2021. Frågor där Nacka avviker negativt i jämförelse med det nationella resultatet är fråga om kund är rädd för något. 62 procent av de som svarat är rädda för något ibland eller ofta, jämfört med den nationella siffran på 39 procent. Fråga om kunden vet vem de ska prata med om något är dåligt har ökat avsevärt i Nacka sedan föregående år, den ligger nu på 100 procent.

Kundundersökning om tillgänglighet inom omsorgsenheten

För att följa upp kundnöjdheten har handläggare under hösten 2022 ställt frågor till kunder om myndighetens kommunikation och tillgänglighet. Totalt har 32 kunder besvarat frågorna, varav 20 kunder är vuxna och 12 kunder är barn. I de ärenden kunden är ett barn är det barnets vårdnadshavare som har svarat. Majoriteten av kunderna, 88,5 procent, uppger att de har fått prata om saker som de tycker är viktiga under mötet. Hälften upplever det som ganska lätt och ungefär en fjärdedel upplever att det är mycket lätt att komma i kontakt med sin handläggare. Resterande har svarat att de inte har haft behov av att ta kontakt med sin handläggare. På frågan *"Pratar din LSS-handläggare med dig så du förstår vad han/hon menar?"* har de allra flesta av kunderna svarat ja. I jämförelse med föregående år har resultatet blivit bättre och kunderna är mer nöjda över myndighetens kommunikation och tillgänglighet.

Även boendestödkunder inom socialpsykiatri har tillfrågats hur de upplever myndighetens tillgänglighet. Av cirka 90 kunder som tillfrågades svarade majoriteten att de upplever att det är mycket lätt att få kontakt med sin socialsekreterare.

4.2 Systematisk uppföljning av insatser

Individbaserad systematisk uppföljning har genomförts under året inom flera av socialnämndens verksamhetsområden med målet att säkerställa att insatserna möter målgruppernas behov. Detta är en viktig del i arbetet med evidensbaserad praktik och för att kunna utveckla och höja kvaliteten i verksamheterna.

Insats kvalificerad kontaktperson till individer som utsatts för våld i nära relation

Uppföljning av insatsen 2022 omfattade sammanlagt 55 personer. Majoriteten som beviljas insatsen är kvinnor i åldern 26-40 år. 58 procent är födda i Sverige, med minst en svensk förälder född i Sverige. Vanligt förekommande är att de som beviljas insatsen kommer från bostadsområden i Älta, Orminge och Fisksätra. Kunderna är parallellt aktuella på annan enhet, främst gällande barnavårdsutredning och ekonomiskt bistånd. Den vanligaste försörjningen är lön (45 procent), ersättning från Försäkringskassan (34 procent) och ekonomiskt bistånd (procent). Drygt hälften av kunderna lever ensamma med barn. Totalt berörs 84 barn av uppföljningen. 32 procent befinner sig i en vårdnadstvist och 38 procent har barn som har umgänge med våldsutövaren. Sju personer (13 procent) är utsatta för hedersrelaterat våld, vilket är i nivå med föregående år. Individer som befinner sig i en hederskontext bedöms vara utsatta för grovt våld i högre utsträckning än övriga.

Uppföljning av hur målen med insatsen uppfyllts har gjorts under året för 12 våldsutsatta personer. Målet har för majoriteten varit att stärka den enskildes möjligheter att leva ett självständigt liv samt att leva ett liv fritt från våld. Resultaten visar att för majoriteten, åtta våldsutsatta personer, har det skett en positiv förändring och målet med insatsen har uppnåtts helt eller delvis. Underlaget är dock litet varför det inte går att dra generella slutsatser av resultatet. Nio av elva personer som svarat på en kundundersökning var mycket nöjda med det sammantagna stödet varav åtta var mycket nöjda med kontaktpersonens bemötande.

Hälso- och tandvårdundersökningar för placerade barn

En ny överenskommelse mellan kommunerna i Stockholms län och Region Stockholm antogs 1 april 2022, gällande att placerade barn ska erbjudas hälsoundersökningar. Bakgrunden till överenskommelsen är att forskning visar att placerade barn och unga har sämre hälsa än jämnåriga. Enheterna har under våren 2022 implementerat rutiner för hälsoundersökningar i samband med placering. Överenskommelsen gäller för åldern 0-17 år men Nacka har valt att alla placerade barn, unga och unga vuxna som är placerade utanför det egna hemmet ska erbjudas hälso- och tandvårdundersökning.

Uppföljningen omfattar 72 barn och unga, 37 flickor och 35 pojkar vilket är 60 procent av de barn och unga som var placerade under året. 59 av dessa barn och unga har erbjudits hälso- och tandvårdundersökning varav 18 barn och unga (25 procent) har genomgått en undersökning. Skäl som anges till varför ingen undersökning genomförts är att remiss skickats och att barnen avvaktar tid för besök hos regionen samt att barn, unga, familjehem och vårdnadshavare kan behöva ökad kunskap om varför det är viktigt att genomgå hälsoundersökning. Uppföljningen visar att 14 av 18 barn och unga, 77 procent, som genomgått hälsoundersökning har haft behov av fortsatt vård.

Boendestöd

Boendestöd är den insats som erbjuds till flest kunder inom omsorgsenheten. Fokus i omsorgsenhetens uppföljning via enkätsvar var på kundens upplevelse av delaktighet, stöd och nöjdhet med insatsen över tid. Under perioden 1 september 2021 – 31 augusti 2022 har 90 boendestödkunder tillfrågats och 87 kunder har besvarat den. Analys av svaren visar sammanfattningsvis att kunderna i stor utsträckning tycker att boendestödsinsatsen bidrar till en förbättring av livssituationen och att insatsen stödjer kunderna att nå sina mål. Det som kunderna lyfter som hjälpande i insatsen är bland annat det praktiska stödet i hemmet, stöd i vård- och myndighetskontakter, det emotionella stödet samt den sociala samvaron. Det som kunderna upplever kan förbättras inom ramen för insatsen är bland annat att boendestödjare bör vara bättre informerade om kundens behov och önskemål inför besöken, kunderna önskar hög kontinuitet bland boendestödjare samt att de ska arbeta mer motiverande. Resultatet används i förbättringsarbetet som kommer att presenteras i kvalitetsplanen för 2023.

4.3 Nationella undersökningar

Öppna jämförelser

Socialstyrelsens öppna jämförelser gör det möjligt att jämföra socialtjänstens kvalitet i hela Sverige med hjälp av indikatorer. Resultaten av jämförelserna ger insyn och kan användas för att följa upp, analysera och utveckla socialtjänstens verksamheter på olika nivåer. Öppna jämförelser beskriver de förhållanden som var i februari 2022.

Områden med god kvalitet inom socialnämndens område:

- Andel utbildad personal med mer än fem års erfarenhet av barnutredningar är 64 procent, vilket är betydligt högre än riket (48 procent) och Stockholms län (46 procent).
- Nacka har inom områdena LSS och socialpsykiatri använt resultat från systematisk uppföljning till verksamhetsutveckling för att kvalitetssäkra insatserna och säkerställa att samtliga insatser erbjuder goda levnadsvillkor. Inom socialpsykiatri är det endast 5 procent av kommunerna i landet som svarar att de använt resultat från systematisk uppföljning till verksamhetsutveckling. Inom LSS är motsvarande siffra 7,5 procent.

- Inom öppenvård för barn och unga har systematisk uppföljning genomförts och resultaten har delvis använts för verksamhetsutveckling. Av jämförelsekommunerna har ingen kommun använt systematisk uppföljning inom detta område. I riket har 17 procent svarat att de använt resultaten för att utveckla verksamheten och i länet 34 procent.
- Nacka kommun kan erbjuda stödsamtal med eller utan biståndsbeslut till både män och kvinnor som utövats våld mot närstående. Att kunna erbjuda stödsamtal med bistånd till både kvinnor och män ligger i riket på 80 procent och runt 65 procent utan bistånd.
- Nacka kommun erbjuder samtliga manualbaserade insatser inom öppenvård för barn och unga som efterfrågas i öppna jämförelser. I riket är snittet mellan 56 procent och 78 procent.
- Nacka kommun använder någon av de manualbaserade bedömningsmetoder som efterfrågas i öppna jämförelser inom områdena missbruk och våld. Jämfört riket 79 procent inom missbruk och 72 procent inom våld.

Identifierade utvecklingsområden inom socialnämndens områden:

- I februari 2022 svarade Nacka nej på om tillgängliga bedömningsmetoder används inom området normbrytande beteende hos unga. Jämförelsekommunerna Sollentuna, Solna, Täby och Tyresö använder manualbaserad bedömningsmetod för normbrytande beteende. I riket är det 26 procent och 13 procent Stockholms län. Nacka har dock under hösten 2022 utbildat en grupp medarbetare i bedömningsmetod för normbrytande beteende (ESTER).
- Nacka har en samlad plan för familjehemmens kompetensutveckling och alla familjehem erbjuds en grundutbildning ”ett hem att växa i”. Nacka använder dock inte systematiskt manualen BRA-fam som rekommenderas av Socialstyrelsen i samband med familjehemsutredningar. Alla jämförelsekommuner använder manualen. I riket använder 88 procent BRA-fam. BRA-fam kommer implementeras i Nacka under 2023.
- Inom socialpsykiatri och missbruksvård erbjuds inte kunder med psykisk funktionsnedsättning en arbetslivsinriktad rehabilitering med supported employment enligt IPS (Individual Placement and Support)-modellen. Detta är en rekommenderad insats enligt riktlinjer inom verksamhetsområdena. Inom socialpsykiatri är det 33 procent av kommunerna i landet som erbjuder kunder en arbetslivsinriktad rehabilitering med IPS-modellen och inom missbruksvården är motsvarande siffra 20 procent. Även inom LSS saknas rutin att regelbundet pröva den enskildes möjligheter till arbete eller praktikplats. Inom LSS har 12 procent av kommunerna i landet som en rutin att regelbundet pröva möjlighet till arbete eller praktikplats.
- Inom missbruksvård används inte standardiserad bedömningsmetod systematiskt vid uppföljning av insats. Under 2023 kommer denna fråga ses över.

4.4 Utförare och anordnare: insatsutbud

Under 2022 har flertalet nya upphandlingar genomförts inom socialnämndens område. Upphandling av öppenvårdsinsatser och hem för vård och boende (HVB) avseende barn och

unga samt stödboende och träningslägenhet för unga samt vuxna med beroendeproblem/sociala problem har genomförts.

Inom två insatskategorier, konsulentstött familjehemsvård inklusive jourhem för barn och unga samt HVB för vuxna med missbruk har Nacka anslutit till ADDAs ramavtal. ADDA är en del av Sveriges kommuner och regioner. ADDA är ansvariga för uppföljning av utförare inom dessa kategorier. Ett möte med ADDA har hållits under året utifrån svårigheter att få tillgång till jourhem inom gällande ramavtal.

Under året har en ny insats, bostadssökarstöd, tagits fram. Insatsen riktar sig till personer som bott under en längre period i kommunens sociala kontrakt. Målet är insatsen ska leda till att dessa personer ska hitta ett eget boende.

I Nacka kommuns kundval för boenden med särskild service har en ny anordnare auktoriserats, tre anordnare finns nu i kundvalet. En upphandling av driften på fyra befintliga bostäder med särskild service enligt LSS har gjorts under 2022 eftersom nuvarande avtal går ut 2024. Det har även gjorts en upphandling av ett nytt boende som är planerat att starta under 2023.

Anordnare inom dagliga verksamheter LSS har tidigare år haft svårigheter att ta emot kunder med komplexa behov. Under 2022 har kommunfullmäktige fattat beslut om att höja checkbeloppet för kunder med störst behov för att öka möjligheterna för anordnare att ta emot dessa kunder.

Direktupphandlingar

Det är viktigt att upphandlingar sker enligt gällande lagstiftning. Under året har det identifierats att antalet direktupphandlingar till insatser till enskilda har ökat. Detta kan innebära en risk för kvaliteten på insats, då uppföljningen sker på individnivå och inte på verksamhetsnivå.

Nacka kommun har ingått ett avtal med MIKA/KAST vilket är en mottagning som ger stöd, hjälp och råd till personer som har sålt sex och personer som vill sluta med sexköp. Nacka kommun har fram tills nu inte kunnat tillgodose dessa behov med befintliga insatser. Behovet av dessa insatser finns både inom unga vuxna, vuxengruppen och LSS-gruppen.

Mikamottagningen hjälper personer över 18 år som har sex mot ersättning eller ett sexuellt självskadebeteende. KAST (Köpare Av Sexuella Tjänster) vänder sig till personer över 18 år som köper sexuella tjänster. KAST erbjuder även stöd och råd till anhöriga.

Projektet Ett modernt kundval – utveckling av jämföraren som kommunstyrelsen har beviljat medel ur Framtidsfonderna har utvecklat Jämförarens utseende till ett mer kundvänligt och lättanvändbart sätt.

4.5 Uppföljning och granskning av utförare

Kommunen är ansvarig för att följa upp kvalitet i verksamheter i egen regi och verksamhet som bedrivs av privata utförare. Uppföljning syftar till att säkerställa att utförandet av tjänsten uppfyller de kvalitetskrav som finns i avtal och lagstiftning. Uppföljning sker genom årlig avtalsenkät, kvalitetsgranskning av verksamheter enligt årsplan samt kvalitetsdialoger med anordnare och utförare.

Resultat av årlig avtalsenkät

Sammanlagt 112 anordnare och utförare av insatser till barn, unga och vuxna med beroendeproblematik har följts upp genom en årlig avtalsenkät. Svarsfrekvens ligger på 67 procent. Sammanställning visar att utförarna själva bedömer att kvaliteten i verksamheterna

sammantaget är god och att de uppfyller avtalsvillkoren. Verksamheterna har tillsammans tagit emot 226 synpunkter och klagomål under året. Dessa har främst gällt synpunkter på mat, veckopeng, fysiska miljön samt bristande samverkan och att man inte har följt gällande rutiner.

Vad gäller omsorgsenhetens visar svaren att utförarna själva bedömer kvaliteten i verksamheten som god samt att de uppfyller avtalsvillkoren. Av 107 verksamheter som besvarat enkäten har totalt cirka 330 klagomål och synpunkter registrerats. Dessa avser bland annat brister i bemötande, information, bemanning och schemaläggning.

Likt tidigare år bedöms dock rapportering och utredning av händelser enligt lex Sarah som fortsatt låg hos anordnare/utförare inom samtliga verksamhetsområden.

Turbundna resor

Många av klagomålen och synpunkterna som inkommit till omsorgsenheten har avsett turbundna resor. Avvikelserna handlar främst om förseningar och uteblivna körningar. Det har varit en kraftig ökning sista månaderna på året då leverantör av turbundna resor genomfört förändringar i IT-system, vilket haft stor negativ påverkan för resenärerna. Bedömningen är att antal avvikelser är betydligt fler än vad som inkommit. Uppföljning av avtal är pågående.

Kvalitetsgranskningar

Under 2022 har barn- och familjeenheten genomfört 20 kvalitetsgranskningar av verksamheter i enlighet med årsplanen. Ett urval av verksamheter inom kundvalen familjebehandling och familjerådgivning granskades samt samtliga utförare inom skyddat boende. Genomförda kvalitetsgranskningar visar att de granskade verksamheterna överlag kan erbjuda god kvalitet till Nackas kunder. Ingen av granskningarna resulterade i åtgärdsplan men några utförare fick komplettera vissa utvecklingsområden.

Inom omsorgsenheten har granskningar genomförts av en anordnare inom kundvalet för boendestöd, en anordnare inom kundval öppenvård missbruk samt tre granskningar inom bostad med särskild service enligt LSS. Granskningen av anordnare inom kundvalet för boendestöd identifierade brister och en åtgärdsplan har begärts för att avhjälpa bristerna som kan leda till påverkan för kund och säkerställa kvalitet i verksamheten. Granskningarna inom bostad med särskild service enligt LSS visade att utförare behöver utveckla sitt arbete med dokumentation och genomförandeplaner.

Kvalitetsdialoger och samverkansmöten

Under våren genomfördes kvalitetsdialoger med anordnare inom kundvalen familjebehandling, familjerådgivning och öppenvård beroende, daglig verksamhet samt boendestöd. Vid kvalitetsdialogen inom daglig verksamhet inom LSS har i workshop former diskuterats hur kunder ska komma in i sysselsättning samt samverkan kring kontinuitetsplan. Inom boendestöd har resultatet av kunduppföljningar diskuterats och analyserats tillsammans med anordnare. Bostäder med särskild service enligt LSS har diskuterat projektet kring komplexa behov och hur anordnare på bättre sätt kan svara på kundernas behov.

Under våren genomfördes en samverkansmessa med socialsekreterare och anordnare inom kundvalet familjebehandling. Syftet med mötet var att öka socialsekreterares kunskap om anordnares olika kompetenser samt stärka samverkan. Även en digital träff mellan socialsekreterare och anordnare inom kundval öppenvård missbruk anordnades.

Nöjda anordnare och utförare

Under året har anordnare/utförare fått svara på frågan om de är nöjda med att verka i Nacka. Inom socialnämndens verksamhetsområde uppges sammanlagt 95 procent av utförarna att de

är nöjda. 99 procent av anordnare/utförare inom omsorgsenhetens områden är nöjda och motsvarande siffra för barn- och familjeenheten är 92 procent.

4.6 Granskningar och kartläggningar

Granskning utifrån Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd om våld i nära relationer, SOSFS 2014:4

På barn- och familjeenheten har kollegiegranskning av utredningar som rör våld genomförts under 2021 och 2022. Syftet med granskningarna har varit att undersöka hur väl Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd om våld i nära relationer följs i utredningsarbetet. Totalt 60 granskningar har genomförts under 2022. Resultatet visar att:

- Andel våldsutövare som erbjudits insats i samband med barnavårdsutredning har sjunkit, från 42 procent 2021 till 35 procent 2022. Dock har antalet våldsutövare som genomgår behandling via ATV ökat från 52 personer 2020 till 60 personer 2022.
- Andelen gjorda riskbedömningar i utredningar kring om barnet kommer utsättas för ytterligare våld eller bevittna våld ökade från 54 procent 2021 till 68 procent 2022.
- Andelen mätbara mål för insatserna som rör våldsutövare, den våldsutsatta och barnet har förbättrats sedan föregående år. Om insatsen lett till en förändring har dock minskat under året. Insatsen mäts både när den är pågående och i samband med avslut, vilket kan påverka grad av förändring.

	2021	2022
Finns mätbara mål för insatsen?Barnet	41%	55%
Våldsutövare	27%	65%
Våldsutsatta	27%	55%
Har insatsen lett till en positiv förändring utifrån målen?Barnet	41%	25%
Våldsutövare	14%	25%
Våldsutsatta	32%	25%

Enheten kommer löpande fortsatta att följa att insatser ger förväntat resultat.

Genomlysning av sammanbrott i placeringar

Under 2021 identifierades en risk för sammanbrott, det vill säga oplanerade avslut, i placeringar för barn med en kombination av egen problematik. Under 2022 har uppföljning av sammanbrott genomförts samt intervjuer med jourhems konsulenter och familjehem. Syftet har varit att ta reda på vad skälen till sammanbrott varit och om socialtjänsten kan agera på annat sätt för att minska antal sammanbrott. Resultatet visar att sammanbrotten har minskat från 15 procent år 2021 till 8 procent 2022. Däremot är antal unika barn som drabbats av sammanbrott i linje med föregående år. Majoriteten av sammanbrotten ägde rum i jourhem vilket är en tillfällig placeringsform. Sammanbrotten drabbade pojkar och flickor i ungefär samma utsträckning.

Utifrån granskning samt intervjuer med familjehem och jourhems konsulenter framkommer att de huvudsakliga skälen till sammanbrotten är:

- Att barnen som placeras har komplexa behov och stora svårigheter

- Bristande matchning, att familje- och jourhem har inte kunnat svara upp mot barnets behov eller har av hänsyn till den egna familjen avbrutit placeringen.
- Bristande delaktighet och stöd till familje- och jourhem.

De skäl som framkommer överensstämmer med nationell forskning om sammanbrott. Åtgärder som vidtagits för att minska risken för sammanbrott är förändrade arbetssätt för att undvika alltför akuta jourhemsplaceringar samt att barn med komplexa behov i större grad får stöd inom HVB snarare än jour- och familjehem. För att höja kunskapsnivån kring denna risk har resultaten diskuterats i utvidgad ledningsgrupp med samtliga i arbetsledande positioner och information har förts vidare i organisationen. Familjehemmen har genomgått en utbildning i traumamedveten omsorg för att öka sin kompetens kring barn med komplexa behov.

Uppföljning av placerade barns vårdbehov kopplat till hälso- och sjukvårdens ansvar

2021 genomfördes en uppföljning av hur många av de barn och unga, placerade i HVB under året, som hade vårdbehov uteslutande inom både socialtjänst och hälso- och sjukvårdens ansvar eller enbart inom hälso- och sjukvårdens ansvar. Resultat visade att sex barn och unga bedömdes ha behov både inom socialtjänstens och hälso- och sjukvårdens ansvar och två barn och unga hade behov enbart av hälso- och sjukvård. Motsvarande siffra för 2022 visar att elva barn och unga bedömdes ha behov från både socialtjänst och hälso- och sjukvården och två barn och unga enbart hälso- och sjukvård.

Uppföljning familjeorienterat arbetssätt

Under 2022 har familjeorienterat arbetssätt genomförts i 57 familjer jämfört med 26 familjer föregående år. Som en del av implementeringen har gemensamma workshops genomförts med medarbetare från både barn- och familjeenheten och omsorgsenheten där arbetssätt diskuterats och goda exempel belysts.

Kartläggning av förenklade utredningar inom mottagningsgruppen

I samband med lex Sarah utredning uppmärksammandes risk för bristande samsyn i bedömningar mellan olika arbetsgrupper och fråga kring rättssäkerhet gällande förenklade utredningar. Syftet med förenklade utredningar är att de ska genomföras snabbare än en vanlig utredning, att kunden har kontakt med så få handläggare som möjligt samt att kunden ska få snabb hjälp.

I kartläggningen granskades 95 utredningar som avslutats under året. Resultatet visar att syftet med förenklade utredningarna uppfylls med undantag från snabbheten. Samma socialekreterare följer i regel familjen från aktualisering till avslut, men få utredningar leder till insats. I de utredningar där insats beviljas så görs det inom en månad från att utredning inleddes. Kartläggningen visade att utredningarna i hög utsträckning pågår i mer än två månader.

Egenkontroller inom enheterna

Egenkontroller kring om barnperspektivet har uppmärksammat har genomförts i LSS gruppen. I 49 av 50 egenkontroller har LSS-handläggare beaktat barnperspektivet. Frågor om våld har ställts till drygt hälften av kunderna i samband med uppföljning.

Gällande barnperspektivet inom utredning vuxen visar att drygt 15 procent av kunderna lever med egna eller andras barn. I nästan 80 procent av dessa ärenden har en insats till den vuxne beviljats med hänsyn till barnets situation. Knappt hälften är aktuella för det familjeorienterade arbetssättet. Inom utredning vuxen har cirka 80 procent av nya kunder fått frågan om våld.

Under året har en avvikelse gällande samverkan med försörjningsstöd registrerats utifrån ansvarsfördelning kring en våldsutsatt person. Utifrån denna avvikelse förbättrades enheternas gemensamma rutiner.

Implementeringsarbetet med mätbara mål har pågått under året bland annat genom workshops med samtliga medarbetare. Egenkontroll av barns delaktighet vid uppföljning visar en något högre nivå än föregående år, 73 procent. Andel genomförda uppföljningar har ökat med 29 procent.

4.7 Avvikelser interna och externa

Översyn av samtliga avvikelseprocesser inom ledningssystemet har fortgått under 2022. Förbättringar och förtydliganden har gjorts och en ny process avseende avvikelserapportering till andra myndigheter är under utveckling.

Lex Sarah

Under 2022 har det inom barn- och familjeenheten gjorts sex rapporter enligt lex Sarah jämfört med sju föregående år. Två av rapporterna bedömdes som allvarliga och anmäldes till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). I två av utredningarna konstaterades att det inträffade inte varit ett missförhållande eller risk för missförhållande. I båda ärendena bedömde IVO att verksamheten vidtagit tillräckliga åtgärder. Omsorgsenheten har gjort två rapporter enligt lex Sarah-utredningar varav en bedömdes som påtaglig risk för missförhållande och den andra bedömdes ej utgöra ett missförhållande. Ingen av rapporterna bedömdes som allvarliga..

Lex Sarah utredningarna rör främst brister i handläggning, såsom bristande dokumentation, riskbedömningar samt att lagstiftning och befintliga rutiner inte har följts. Det kan handla om att akuta situationer prioriteras framför dokumentation och att den nedtecknas i efterhand samt inte innehåller allt väsentligt för ärendet. Flertalet åtgärder har vidtagits under året relaterat till de konstaterade bristerna.

Synpunkter, klagomål och interna avvikelser

Omsorgsenheten har tagit emot 15 synpunkter eller klagomål på utförare eller anordnare, vilket ligger i linje med föregående år. Inkommande synpunkter och klagomål har främst handlat om brister i bemötande eller att beviljad tid för insats inte utförts av anordnare eller utförare. Inom omsorgsenheten har det inte upprättats några interna avvikelser under året.

Inom barn- och familjeenheten har det under 2022 inkommit sju synpunkter och klagomål från enskilda vilket är i nivå med föregående år. Synpunkter och klagomål har främst handlat om brister i handläggning och bemötande. Under 2022 har det skett en ökning av inrapporterade interna avvikelser, 16 jämfört med fem året innan. Interna avvikelser har främst handlat om att befintliga rutiner för handläggning inte följts samt brister till följd av teknikproblem i verksamhetssystemet eller med fax.

Personuppgiftsincidenter

Under året har 18 personuppgiftsincidenter rapporterats inom socialnämndens område vilket är en liten ökning jämfört med föregående år. Tolv incidenter har upptäckts inom barn- och familjeenheten och sex inom omsorgsenheten. Tre av de rapporterade incidenterna har anmälts till Integritetsmyndigheten (IMY) då det bedömts finnas risk för de registrerades fri- och rättigheter. Alla incidenter utom en bedöms ha inträffat på grund av mänsklig faktor. Vanligt är att incidenterna härrör till att personuppgifter har skickats till fel mottagare via säkra meddelanden eller vanlig post. En tredjedel av ärendena rör handläggning i socialtjänstens verksamhetssystem. Några av de inträffade händelserna har berört skyddade

personuppgifter.

4.8 Annan tillsyn

Ingen tillsyn har gjorts av andra myndigheter under året.

4.9 Personal och kompetensförsörjning

Under året identifierades en brist i kompetens hos socialsekreterare gällande våld i nära relation, hedersrelaterat våld och förtryck, både på omsorgsenheten och barn- och familjeenheten. Utbildning i strukturerade riskbedömningsinstrument har genomförts. För att bibehålla personalgruppens kompetens kommer nyanställda som arbetar med våldsutsatta få genomgå samma utbildning.

Omsorgsenhetens personal har fått kompetensutveckling inom kommunikation till exempel klarspråk och motiverande samtal. Utbildningsinsatser har skett även inom andra områden. Inom barn- och familjeenheten har kompetensutveckling skett i form av mätbara mål och trauma, som exempel.

Inom utredning och uppföljning vuxen har det varit svårt att tillsätta tjänster med visstidsanställning. I vissa fall har glapp behövt täckas med inhyrd personal, något som påverkar kvalitén.

5 Analys av verksamhetens kvalitet

5.1 Självbestämmande och integritet

”Den enskilde ska vara *delaktig*, ha inflytande och ges möjlighet till egna val. *Barnperspektivet* ska beaktas utifrån att barnkonventionens principer om barnets bästa och barnets rätt att få uttrycka sina åsikter och få sin åsikt beaktad i förhållande till sin ålder och mognad, finns införda i socialtjänstlagen”

Under 2022 har arbetet med att öka barns delaktighet fortsatt. God utveckling har skett och att göra barn delaktiga bedöms vara ett välintegrerat sätt att arbeta.

Ett antal utbildningsinsatser har genomförts utifrån att informationen och kommunikationen inte var anpassad för omsorgsenhetens målgrupps behov och förutsättningar under 2022. Detta har lett till åtgärder som till exempel utveckling av den skriftliga informationen till kund och lättbegripliga beslutsunderlag.

5.2 Helhetssyn och samordning

”Utgår från den enskildes samlade livssituation med samordnade insatserna som präglas av kontinuitet.”

En risk som identifierades inför 2022 var i intern samordning av stöd till kunder med behov av insatser från socialnämnden och nämnden för arbete och försörjning. Genom utökad samordning och samverkan bedöms risken minskat.

Brister i extern samverkan är fortsatt en risk för kunder med behov av sammanhållet stöd från flera professionella aktörer. Undersökningar visar att antal barn och unga med psykisk ohälsa i samhället ökar och köerna till barn och ungdomspsykiatri blir längre. Samverkan sker på lokal nivå för de barn och unga som redan är aktuella inom barn och ungdomspsykiatri, men

flera unga i behov av regionens insatser får inte stöd och blir hänvisade till kommunen.

Samverkan med utbildningsenheten kring barn med hög skolfrånvaro har utökats under året. Samverkan behöver fördjupas ytterligare för att minska risken att barn med skolrelaterad problematik inte får sina behov tillgodosedda. Ofullständiga betyg riskerar att försvaga ungas chanser på arbetsmarknaden och risken ökar för utanförskap, missbruk samt fysisk och psykisk ohälsa.

Under föregående år bedömdes en risk för bristande helhetssyn och samordning internt i arbetet med familjer med komplexa behov. Under 2022 har implementering av det familjeorienterade arbetssättet fortsatt och fler familjer än föregående år har fått ett samordnat stöd kring hela livssituationen. Bedömningen är familjerna får ett bättre sammanhållet stöd än tidigare.

Kommunstyrelsen beviljade under 2022 medel ur Framtidsfonderna för att utöka kompetensen hos anordnare och utförare på omsorgsenhetens boenden. Personalen har fått ökad kunskap i att hjälpa kunder med komplexa behov och funktionsnedsättningar. Målet med projektet har varit att fler kunder som bor på LSS boenden ska kunna känna sig trygga med personalen och deras kunskaper i att stötta kunder med svåra symtom. Målet är även att fler kunder kan bo kvar i Nacka och inte behöva byta boende på grund av att de inte kan få sina behov tillgodosedda.

Inom omsorgsenheten har samverkan med företag som planerar att etablera sig i Nacka förbättrats. Detta för att säkerställa tillgången till bostäder för personer inom LSS och socialpsykiatri, så att kunden ska få en fullvärdig bostad i Nacka. Arbetssättet tillsammans med införandet av det kommunala bostadstillägget förväntas att leda till färre externa placeringar och direktupphandlingar på sikt.

5.3 Trygghet och säkerhet

”Tjänsterna är *rättssäkra* enligt gällande regelverk och transparenta, vilket innebär förutsägbarhet och möjlighet till insyn. Risk för kränkning, försummelse, fysisk eller psykisk skada förhindras genom *förebyggande arbete*.”

I kvalitetsplanen 2022 lyftes en risk att våldsutsatta och våldsutövare inte fick tillräckligt stöd eller insatser för att säkerställa att våldet upphör. Under året har arbetet med att nå fler våldsutövare fortsatt och antalet våldsutövare som tar emot behandling via våldsmottagningen Alternativ Till Våld (ATV) har ökat från föregående år. Dock kvarstår risk kring att nå de våldsutövare som inte är motiverade att ta emot stöd.

Kompetensen bland medarbetare kring att utreda våld har ökat. Något som identifierats under året är att våldsutsatta som befinner sig i en hederskontext bedöms vara utsatta för grovt våld i högre utsträckning än övriga. Detta överensstämmer även med resultat från Sveriges kommuner och regioners (SKR) sammanställning av systematiskt uppföljning inom ramen för SU kvinnofrid 2.0. Som ett led i förbättringsarbetet har verksamhetssystemet utvecklats så att statistik kan tas ut kring specifikt hedersrelaterade ärenden.

En risk under 2022 var sammanbrott i placeringar för barn och unga. Uppföljning av sammanbrott visar att antal sammanbrott har minskat från föregående år, men antal barn som drabbas av sammanbrott är jämförbart med föregående år. Bakomliggande orsaker som ökar risk för sammanbrott har identifierats och enheten har förändrat sina arbetssätt för att undvika alltför akuta jourhemsplaceringar samt kring val av placeringsform för barn med komplexa behov. Nya arbetssätt bedöms till viss del kunna leda till färre sammanbrott, medan risken att få lämpliga jourhem kvarstår.

5.4 Kunskapsbaserad verksamhet

”Tjänsterna utförs i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet. Den enskildes erfarenheter tas till vara.”

Ett sätt att få veta vad kunderna tycker och upptäcka förbättringsbehov i den egna verksamheten är via systematisk avvikelshantering. Uppföljningar av synpunkter, klagomål, interna avvikelser och lex Sarah görs i syfte att förebygga missförhållanden och förbättra verksamheten. Under året har avvikelseprocesserna inom enheterna utvecklats. En risk som återkommer är brister i handläggning. Den bakomliggande orsaken till detta bedöms inte vara kunskapsbrist utan att hantering av akuta situationer i det dagliga arbetet prioriteras framför dokumentation. De åtgärder som vidtagits under året, uppföljning av process för förenklad utredning samt utbildningsåtgärder kring riskbedömningar, bedöms ha förbättrat handläggningen.

Flera individbaserade systematiska uppföljningar har genomförts under året. Detta har gett enheterna en ökad lokal kunskap om olika målgruppers behov och deras upplevelse av kvalitet i insatserna. Resultaten har föranlett diskussion och reflektion kring nuvarande arbetssätt i arbetsgrupperna vilket är positivt.

5.5 Tillgänglighet

”Det är lätt att få kontakt med socialtjänsten och vid behov få del av tjänsterna inom rimlig tid. *Information och kommunikation* är begriplig och anpassad efter olika gruppers och individers behov. Kommunikationen mellan den enskilde och professionen präglas av *ömsesidighet och dialog*. Verksamheterna är *fysiskt tillgängliga*.”

Kundnöjdhet är ett viktigt kvalitetsmått för socialtjänsten. De åtgärder som har utförts under 2022 för att förbättra kommunikationen mellan omsorgsenhetens handläggare och kunder har gett goda resultat. Uppföljningar visar att de flesta kunderna är nöjda med kommunikationen och att tillgänglighet till handläggare har ökat jämfört med föregående år.

Socialtjänsten har nöjda anordnare. Indikatorn för nöjda anordnarna är ny för 2022. Resultatet för enkätundersökningen visar att hela 95 procent är nöjda med att vara anordnare i Nacka. Det borgar för att enheterna ska kunna ge bra insatser till våra kunder och att fler anordnare vill etablera sig i Nacka.

5.6 Effektivitet

”Resurserna utnyttjas på bästa sätt för att uppnå uppsatta mål för verksamheten.”

Under tidigare år har risk för bristande uppföljning på individnivå och gruppnivå identifierats. Att uppföljning av kundernas individuella mål sker är av stor vikt för att veta om de insatser som beviljas är effektiva och att kunderna får rätt hjälp. Ett omfattande arbete med att formulera mätbara mål har gjorts inom barn- och familjeenheten under året och i de ärenden som rör våld har andelen mätbara mål ökat under året. Under föregående år ökade antalet genomförda uppföljningar likväldigt som detta år.

Utveckling av avvikelshanteringen har gjorts under året och arbete med implementering av denna pågår. Processen syftar till att säkerställa att de lärdomar och resultat som kommer från brukarundersökningar, systematisk uppföljning och avvikelshantering sprids inom enheterna och bidrar till att arbetssätten och kompetensen hos medarbetarna ökar. En god lärandeorganisation bidrar till bättre effektivitet och högre kvalitet på de tjänster som erbjuds till Nackas kunder.

6 Slutsatser och förslag på förbättringar

De gemensamma riskerna som identifierades kring **Helhetssyn och samordning** bestod i samverkan mellan socialnämnden och nämnden för arbete och försörjning. De åtgärder som vidtogs var att införa regelbundet erfarenhetsutbyte kring varandras uppdrag och ansvarsområden, ha gemensamma analysmöten kring avvikelser, samt följa upp de avvikelser som inkommit. Samverkan har skett på både handläggare-, gruppledar- och chefsnivå. Samverkan har fungerat väl.

En annan gemensam risk var inom området **Trygghet och säkerhet**. Detta handlade om att våldsutsatta och våldsutövare inte får ett sammanhållet stöd eller tillräckliga insatser för att våldet ska upphöra. Arbetsgrupp med fokus att upptäcka och motivera fler våldsutövare att ta emot hjälp att förändra sitt beteende tillsattes och kompletterades med personal från Alternativ till våld. Motivationsarbete är ett långsiktigt arbete därför bedöms risken kvarstå.

Inom **Självbestämmande och integritet** identifierades risken att kunderna på omsorgsenheten inte är delaktiga i planering av insatser. Åtgärden var att en översyn genomfördes kring genomförandeplaner, hur dokumentationen skedde samt att upprätta nya rutiner. Inom samma område identifierades en risk att kunders delaktighet och självbestämmande inte tillgodoses på grund av brister i tillgänglighet och kommunikation. Åtgärder som vidtogs var utbildning i klarspråk för handläggare. Tydligare och mer lättlästa beslutstexter är ett av resultaten. En kunduppföljning i enkätform har gjorts vilken visar en högre nöjdhet än tidigare.

En risk har identifierats inom området **Tillgänglighet**. Ett flertal boenden lever inte upp till Inspektionen för vård och omsorgs krav på fullvärdiga bostäder. Under året har en inventering av befintliga bostäder samt framtagande av en renoveringsplan och en boendeprognos av god kvalitet och framförhållning tagits fram.

På barn och familjeenheten identifierades risk för sammanbrott i placeringar inom **Trygghet och säkerhet**. En analys av bakgrundsorsakerna gjordes av samtliga sammanbrott, jämfördes med vad forskningen visar på området och därefter lett till delvis förändrade arbetssätt med placerade barn. Det har framkommit att barn med komplexa behov har ökad risk för sammanbrott i placeringar. Tillgången på jourhem är en orsak till svårigheten att matcha behov med lämplig placering, ett nationellt problem, som påverkar enhetens möjligheter att förhindra sammanbrott.

Under året har risker uppmärksammats inom **Helhetssyn och samordning**. Det handlar om att barn inte har rätt förutsättningar i skolan för att klara sin skolgång, vilket leder till problematisk skolfrånvaro och en annan att barn med allvarlig psykiska ohälsa inte får tillgång till barn och ungdomspsykiatriens verksamheter. Socialnämnden behöver utöka samverkan för att om möjligt påverka situationen på olika nivåer.

I öppna jämförelser uppmärksammades risker inom området **Kunskapsbaserad verksamhet** kring om insatserna avhjälp behoven inom missbruksvården.

En risk har uppdragats inom området **Trygghet och säkerhet** att kunder med funktionsnedsättning inte kommer tryggt till sina verksamheter. Insatsen turbundna resor har under året inte fungerat tillfredställande. Detta bör ses över under 2023. En annan risk som uppkommit är brist på upphandlade verksamheter. Antalet direktupphandlade verksamheter är stort trots upphandling enligt LOU och kundval. Kunder med vissa behov har begränsad möjlighet att välja i kundvalet.

Antalet personer med funktionsnedsättning som kommer in på reguljära arbetsmarknaden är låg nationellt och även i Nacka kommun, vilket är en identifierad risk inom

Självbestämmande och integritet. Behov finns att kunder prövas på arbetsmarknaden innan sysselsättning och daglig verksamhet beviljas.