



KVALITETSBERÄTTELSE 2023
SOCIALNÄMNDEN

Innehållsförteckning

| | |
|--|-----------|
| 1 Inledning | 3 |
| 2 Verksamhetens målgrupper | 3 |
| 3 Underlag för analys | 3 |
| 3.1 Enkäter och kundundersökningar | 3 |
| 3.2 Systematisk uppföljning av insatser | 5 |
| 3.3 Nationella undersökningar..... | 7 |
| 3.4 Utförare och anordnare: insatsutbud..... | 8 |
| 3.5 Uppföljning och granskning av utförare..... | 9 |
| 3.6 Granskningar och kartläggningar | 10 |
| 3.7 Avvikelser interna och externa | 12 |
| 3.8 Annan tillsyn | 13 |
| 3.9 Personal och kompetensförsörjning..... | 13 |
| 4 Slutsatser och förslag på förbättringar | 13 |

1 Inledning

Enligt socialtjänstlagen ska verksamheten systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras. Den verksamhet som bedrivs enligt lagar och andra föreskrifter inom socialnämndens 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 socialnämndens ansvarsområde under 2023, främst utifrån den tidigare antagna kvalitetsplanen. Kvalitetsberättelsen kompletterar uppföljningen av mål och budget samt internkontrollplanen och är en del av årets redovisning.

2 Verksamhetens målgrupper

Socialnämnden ansvarar för individ- och familjeomsorg samt uppgifter som annars ankommer på socialnämnd med undantag för nämnden för arbete och försörjning samt äldrenämndens ansvar. Socialnämnden 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.

3 Underlag för analys

3.1 *Enkäter och kundundersökningar*

Nationell brukarundersökning

Nacka kommun har under 2023 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 ett arbete genomförts med ambassadörer i grupperna, för att fler kunder ska få möjlighet att delta i brukarundersökningen och framföra sina synpunkter. Svarefrekvensen var 46 procent (180 svar) vilket är något högre än föregående år då 41 procent svarade på undersökningen (136 svar). I riket är svarefrekvensen 51 procent.

I år fick 295 vårdnadshavare möjlighet att delta och 131 valde att svara på undersökningen, vilket kan jämföras med föregående år då 89 av 206 tillfrågade valde att svara. Av vårdnadshavare i Nacka kommun är 89 procent mycket nöjd eller ganska nöjd med stödet de får av socialtjänsten, vilket är jämförbart med rikets 87 procent.

År 2023 har 33 ungdomar i Nacka svarat på brukarundersökningen. 80 procent är mycket

nöjda eller ganska nöjda med stödet från socialtjänsten. I riket är motsvarande siffra 88 procent. 81 procent av ungdomarna i Nacka som har svarat uppger att deras situation har förbättrats, i jämförelse med 67 procent i riket. När det gäller inflytande är siffrorna 97 procent i Nacka respektive 92 procent i riket.

Brukarundersökning bland placerade barn

I målgruppen placerade barn och unga finns tre placeringsformer; familjehem, stödboende och HVB-hem. För barn och unga placerade i familjehem var svarsfrekvensen 39 procent (9 unga) vilket överensstämmer med rikets svarsfrekvens. Det låga deltagandet bidrar till att tillförlitligheten av resultaten är svagt. Resultatet visar att de barn och unga som svarat över lag är nöjda med stödet och hjälpen de får i sitt familjehem och att alla känner sig trygga i familjehemmet. De nio unga som svarade kände alla till vem hen kunde vända sig till om något är dåligt i boendet. Sammantaget är resultatet från svaren i Nacka något högre än rikssnittet.

För unga boende på HVB-hem har svarsfrekvensen varit låg varför vi inte fått ta del av resultaten.

Unga vuxna i stödboende

För unga vuxna som bor i stödboende var svarsfrekvensen 25 procent vilket motsvarar fem besvarade enkäter av 20 utdelade. De unga är nöjda med sitt boende. De upplever sig trygga och får stöd i sysselsättning, fritid och i att planera sin framtid. Statistiken är i många avseenden likvärdig den nationella.

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 och om alla i personalen förstår vad kunden menar. Resultatet för Nacka ligger i stora drag i linje med det nationella resultatet.

Majoriteten av kunderna som bor på bostäder med särskild service enligt LSS trivs hemma och upplever att boendepersonalen bryr sig. Resultatet i Nacka ligger mestadels i linje med det nationella resultatet både för servicebostäder och gruppboendestäder. På frågan "*Är du rädd för något hemma?*" är det färre kunder i Nacka jämfört med det nationella resultatet som uppger att de ofta är rädda för något hemma. För kunder som bor på gruppboendestad är det dock något färre jämfört med det nationella resultatet som besvarar att de aldrig är rädda för något hemma, 63 procent av kunderna, motsvarande siffra nationellt är 68 procent.

Bostad med särskild service enligt SoL

Drygt tio kunder som bor i bostad med särskild service enligt SoL i Nacka svarade på brukarundersökningen vilket ger en svarsfrekvens på 71 procent. På samtliga frågor ligger Nackas resultat högre än det nationella resultatet. Frågor där Nacka avviker i positiv bemärkelse är till exempel på fråga om kunderna upplever att de får den hjälp de vill ha hemma där samtliga kunder har svarat ja. Stor del av kunderna upplever sig trygga med personalen och trivs hemma. Samtliga kunder som besvarat undersökningen upplever att all personal förstår vad kunden säger. En stor förbättring har skett på frågan om kund är rädd för något hemma. I år svarar 90 procent att de aldrig är rädda för något hemma, motsvarande siffran föregående år var 38 procent.

Kundundersökning om tillgänglighet inom omsorgsenheten

Kunder med boendestöd inom socialpsykiatri har tillfrågats hur de upplever myndighetens tillgänglighet. Av knappt 70 kunder som svarat uppger 40 procent att det är mycket lätt att få kontakt med sin socialsekreterare och 24 procent uppger att det är ganska lätt. Få tycker det är svårt och en stor andel har inte haft behov av kontakt eller vet inte om det är lätt eller svårt. Jämfört med föregående års resultat så är det en något lägre andel som tycker att det är mycket lätt att få kontakt.

3.2 Systematisk uppföljning av insatser

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

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

Individbaserad systematisk uppföljning av insatsen kvalificerad kontaktperson inom våld i nära relationer omfattar tre år, 2021–2023. Syftet med uppföljningen var att få en bild av målgruppen samt att ta reda på om insatsen bidragit till att våldet minskat eller upphört. En målgruppsinventering som omfattar 55 kunder genomfördes 2021–2022. En brukarundersökning och uppföljning av måluppfyllelse för de som avslutat insatsen, genomfördes 2021–2023 och omfattar 25 av de 55 kunder där målgruppsinventering genomfördes. Efter analys av resultaten från målgruppsinventeringen 2022 genomfördes åtgärder enligt nedan innevarande år:

- Resultaten visade att många barn hade umgänge med våldsutövare. Den kunskapen överfördes till familjerätten och ledde till en kollegiegranskning av vårdnad, boende och umgängesutredningar, som redovisas i kapitel 3.6
- Utbildning om hedersrelaterat våld och förtryck genomfördes för socialsekreterare då resultaten visade att de som hade utsatts för hedersrelaterat våld var utsatta för grovt våld. Detta har varit ett riskområde i kvalitetsplanen för 2023.
- Tvättstugekampanj om våld i nära relation genomfördes i Fisksätra då uppföljningen visade att förhållandevis få kunder från området var aktuella för insatser i jämförelse med polisens statistik om uttryckningar gällande våld i nära relationer.

Resultaten av måluppfyllelse av insatsen visar att 21 av 25 kunder avslutat insatsen för att målet uppnåtts. Totalt avslutades 35 kunder under tidsperioden vilket innebär ett bortfall på tio. Bortfallet handlar om att kunder som är våldsutsatta inte har gått att nå efter avslutad insats med anledning av byte av telefonnummer, flytt eller tackat nej till fortsatt kontakt. Ett syfte med uppföljningen var att ta reda på om insatsen kvalificerad kontaktperson bidragit till att våldet minskat eller upphört. Majoriteten av kunderna som avslutat insatsen tyckte att deras situation, när det gäller våldsutsatthet, förbättrats efter insats och att insatsen haft stor eller helt avgörande betydelse.

Hälso- och tandvårdundersökningar för placerade barn

Flera forskningsrapporter har under decennier visat att placerade barn har betydligt sämre hälsa än andra jämnåriga barn. Kartläggningar som SKR genomfört visar även att få placerade barn får tillgång till den hälsoundersökning de har rätt till. För att stärka det arbetet har ny lagstiftning skärpt kraven för såväl kommuner som regioner. Kommunerna i Stockholms län och Region Stockholm antog en ny överenskommelse i april 2022 för att tydliggöra

ansvarsområden mellan kommun och region för hälsoundersökningar av placerade barn.

Mot bakgrund av detta påbörjade Nacka ett arbete för att öka kunskapen om placerade barns rätt till en hälso- och tandvårdsundersökning samt genom uppföljning ta reda på hur många barn som erbjudits och genomgått undersökningen. Målet är att öka andelen placerade barn som blivit erbjudna och som genomgått hälso- och tandvårdsundersökningar.

Under 2023 till och med november månad har 80 procent av de placerade barnen erbjudits hälsoundersökning och 41 procent har genomgått hälsoundersökning. I alla nya placeringar erbjuds hälsoundersökning, om samtycke finns. Av de 39 som genomförts har fortsatt behov av vård upptäckts för 22 barn, vilket visar vikten av denna typ av undersökning. Väntetider till vården påverkar andelen genomförda hälsoundersökningar.

När det gäller tandvårdsundersökningar har 67 procent av 119 barn erbjudits. För fyra barn har ytterligare behov av tandvård framkommit.

SSPF (samverkan skola, socialtjänst, polis och fritid)

ISU för SSPF har pågått sedan oktober 2021 och har syftat till att få ökad kunskap ifall SSPF-samverkan bidragit till att problematiken minskat eller upphört för aktuell ungdom, om nöjdheten med insatsen samt om målgruppen får ta del av samverkansformen.

Resultaten från ISU har skett efter avslutad kontakt med SSPF och omfattar 24 unga och åtta föräldrar. Andel unga respektive föräldrar som sammantaget är nöjda med stödet de fått av SSPF finns med som en indikator i mål och budget. Målvärde för 2023 är att 85% ska vara nöjda med insatsen. Resultatet visar att 92 procent dvs 22 av 24 unga är mycket nöjda eller ganska nöjda med stödet. Samtliga föräldrar är mycket nöjda eller ganska nöjda med stödet.

Totalt ingick 117 unga i samverkansformen i december 2023 och kan jämföras med 75 unga i december 2022. Andelen flickor har ökat från tre till 25 under 2023. Resultatet visar också att det är yngre barn som nåts av SSPF, 16 barn är mellan 11-13 år. Uppföljningen för målgruppsinventeringen omfattar 75 unga (50 pojkar och 25 flickor) samt 34 föräldrar.

Individbaserad systematisk uppföljning inom boendestöd

Boendestöd är den insats som erbjuds till flest kunder inom omsorgsenheten. Fokus i omsorgsenhetens senaste enkätuppföljning var på kundens upplevelse av delaktighet, stöd och nöjdhet med insatsen över tid. Uppföljningen har genomförts under två år. Under det senaste året, perioden 1 september 2022 – 31 augusti 2023, har 84 kunder med boendestöd tillfrågats och 68 kunder har besvarat enkäten.

Enkäten visar att kunderna i stor utsträckning tycker att boendestödsinsatsen bidrar till en förbättring av livssituationen och att insatsen stödjer dem att nå sina mål. Flera indikatorer visar på ett bättre resultat detta år jämfört med samma period ett år tidigare. Det som kunderna lyfter som hjälpande i insatsen är bland annat det praktiska stödet i hemmet, stöd med struktur i vardagen och den sociala kontakten som stödet innebär. Det som kunderna upplever kan förbättras är bland annat att de önskar mer flexibilitet i insatsen, färre vikarier, samt bättre kommunikation och dokumentation hos anordnare. Ett område som har undersökts närmare under det senaste året är fråga om kontinuitet i kontakterna med personal och i stödet. Resultatet visar att 95 % av de som besvarat frågan upplever kontinuitet. Resultatet har kommunicerats inom myndigheten samt med anordnare på kvalitetsdialog.

Individbaserad systematisk uppföljning inom bostad med särskild service enligt SoL

Under året har en ny individbaserad systematisk uppföljning startat för kunder som bor i bostad med särskild service enligt SoL. Detta görs för att följa upp samtliga placeringar på

gruppnivå. Syftet är att ta del av samtliga kunders upplevelse av insatsen bostad med särskild service SOL.

Utifrån den nationella brukarundersökningen 2023 framgår att kvinnor i bostad med särskild service är mindre positiva till insatsen än vad män är. I resultatet från deltagande verksamheter framgår att Nacka har ett lågt resultat på fråga om rädsla. Resultatet ligger också till grund varför en individbaserad systematisk uppföljning genomförs för denna målgrupp. Undersökningen avser att ta del av kundernas upplevelse av stödet, delaktigheten och trygghet i boendet. Undersökningen kommer att sammanställas under 2024.

Individbaserad systematisk uppföljning inom bostad med särskild service enligt LSS

Syftet med uppföljningen är att ta reda på kundernas erfarenhet av insatsen. Undersökningen har fokus på frågor kring delaktighet. En individbaserad systematisk uppföljning inom målgruppen genomförs som ovan för att följa upp samtliga placeringar på gruppnivå. Uppföljningen startade (i ny version) under våren 2023. Resultatet kommer att sammanställas under 2024.

Individbaserad systematisk uppföljning ledsagarservice och avlösarservice LSS barn

Syftet med uppföljningen är att ta del av erfarenhet av insatsen avlösarservice och ledsagarservice enligt LSS. Omsorgsenheten vill bland annat undersöka nöjdhet samt om insatsen leder till en skillnad i vardagen. Uppföljningen startade våren 2023 och resultatet kommer att sammanställas under 2024.

3.3 Nationella undersökningar

Öppna jämförelser

Socialstyrelsens öppna jämförelser gör det möjligt att jämföra socialtjänstens kvalitet i hela Sverige med hjälp av indikatorer. Öppna jämförelser nedan beskriver förhållanden i Nacka i februari 2023.

Områden med god kvalitet inom socialnämndens område

- Andel utbildad personal med mer än fem års erfarenhet av barnutredningar är i Nacka 76 procent vilket är en ökning i jämförelse med 2022, då andelen var 68 procent. I riket är resultatet 47 procent för 2023.
- Nacka kommun har en samlad plan för familjehemmens kompetensutveckling som bland annat innehåller grundutbildning och vidareutbildning, i jämförelse med rikets 55 procent.
- Inom området barn och unga har individbaserad systematisk uppföljning genomförts av stöd och insatsers resultat för de enskilda och resultaten har delvis använts för verksamhetsutveckling. Av jämförelsekommunerna har även Sollentuna använt systematisk uppföljning i jämförelse med 32 procent i riket.
- Nacka kommun har genomfört individuell systematisk uppföljning inom området vuxen missbruk. Av landets kommuner har 30 procent genomfört en sådan kartläggning. I Stockholms län är det 57 procent av kommunerna.
- Nacka kommun har en rutin inom arbetsgruppen vuxen missbruk att fråga kund om förekomst av våld i nära relation när det finns indikation om sådan. Av landets kommuner har 59 procent en liknande rutin. I Stockholms län är det 73 procent av kommunerna.
- Nacka kommun använder delvis standardiserade bedömningsinstrument för uppföljning inom vuxen missbruk. Nationellt är det 26 procent av kommunerna som har ett systematiskt användande. I Stockholms län är motsvarande siffra 41 procent.

- Nacka har tidigare under året svarat att kommunen ej erbjuder insatsen IPS, som är en rekommenderad metod för att stödja personer med funktionsnedsättning till arbetsmarknaden. Under året har detta implementerats i projektform och kan erbjudas till personer med psykossjukdom. Metoden har högsta prioritet i Socialstyrelsens nationella riktlinjer. 33 procent av landets kommuner erbjuder insatsen IPS. Detta har varit ett riskområde i kvalitetsplanen för 2023.
- Nacka har tidigare under året svarat nej på fråga om kommunen har en rutin för att pröva möjlighet till arbete eller praktikplats för personer med funktionsnedsättning. Under året har en rutin upprättats på myndigheten och villkor för anordnare har uppdaterats med krav på rutin för att pröva den enskildes möjligheter till arbete eller praktikplats. Detta har varit ett riskområde i kvalitetsplanen för 2023.
- Nacka kommun har möjlighet att bevilja insatsen Bostad först. Insatsen avhjälpel hemlöshet i större utsträckning än om kunder får en boendeinsats med krav på behandlingsföljsamhet eller annan meritering. Socialtjänsten bör enligt Socialstyrelsens nationella riktlinjer, erbjuda varaktiga boendelösningar till hemlösa personer med psykisk funktionsnedsättning och missbruk utan sådana krav. Endast 21 procent av kommunerna i landet erbjuder Bostad först.
- Inom socialpsykiatri genomförs individbaserade systematiska uppföljningar.

Identifierade utvecklingsområden inom socialnämndens områden:

- Nacka har gett placerade barn information om deras rättigheter och de har fått kontaktuppgifter till socialsekreterare. Placerade barn och unga har däremot inte fått information om IVO:s barn och ungdomslinje, vilket innebär att svaret i öppna jämförelse blir nej.
- Nacka kommun använder inte bedömningsinstrumenten AUDIT/DUDIT, inom området våld i nära relation, för att upptäcka riskfylld alkoholkonsumtion och droganvändande.
- Nacka kommun har inte använt individuell systematisk uppföljning av stöd och insatsers resultat för vuxna personer med missbruksproblematik. Nationellt är det cirka 30 procent av kommunerna som har genomfört en sådan.
- Nacka har inte aktuell överenskommelse om samverkan mellan LSS och vuxenhabiliteringen.

3.4 Utförare och anordnare: insatsutbud

Upphandlingar och kundval

Under 2023 har två upphandlingar genomförts inom socialnämndens område. Den ena gäller upphandling för skyddat boende, den andra turbundna resor. Inom två insatskategorier, HVB för barn och unga samt stödboende barn och unga har Nacka anslutit till ADDAs ramavtal. ADDA är en del av Sveriges kommuner och regioner. ADDA bistår med uppföljningar inom dessa kategorier.

Det har inkommit ett flertal nya ansökningar i nämndens kundval. Två har auktoriserats inom kundvalet korttidsvistelse enligt LSS, en inom boendestöd och fyra inom daglig verksamhet enligt LSS.

Det är viktigt att upphandlingar sker enligt gällande lagstiftning. Under 2022 identifierades att antalet direktupphandlingar till insatser till enskilda hade ökat. Ett arbete har skett under året för att minska denna risk som är upptagen i 2023 års kvalitetsplan. Genomlysning av samtliga direktupphandlingar och anledning till dessa har gjorts för att rikta insatser rätt. Därefter har kunskapen hos medarbetare höjts genom utbildning och information. Antalet direkt-

upphandlingar har sjunkit och ligger på en lägre nivå än 2022.

Nya insatser

I kvalitetsplanen för 2023 konstaterades en risk avseende brister att personer med funktionsnedsättning som både kan och vill delta på den ordinarie arbetsmarknaden saknar stöd att utveckla sina möjligheter till förvärvsarbete. Utifrån ovanstående risk har omsorgsenheten under 2023 implementerat en ny insats, Individual placement and support (IPS). IPS är en insats som ger ett individanpassat stöd till arbete utifrån en fastställd metod. Stödet riktar sig till personer med psykossjukdom och som vill arbeta. Insatsen drivs i projekt till och med januari 2025. Projektet finansieras av samordningsförbundet VärNa och är en samverkan mellan Nacka kommun, Värmdö kommun, Försäkringskassan och Wemind psykiatri.

För personer som deltar i daglig verksamhet enligt LSS är ett övergripande mål att insatsen ska utveckla den enskildes möjligheter till arbete på kortare eller längre sikt. Utifrån det övergripande målet har omsorgsenheten, utifrån ovanstående konstaterad risk, förtydligat krav i villkor för anordnare inom kundvalet för daglig verksamhet enligt LSS. Anordnarna ska framöver årligen pröva deltagares möjlighet till arbete på kortare eller längre sikt. Anordnarna ska ha en skriftlig rutin för hur detta ska genomföras. Även myndigheten har tagit fram en rutin som beskriver hur handläggare kan uppmärksamma och stödja de kunder som vill och kan närma sig arbetsmarknaden.

3.5 Uppföljning och granskning av utförare

Uppföljning och granskning sker på olika sätt, vilket redovisas nedan.

Årlig enkät

Sammanlagt 70 av 78 anordnare och utförare av insatser till barn, unga och vuxna med beroendeproblematik har följts upp genom en årlig avtalsenkät. Svarefrekvens ligger på 90 procent. Sammanställning visar att utförarna själva bedömer att kvaliteten i verksamheterna sammantaget är god och att de uppfyller avtalsvillkoren. Verksamheterna har tillsammans tagit emot 112 synpunkter och klagomål under året. Dessa har främst gällt synpunkter på byte av kontaktperson, synpunkter på boenderegler, önskan om fler gruppaktiviteter, wifi-tillgång, tillgänglighet per telefon och fastighetsrelaterade klagomål. Likt tidigare år bedöms dock rapportering och utredning av händelser enligt lex Sarah som fortsatt låg hos anordnare/utförare inom dessa verksamhetsområden.

Vad gäller omsorgsenheten visar svaren att utförarna själva bedömer kvaliteten i verksamheten som god samt att de uppfyller avtalsvillkoren. Sammanlagt har 103 anordnare besvarat enkäten vilket ger en svarefrekvens på 92 procent. Totalt har cirka 550 klagomål och synpunkter registrerats under året hos anordnare. Dessa avser bland annat brister i bemötande, information, bemanning och schemaläggning. Vad gäller rapportering och utredning av händelser enligt lex Sarah har totalt ungefär 30 stycken registrerats under året. Främst har dessa skett inom insatserna bostad med särskild service enligt LSS samt korttidsvistelse enligt LSS. I övriga verksamhetsområden bedöms rapportering enligt lex Sarah låg hos anordnare vilket det även har varit tidigare år.

Kvalitetsgranskningar

Under 2023 har barn- och familjeenheten genomfört sex kvalitetsgranskningar av verksamheter inom öppenvård samt stödboende i enlighet med årsplanen. Inom kundvalen familjebehandling och familjerådgivning skedde en uppföljning av personalens kompetens hos samtliga utförare. 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 till exempel att vidareutveckla arbetet med systematisk uppföljning för att i större utsträckning kunna sammanställa individdata på gruppnivå för att använda det till att utveckla verksamheten.

Inom omsorgsenheten har granskningar genomförts av en utförare inom bostad med särskild service enligt SoL, en anordnare inom daglig verksamhet, tre utförare av träningslägenhet och stödboende och fyra granskningar inom bostad med särskild service enligt LSS. Granskningen av anordnare inom kundvalet för daglig verksamhet enligt LSS identifierade brister och en åtgärdsplan har begärts för att avhjälpa bristerna som kan leda till påverkan för kund och för att säkerställa kvalitet i verksamheten. Granskningarna inom bostad med särskild service enligt LSS bestod av två påkallade granskningar och två planerade kvalitetsgranskningar. Utvecklingsområden som identifierats är bland annat att implementera rutin av lex Sarah, utveckla arbete med dokumentation och genomförandeplaner samt arbeta för att erbjuda kultur- och fritidsaktiviteter regelbundet varje vecka.

Kvalitetsdialog med anordnare och utförare

Under året genomfördes kvalitetsdialoger med anordnare inom kundvalen familjebehandling och familjerådgivning, samt boendestöd, strukturerad öppenvård och daglig verksamhet. Fokus på kvalitetsdialogerna har bland annat varit uppföljning och samverkan samt kvalitetsfrågor utifrån brukarundersökningar som gjorts. Det har också hållits kvalitetsdialog med barn- och familjeenhetens leverantörer inom öppenvården med fokus på att socialtjänsten inför bedömningsinstrumentet Ester och hur det kan komma att påverka både socialtjänstens arbete men också behov av insatser och tydligare bedömningar av behovet hos individen. Ett uppstartsmöte med de nya ramavtalsleverantörerna inom skyddat boende hölls.

3.6 Granskningar och kartläggningar

Utredningar inom familjerätten belyser våld

Resultaten från ISU om kvalificerad kontaktperson inom ViNR visade att 38 procent av barnen i uppföljningen hade umgänge med våldsutövande förälder. Utifrån resultatet genomfördes en kollegiegranskning i familjerätten med syfte att få intern kunskap om barns rättigheter behöver stärkas i bedömning om umgänge med förälder som utövat våld och om vilka avvägningar som görs i bedömningar om när barn ska ha/inte ska ha umgänge med våldsutövare.

Kollegiegranskningen avser 13 vårdnad-, boende- och umgängesutredningar som omfattade 22 barn. Granskningen visade att barnets rättigheter har beaktats genom att barnen har fått komma till tals och fått information. Vid bedömning av umgänge har hänsyn tagits till barnens situation. Situationer då barnets rättigheter skulle behöva stärkas handlar om att föräldern sagt nej till barnsamtal eller att barnets låga ålder har försvårat. De avvägningar som gjorts i bedömningar om när barn ska ha/inte ska ha umgänge med våldsutövare har gjorts med stöd av Myndigheten för familjerätt och föräldraskapsstöd stöd för handläggning. Bedömningarna är också baserade på barnets vilja och rättigheter, om föräldrar är överens om umgänge samt en bedömning av föräldrars trovärdighet och våldets konsekvenser. Exempel på förbättringar framkom såsom att ta in barns inställning till umgänge i större utsträckning exempelvis med hjälp av umgängesstödjare eller personal från förskola, om möjligt träffa barnen flera gånger och bli bättre på att redovisa bedömningarna.

Genomlysning av sammanbrott i placeringar

Risk för sammanbrott, det vill säga oplanerade avslut, i placeringar för barn har identifierats.

Med anledning av den identifierade risken har det under 2021–2023 skett uppföljning av de sammanbrott som ägt rum. Syftet har varit att ta reda på vad skälen till sammanbrotten varit och om socialtjänsten kan agera på annat sätt för att minska antal sammanbrott. Resultatet visar att sammanbrotten minskat under uppföljningsperioden. År 2021 skedde 31 sammanbrott avseende 14 unika individer, år 2022 16 sammanbrott avseende 12 barn och år 2023 nio sammanbrott avseende fem unika barn.

I majoriteten av sammanbrotten under 2023 var det vårdgivaren som initierade omplaceringen av den unge. Anledningen var att insatsen inte kunde svara upp mot barnet/den unges behov. Sammanbrotten drabbade pojkar och flickor i samma utsträckning.

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 högre grad får stöd inom HVB snarare än jour- och familjehem. Familjehemmen har genomgått en utbildning i traumamedveten omsorg för att öka sin kompetens kring barn med komplexa behov.

Familjeorienterat arbetssätt

Hösten 2021 påbörjade barn- och familjeenheten tillsammans med omsorgsenheten ett familjeorienterat arbetssätt för att familjer som är aktuella inom båda enheterna ska få ett sammanhållet stöd. Arbetet har följts upp dels genom en målgruppsinventering.

Målgruppsinventeringen består av 20 familjer och 32 barn. Den visar att familjerna har många pågående kontakter såväl internt inom socialtjänsten som externt med andra huvudmän. Det mest förekommande skälet till aktualisering är oro för barn där den vuxne har missbruksproblematik. Andra vanliga svårigheter hos förälder är psykisk problematik, relationsproblematik och vårdnadskonflikter, liksom våld inom familjen. 72 procent av barnen har inget känt riskbeteende eller svårigheter.

Insatser som beviljats föräldrarna är exempelvis beroendemottagning, boendestöd samt HVB. Insatser som beviljats barnen är bland annat familjebehandling, Maskrosbarn, placering i jourhem, kontaktfamilj, nätverksmöte och beardless familjeintervention. Risken för barn att fara illa om insats inte beviljas bedömdes av socialsekreterare vara hög gällande 43 procent av barnen i uppföljningen. 74 procent av familjerna har tackat ja till insats som de bedömts vara i behov av. Hälften av familjerna har varit aktuella inom socialtjänsten tidigare.

Brukarundersökningen omfattar endast tre personer vilket gör att tillförlitligheten av resultaten är bristfälliga. Anledningen till det låga deltagandet har varit att det varit svårt att hitta kunder som vill delta men även att rutin kring detta inte varit tydlig, vilket ska åtgärdas under 2024. Generellt kan sägas att alla är mycket nöjda med kontakten och att man skulle ta kontakt med socialtjänsten igen vid behov. Föräldrarna upplevde också att kontakten lett till en positiv förändring. Att det skedde en samverkan med flera inblandade verksamheter beskrevs av en förälder som ett skäl till att orka ha så många kontakter.

Målgruppsinventering vuxen

Under 2023 slutfördes en omfattande målgruppsinventering avseende kunder med missbruk/beroende. Syftet med målgruppsinventeringen var att få en samlad bild av vilka kunder som är aktuella inom området, deras bakgrund och nuvarande svårigheter, anledning till aktuella utredningar samt antal kunder med beviljat stöd.

Statistik hämtad från verksamhetssystem visar att antalet aktuella kunder är cirka 500 per år. Siffran är relativt stabil med någon mindre differens mellan olika år.

Enkätstudien visar att majoriteten av kunderna är över 23 år och att män är

överrepresenterade. Ungefär 40 procent uppbär ekonomiskt bistånd och nära 30 procent definieras som hemlösa, enligt Socialstyrelsens kriterier. En fjärdedel är föräldrar till barn under 18 år. Den vanligaste drogen som brukas är alkohol följt av cannabis och stimulantia (amfetamin och liknande substanser). Bland unga vuxna är cannabis den främst missbrukade substansen. Det vi kan se av målgruppsinventeringen är att psykisk ohälsa är vanligt förekommande hos kunderna och att nästan 80 procent uppger sig ha en diagnostiserad eller odiagnostiserad diagnos. Diagnoser som nämns är depression, ångest och neuropsykiatrisk funktionsnedsättning. Merparten av kunderna har varit kända för socialtjänsten i flera år. Underlaget hjälper enheten att arbeta vidare med olika delar som till exempel systematisk uppföljning samt utformning av insatser till målgruppen.

Egenkontroller Utredning Uppföljning Vuxna

Identifierade utvecklingsområden utifrån egenkontroller som genomförts är kommunikering av utredningar som visar att en tredjedel av utredningarna har inte kommunicerats samt information om anhörigstöd i kommunen där flertalet anhöriga har inte fått information om att detta erbjuds. Arbete kring samtliga utvecklingsområden kommer genomföras och följas upp under 2024.

Egenkontroller LSS

LSS Vuxen genomför egenkontroller i samband med uppföljningar av beslut på bostad med särskild service enligt LSS. Egenkontrollerna undersöker om handläggare ställt frågor om våld, om barnperspektivet är beaktat, om kunden har ett tandvårdsstödsintyg och om kunden har en genomförandeplan.

Under 2023 har ca 45 egenkontroller genomförts. I samband med uppföljning av dessa uppmärksammas att frågor om våld har ställts i drygt hälften av ärendena. I ca 4 procent har frågan om våld inte ställts vid uppföljningstillfället. I de flesta uppföljningarna har barnperspektivet inte varit aktuellt att beakta. Vidare framkommer att 73 procent av kunderna har en uppdaterad genomförandeplan.

Rättssäkerhetsgranskningen LSS

Det har genomförts kvalitet- och rättssäkerhetsgranskningar av handläggningen inom LSS/SoL under 65 år. Biståndshandläggarna har granskat fem ärenden var av en kollegas ärenden utifrån bestämda frågeställningar. 47 vuxenärenden och 28 barnenärenden granskades. Resultatet visade att det i nästan alla ärenden framgår av dokumentationen hur ärendet har initierats, att språket i utredningarna är enkelt och förståeligt och att beslut har fattats av beslutsfattare med rätt delegation. I granskningarna som genomfördes av handläggningen av barnenärenden framkom det att det saknas löpande journalanteckningar i drygt 30 procent av de granskade ärendena, motsvarande siffra för 2022 var drygt 10 procent. Ett utvecklingsområde som identifierats inom LSS barn är gällande barns delaktighet. Till exempel framgår det inte i 25 procent av de granskade ärendena om barnets åsikter har beaktats vid beslutsfattande.

3.7 Avvikelser interna och externa

Översyn av samtliga avvikelseprocesser inom ledningssystemet har fortgått under 2023. Förbättringar och förtydliganden har gjorts och en ny process avseende avvikelserapportering till andra myndigheter har publicerats.

Lex Sarah

Under 2023 har det inom barn- och familjeenheten gjorts fyra rapporter enligt lex Sarah jämfört med sex föregående år. Ingen av rapporterna bedömdes som allvarliga och anmälades till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). I alla fyra utredningar konstaterades att det

inträffade utgjort ett missförhållande. Omsorgsenheten har gjort en rapport enligt lex Sarah och det bedömdes som påtaglig risk för missförhållande.

Lex Sarah utredningarna rör främst brister i kommunikation, både internt och externt, brister i handläggning, såsom bristande dokumentation, bruten sekretess samt att lagstiftning och befintliga rutiner inte har följts. Det kan handla om att akuta situationer prioriteras framför dokumentation. Flertalet åtgärder har vidtagits under året relaterat till de konstaterade bristerna.

Synpunkter, klagomål och avvikelser

Omsorgsenheten har tagit emot 32 synpunkter eller klagomål på utförare eller anordnare, jämfört med 15 föregående år. Inkommande synpunkter och klagomål har främst handlat om brister i bemötande eller utförande av insats. Inom omsorgsenheten har det under året upprättats en intern avvikelse tillsammans med barn- och familjeenheten.

Inom barn- och familjeenheten har det under 2023 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 2023 har de rapporterade interna avvikelserna legat på samma nivå som under 2022, sex rapporter 2023 mot fem rapporter 2022. Interna avvikelser har handlat om brister i dokumentation, handläggning, samverkan internt.

3.8 Annan tillsyn

Ingen tillsyn har gjorts av andra myndigheter under året.

3.9 Personal och kompetensförsörjning

Fler utbildningar har genomförts inom områdena unga i kriminalitet, våld i nära relationer, familjerätt, bedömningsinstrument som Ester och ASI, LVU och LVM med mera. Socialsekreterare har även höjt sin kompetens i samverkan med polis med andra socialtjänster, åklagare och polis kring barn utsatta för hedersrelaterat våld och förtryck.

Kompetenshöjande insatser har gjorts genom LSS-utbildningar, utbildning inom neuropsykiatri och bemötande.

Chefer har utbildats inom hållbart medarbetarskap och genom det fått tillgång till nya metoder inom arbetsmiljöarbetet.

Andel utbildad personal med mer än fem års erfarenhet av barnutredningar är i Nacka 76 procent i jämförelse med 47 procent i riket.

4 Slutsatser och förslag på förbättringar

Uppföljning av kvalitetsplanen 2023

De gemensamma riskerna som identifierades 2023 kring **Helhetssyn och samordning** bestod i samverkan för barn med psykisk ohälsa som är i behov av barn och ungdomspsykiatri. Under året har avvikelser gjorts i verksamheten som behöver lyftas med regionen på en övergripande nivå. Mötet på övergripande nivå har inte genomförts och därmed kvarstår risken.

Den andra risken inom samma område var brister i samverkan med utbildningsenheten och socialtjänsten gällande barn med problematisk skolfrånvaro. Arbetet har lett fram till en samverkan mellan socialtjänst, elevhälsa och utbildningsenheten där det skapats en gemensam

process för arbete med problematisk frånvaro. Risken kvarstår inte 2024.

Inom **Självbestämmande och integritet** identifierades risken att personer med funktionsnedsättning som både kan och vill delta på den ordinarie arbetsmarknaden saknar stöd att utveckla sina möjligheter till förvärvsarbete. Åtgärder som vidtogs var att implementera en ny insats samt förtydliga krav i villkor för anordnare inom kundvalet samt tagit fram en rutin som beskriver hur handläggare kan uppmärksamma och stödja de kunder som kan närma sig arbetsmarknaden.

Tre risker uppdagades under 2023 inom området **Trygghet och säkerhet**. Det första var brister i arbetssätt kring våldsutövare och våld i ungas relationer. För att nå fler våldsutövare med insatser har en rutin skapats, därutöver har medarbetare kompetensutvecklats. Risken bedöms ha minskat. Arbete med våld kommer att ingå i kvalitetsplanen för 2024.

Den andra risken var sammanbrott i placeringar. Barn med komplexa behov har ökad risk för sammanbrott i placeringar. Aktiviteter har lett till avsevärt färre sammanbrott och risken bedöms inte kvarstå 2024.

Den tredje och sista risken inom området var att upphandlade verksamheter inte motsvarar kundernas behov. Aktiviteter såsom genomlysning av samtliga direktupphandlingar och kunskapshöjande insatser har gjort att risken inte bedöms kvarstå.

Identifierade risker inför 2024 och förslag på förbättringar

I öppna jämförelser uppmärksammades risker inom området **Kunskapsbaserad verksamhet** kring om insatserna avhjälp behoven inom missbruksvården. Utredning uppföljning vuxen använder inte individuell systematisk uppföljning av stöd och insatser. Ett arbetssätt för detta behöver utformas under 2024.

Inom samma område uppmärksammades även att Nacka kommun inte använder bedömningsinstrumenten AUDIT/DUDIT, inom området våld i nära relation, för att upptäcka riskfylld alkoholkonsumtion och droganvändande. Denna risk kommer att arbetas med under 2024.

Självbestämmande och integritet. Arbetet med att underlätta för funktionshindrade att komma ut i arbete behöver fortsätta under 2024. Då insatserna startade i slutet av 2023 kvarstår arbete såsom att skapa en gemensam process med arbets- och etableringsenheten samt etablera projektet IPS.

Det kvarstår en risk som identifierades 2023 kring **Helhetssyn och samordning** gällande samverkan för barn och unga som är i behov av barn och ungdomspsykiatri. Då arbete med samverkan på en övergripande nivå inte genomförts kvarstår risken även 2024.

Inom området **Tillgänglighet** kommer arbete kring kunders delaktighet att vara ett fokus under 2024. Det innebär bland annat högre svarsfrekvens inom brukarundersökningar.