

Socialtjänstavdelningens kvalitetsberättelse 2024

Bakgrund

Enligt föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9, 7 kap 1 §) bör den som bedriver socialtjänst varje år upprätta en kvalitetsberättelse. Den ska beskriva hur verksamheten bedrivit ett systematiskt kvalitetsarbete, vilka åtgärder som vidtagits för att säkra verksamhetens kvalitet och vilka resultat som har uppnåtts.

Målet för socialtjänstavdelningen vid Kungsholmens stadsdelsförvaltning är att bedriva en verksamhet som är av god kvalitet. Arbetet ska ske utifrån lagstiftning, förordningar, föreskrifter, allmänna råd, Stockholms stads kommunfullmäktiges inriktningsmål, stadsdelsnämndens mål, mål för avdelningen, samt indikatorer och aktiviteter.

Kungsholmens stadsdelsförvaltnings arbete utgår ifrån Stockholms stads Kvalitetsprogram då programmet är stadens styrande dokument för kvalitetsarbetet. Där framkommer att ”Stockholms stad ska tillhandahålla service och tjänster som håller hög kvalitet för så väl dagens, som morgondagens stockholmare. För att nå dit krävs ett systematiskt kvalitetsarbete, som omfattar ständiga förbättringar, innovation och digitalisering”. Socialtjänstavdelningens arbete utgår också från Kungsholmens stadsdelsförvaltnings gemensamma kvalitetsledningssystem.

Vad som är god kvalitet finns inget entydigt svar på utan varierar mellan olika verksamheter, över tid och från situation till situation. Därför ska varje verksamhet inom socialtjänstavdelningen, utifrån sina mål, formulera kvalitetsmål i de tjänster och den service som de levererar med utgångspunkt i stadens styrande dokument och de rättsprinciper som finns i svensk lag.

Syfte

Syftet med kvalitetsberättelsen är att ge en samlad bild av kvaliteten i verksamheterna vid socialtjänstavdelningen. Den beskriver det arbete som bedrivits, de resultat som uppnåtts, de avvikelser som förekommit och vilka utvecklingsområden som ringats in.

Avvikelser, synpunkter och lex Sarah

De insatser som socialtjänsten erbjuder ska vara av god kvalitet. Avvikelse rör händelser som avviker från gällande rutiner, lag, förordning, kvalitetsmål och/eller samverkansrutiner. Om en verksamhet inte når upp till krav och mål i lagar, föreskrifter och beslut, föreligger en avvikelse som verksamheten måste hantera och utreda. Exempel på avvikelser kan vara avsaknad eller brist i dokumentation (journal/utredning), brister i arbetsrutiner och otillräcklig kompetens eller dåliga lokaler eller utrustning.

Att identifiera och analysera fel och brister samt återföra dessa erfarenheter i verksamheten är en väsentlig del av kvalitetsarbetet. Effektiva rutiner för avvikelserapportering är nödvändigt för att systematiskt förbättra verksamheterna och för att öka rättssäkerheten i en organisation. Under året har 225 avvikelser, synpunkter och klagomål tagits emot på avdelningen.

Synpunkter och klagomål

En viktig del i att utveckla kvaliteten i socialtjänstens verksamheter är att få veta vad som upplevts bra eller dåligt. Inkomna synpunkter och klagomål från brukare, klienter och invånare är ett viktigt instrument i detta arbete. Det pågår ett utvecklingsarbete på avdelningen för att bli ännu bättre på att ta emot och hantera synpunkter och klagomål. Socialtjänstavdelningen, tillsammans med de andra avdelningarna på förvaltningen, har under året undersökt hur vi kan göra det enklare för brukare, klienter och invånare att lämna synpunkter och klagomål genom att använda ett digitalt system. Avdelningarna har också undersökt om det går att använda ett digitalt program för att sammanställa synpunkter och klagomål som inkommit till förvaltningen. Arbetet med detta är pågående och kommer fortsätta under 2025.

Sammanställning

Det har inkommit 27 synpunkter och klagomål på avdelningen under året. Ett genomgående tema för många av de synpunkter/klagomål som inkommit under året är brist på information/förståelse för förändringar/utredningsprocesser och bemötande. Ett utvecklingsområde är därmed att bli bättre på att tidigt ge tydligare information.

Socialtjänstavdelningen har under året haft organisationsförändringar som har påverkat brukare och deras anhöriga, vilket lett till ett flertal synpunkter/klagomål. I dessa framgår att tillräcklig information inte nått ut till de berörda gällande syftet med och de förbättringar som avdelningen ser med förändringarna. De berörda verksamheterna har haft samtal och samverkansmöten för att bättre nå ut med information, vilket gett goda resultat.

Gällande synpunkter/klagomål avseende bemötande och utredningsprocesser ser socialtjänstavdelningen att det till största del handlar om att klienter inte förstått vad en utredning enligt socialtjänstlagen

innebär, vad som är socialsekreterarens roll och på vilket sätt information inhämtas, redogörs för och bedöms. Även här har de berörda verksamheterna haft samtal med klienterna för att ge dem mer information.

Föregående år tog en enhet inom avdelningen fram ett material till barn och unga där de enkelt skulle kunna lämna synpunkter och klagomål. Materialet har använts under året och ett exempel på en synpunkt som inkommit från ett barn är att ”familjehandlingen varit fantastisk för familjen”. En enhet har också tagit fram en enhetsspecifik rutin för att ta emot synpunkter och klagomål och har utifrån det införskaffat en förslags-/synpunktsbrevlåda på varje grupp- och servicebostad för att göra det lättare för brukare att lämna in synpunkter och klagomål.

Socialtjänstavdelningen kan se att det fortfarande finns en underrapportering av synpunkter/klagomål i vissa verksamheter men att andra verksamheter har kommit längre inom detta. Det har också identifierats att avdelningens enheter behöver utveckla arbetet kring att lämna synpunkter/klagomål på verksamheter som enheterna har kontakt med.

Lex Sarah

Bestämmelserna om lex Sarah innebär att var och en som utträttar uppgifter inom socialtjänsten eller i verksamhet enligt LSS ska medverka till att den verksamhet som bedrivs och de insatser som genomförs är av god kvalitet. Den som fullgör uppgifter enligt ovan ska rapportera missförhållanden eller påtagliga risker för missförhållanden i verksamheten. En lex Sarah utredning inleds efter att en rapport om missförhållande inkommit och ska identifiera brister i organisationen. Syftet är, i första hand, att komma tillrätta med de missförhållanden som upptäcks genom att återföra erfarenheterna in i verksamheten.

Sammanställning

Under 2024 har elva lex Sarah rapporter inkommit och tio av dessa har lett till utredning. Sex av dessa har gjorts inom utförarverksamheter och resterande inom myndighetsutövning. En av utredningarna har genomförts på äldreomsorgsavdelningen då den berörde både socialtjänst och äldreomsorg. Dessa tio rapporter har handlat om brister i utförande av insats och brister i rättssäkerhet vid handläggning och genomförande. Ingen utredning har anmälts till IVO. Det går inte att se något mönster i de rapporterade missförhållandena då de har handlat om olika händelser/situationer och det går därför inte att dra några slutsatser kring brister i organisationen på systemnivå. Det kan dock sägas att i flera av de utredningar som rör brister i rättssäkerhet vid handläggning och genomförande finns rapporter om stress och bristande struktur som möjlig orsak till att rutiner inte följts. Det har därför varit viktigt att följa medarbetares upplevelse av arbetsbelastning.

Varje enskild lex Sarah utredning är viktig för det fortsatta arbetet med att säkerställa en god kvalitet i verksamheten. Lex Sarah rapporterna kommer främst från några av socialtjänstavdelningens enheter och ligger på ungefär samma antal som de senaste två åren. Det är fortsatt viktigt att arbeta kunskapshöjande för att säkerställa att alla medarbetare har kunskap om lex Sarah och tillhörande rutiner.

Egenkontroller, metodutveckling och brukarundersökningar

Avdelningens enheter har i verksamhetsplaner beskrivit hur de skulle arbeta med egenkontroller, metodutveckling och brukarundersökningar under 2024. De har följt upp och rapporterat arbetet med detta i tertiärrapporter och i verksamhetsberättelse. Majoriteten av enheterna har också fått nedstyrda områden att göra egenkontroller kring. Dessa var rättssäkerhet i handläggning och dokumentation, barnrätt, jämställdhet och våld i nära relation. Nedan beskrivs varje enhets arbete.

Vuxenheten

Brukarundersökning

Enheten har genomfört en brukarenkät för att följa hur deras klienter upplever bemötandet i kontakt med enhetens medarbetare. Enkäten besvarades av 20 personer och av dessa tyckte 100 procent att de alltid eller oftast blivit lyssnade på under en kontakt och att de alltid eller oftast blir respekterade. 95 procent tyckte att det alltid eller oftast varit lätt att förstå varför de fått den hjälp de fått. 90 procent har alltid eller oftast känt sig delaktiga i valet av insats. I den årliga brukarundersökningen gällande socialpsykiatri som staden genomför har svarsfrekvensen sjunkit från 35 till 34 procent. Kungsholmen har dock tillsammans med Farsta högst andel svar i staden. Resultaten har varierat då några har höjts något och några har minskat något. För att kunna arbeta vidare med resultatet har enheten analyserat resultatet med medarbetarna och förbättringsåtgärder har tagits fram.

Metodutveckling

Enheten har utformat ett metodårshjul med olika teman som de ska ta upp under året, till exempel värdegrund, barnrätt och samsjuklighet. Enheten har tagit fram en rutin för handläggning av ärenden med samsjuklighet och för att implementera denna har enheten haft en metoddag med olika case. För att öka andelen samordnad individuell plan (SIP) har avdelningen tillsatt en SIP-samordnare för vuxenärenden. SIP-samordnaren har tillsammans med medarbetarna arbetat med kompetensutveckling. För att förbättra samverkan mellan boendestöd och socialpsykiatri har de haft gemensamt möte.

Egenkontroller

Enheten har under året gjort egenkontroller gällande barnrätt, jämställdhet och våld i nära relation. Enheten har kontrollerat barnkonsekvensanalyser, insatser om sysselsättning och Freda-kortfrågor i våldsärenden. Kontrollen har genomförts genom en kollegial granskning och statistikgenomgång.

Vid kontroll av barnkonsekvensanalyser framkom att det i många ärenden där det fanns barn även fanns en pågående utredning. Det var därför svårt att göra en bedömning då flera utredningar inte var färdigställda. Vid kontrollen fanns det barnkonsekvensanalyser i 40 procent av ärendena där det fanns barn. För att inspirera till arbete med barnrätt har enheten under året haft en föreläsning med stadens barnombudsman.

Gällande frågor om våld framkommer att medarbetare inom socialpsykiatri rutinmässigt ställer Freda-kortfrågor men att de inom missbruk främst använder frågorna som rör våld från Addiction Severity Index (ASI). Det kan dock saknas dokumentation om hur/om dessa frågor ställts under utredning. Enheten har använt en metoddid under året för att arbeta vidare med Freda-kortfrågor. Medarbetare har diskuterat hur frågorna ställs och hur de sedan dokumenteras. De har också påbörjat arbetet med att ta fram en enhetsspecifik rutin.

För att undersöka om enhetens insatser vad gäller sysselsättning är jämställda har statistik tagits fram och analyseras. 37 personer har beviljats sysselsättning och av dessa var 19 kvinnor. Inom socialpsykiatri var andelen män och kvinnor jämnt fördelade. En fortsatt analys ska göra avseende omfattningen av insatsen under 2025.

Familjeenheten

Brukarundersökning

Enheten har genomfört en brukarundersökning genom att ge barn och unga enkäter med fem olika frågor där det finns fem olika smileys med olika ansiktsuttryck som svar. Mellan januari till och med oktober har 69 barn mellan 5 och 17 år svarat på enkäten, varav 38 pojkar och 31 flickor. De frågor som ställts är; jag vet varför vi träffades, den/de jag träffade lyssnade på mig, jag kunde säga det jag ville till den/de jag träffade, den/de jag träffade verkade vara snäll/snälla och jag vet vad socialtjänsten kommer göra för mig nu. Resultatet visade att en klar majoritet av de barn som svarat på enkäten upplevt att de visste varför de var hos socialtjänsten, att de blivit lyssnade på och att de fått säga det de ville. Ett utvecklingsområde som identifierades var att säkerställa att barn och unga känner till och förstår planeringen för fortsatt kontakt med enheten.

Metodutveckling

Den 1 april 2024 trädde ny lagstiftning om placering i skyddat boende ikraft. Enheten har tagit fram rutiner angående detta i form av

en checklista. Ytterligare utvecklingsarbete som genomförts, i syfte att ge stöd till barn, unga och deras föräldrar när det förekommer våld i familjen, är att Islandsmodellen har implementerats. Det har skett genom att chefer och medarbetare deltagit i informationsträffar som Socialförvaltningen arrangerat och därefter tagit fram lokala rutiner. Islandsmodellen innebär att socialtjänsten samverkar med polis för att motivera våldsutsatta och våldsutövare att ta emot stöd.

Då enheten har fått en ny målgrupp som har växt i svårighetsgrad under de två till tre senaste åren, barn och unga i kriminalitet, har medarbetare under året tagit fram nya rutiner och utvecklat nya arbetssätt för att kunna möta detta behov. De har även tagit fram och implementerat en rutin för stöd till anhöriga till barn och unga i kriminalitet. Enheten har deltagit i en samverkansdag där socialtjänst, skola och polis deltog. Dagen syftade till att utveckla dialogen mellan socialtjänst och skola kring barn och unga i riskzon för kriminalitet och förbättra samarbetet kring att identifiera och ge stöd åt dessa.

En metodutvecklare har varit anställd under hösten för att utbilda och stötta socialsekreterarna i förbättrad och förenklad dokumentation. Metodutvecklaren har jobbat gruppvis men även enhetsvis med workshops och individuell coaching kring hur medarbetare på ett så effektivt och kärnfullt sätt som möjligt kan upprätta journalanteckningar och beslutsunderlag i det dagliga arbetet. Tjänsten förväntas på sikt leda till ökad rättssäkerhet i handläggningen men också till att frigöra tid och resurser i personalgruppen och därmed också upplevelse av stress. Arbetssättet kommer fortsätta implementeras under 2025.

Enheten har upprättat en planering kring hur de ska arbeta för att barnsamtalen inom ramen för förhandsbedömningar ska öka. Detta utifrån att en stadsövergripande granskning av genomförda förhandsbedömningar visat att frekvensen av antal barnsamtal är låg.

Enheten har startat ett utvecklingsarbete under året för att öka antalet förmöten inför SIP-möten för att kunna involvera barn och unga mer samt att deras röst ska bli starkare under möten.

Egenkontroller

För att säkerställa att enheten ställer frågor om barn och ungas skolgång har enheten kontrollerat detta i en egenkontroll. Enheten har undersökt att det har ställts frågor om skolgång i alla utredningar och uppföljningar vid placeringar och resultatet visar att så har gjorts. Ett utvecklingsområde som identifierades var att mål i vårdplanen gällande skolgång behöver förtydligas så att det framgår att det till exempel är godkända betyg som är målet och inte ”bara” en ”fungerande skolgång”. Tillsammans har medarbetarna diskuterat vilka formuleringar de skulle kunna använda sig av.

Barn och unga som placeras ska genomgå en hälso- och tandundersökning i anslutning till placeringen. Enheten har gjort en egenkontroll för att följa upp detta och resultatet visar att alla barn har genomgått en hälsoundersökning. Det har även säkerställts att barnen har gått på regelbunden tandvård. Enheten har också följt upp barn och ungas hälsa vid varje uppföljning.

Enheten har under året följt statistik på utredningstid som har visat att flera utredningar har varit längre än de lagstadgade fyra månader och det har inte funnits skäl för förlängningsbeslut. Enheten kommer fortsatt att följa utredningstiderna och arbete med att få ner dessa till fyra månader, redan nu har åtgärder vidtagits avseende arbetsfördelning och förändrad struktur gällande ärendeansvar.

En egenkontroll har genomförts för att kontrollera att frågor om våld ställts. Resultatet visar att frågor kring våld ställts i alla utredningar under tertialen.

Gällande jämställdhet har de undersökta områdena varit relativt jämställda. Enheten har undersökt hur många procent av utredningar som inletts som avser pojkar respektive flickor. 59 procent av utredningarna som inleddes avsåg pojkar. Motsvarande siffra för hela staden är 55 procent. Detta kan förklaras med att det inkommer en högre andel anmälningar som rör pojkar. Av de orosanmälningar som inkommit till enheten under årets andra tertial har utredning inletts på 17 procent av pojkarna och 16 procent av flickorna. Resultatet påvisar att bedömningar och handläggning sker förhållandevis lika för pojkar och flickor.

Gällande barn och ungas delaktighet i utredningar var det 80 procent flickor och 76 procent pojkar som fått information om sin rätt att vara delaktiga. 50 procent av flickorna och 45 procent av pojkarna har fått information och återkoppling efter avslutad utredning. Den siffra som sticker ut är att 95 procent av flickorna och 83 procent av pojkarna har gjorts delaktiga. Resultatet skulle kunna förklaras med att pojkar oftare än flickor säger nej till kontakt med socialsekreterare. Utvecklingsområdet är att få pojkar att tacka ja till kontakt med socialsekreterare och att höja andelen, av både pojkar och flickor, som får återkoppling.

Enheten för personer med funktionshinder

Brukarundersökning

För att öka dialogen med brukare och anhöriga har enheten genomfört en brukarundersökning då enheten ställde frågor om bemötande och tillgänglighet över telefon. 40 personer kontaktades och 33 personer valde att medverka i undersökningen. Urvalet av brukare gjordes utifrån personer som hade insatser enligt socialtjänstlagen så som boendestöd, hemtjänst eller ledsagning. 80 procent av de som kontaktades uppgav att de vet vart de ska vända sig om de behöver

kontakt med sin biståndshandläggare. Den andel som inte visste uppgav att de inte försökt eller att någon annan skött kontakten åt dem. Några av de svarande uppgav att det är svårt eller krångligt att få kontakt med sin biståndshandläggare och att det tog lång tid att komma fram vid samtal till Kontaktcenter. 80 procent av de svarande uppgav att de fått ett gott bemötande i kontakt med biståndshandläggare. De övriga uppgav att de inte hade någon uppfattning eller att bemötande varierat då de haft kontakt med olika handläggare.

Metodutveckling

Enheten arbetar efter ett årshjul där teman för metotid finns inlagda. Teman har valts utifrån arbetsgruppens önsknings och behov. Enheten har också påbörjat en utveckling av deras systematiska kvalitetsarbete och första steget var att se över enhetens rutiner genom att identifiera, vid behov revidera och sedan implementera dem. Enheten har också gjort ett arbete för att göra rutinerna mer lättillgängliga samt sett till att medarbetare lättare kan hitta hänvisningar till Socialförvaltningens stödmaterial.

Utifrån en egenkontroll som gjordes under året (se mer nedan) har enheten arbetat med utveckling av beställningar av insatser och har bjudit in boendestödjare för samverkan i hur beställningarna kan skrivas på ett bättre sätt.

Utifrån egenkontroll gällande frågor om våld har enhetens rutin gällande detta reviderats. Rutinen innehåller nu tydliga instruktioner kring var handläggare ska dokumentera att frågor om våld har ställts och att det även ska dokumenteras om frågor om våld inte ställts och bedömningen kring att avstå.

Egenkontroller

Enheten har genomfört en aktgranskning av barnärenden där 32 barnakter granskades. Sammantaget visade resultatet att enhetens handläggning har skett på ett rättssäkert sätt. Barnets åsikter/synpunkter framkommer väl och barnets delaktighet finns dokumenterat. Det går att koppla bedömningen av beslutet till de uppgifter som framkommer i utredningen. Utredningen har kommunicerats med besvärshänvisningar vid avslagsbeslut. I samtliga granskade ärenden fanns en barnkonsekvensanalys gjord. Vissa av analyserna var dock generellt skrivna och ett arbete behöver göras för att få dem mer individuellt formulerade till det specifika barnet. Ett annat utvecklingsområde som identifierades var att enhetens beställningar av insatser ofta saknar tydliga mål för insatsen och ibland även uppdragsbeskrivning. Enheten behöver också arbeta vidare med tydligare journalanteckningar då det inte helt går att följa ärendet i enbart journal.

Enheten har också genomfört en aktgranskning utifrån våld för att identifiera i vilken omfattning frågor om våld ställs. Granskningen visar att det fortfarande är ett utvecklingsområde att ställa frågor om

våld samt att dokumentera detta. Utifrån resultatet har rutinen kring frågor om våld reviderats.

En undersökning gällande jämställdhet inom insatsen boendestöd har genomförts under året. Frågan som undersökts var om det förelåg några samband mellan könstillhörighet och antal beviljade boendestödstimmar. Resultatet visade att det var en mycket liten skillnad i antal beviljade timmar mellan män och kvinnor.

Enheten för prevention och familjebehandling

Brukarundersökning

Under året har flera brukarundersökningar gjorts på enheten. Det har gjorts tre brukarundersökningar på förvaltningens fritidsgård Kuggen. Den första undersökningen som gjordes riktades till flickor som besökte fritidsgården för att ta reda på deras känsla av trygghet och vad det är som gör att de besöker fritidsgården. Syftet var att identifiera hur de ska kunna öka antalet flickor som besöker fritidsgården. Dessvärre var svarsantalet litet, tio personer, och enheten kommer undersöka om det går att göra en undersökning som går ut till flickor i stadsdelen och inte bara de som besöker fritidsgården. Resultatet visar dock att alla flickor kände sig trygga på Kuggen, att de tyckte om aktiviteterna och de kände sig väl bemötta av personalen. Det fanns inga specifika önskemål om ändringar.

Den andra undersökningen som genomfördes gjordes tillsammans med kulturförvaltningen. Dessvärre sammanföll tiden för undersökningen med flytt av fritidsgården till nya lokaler och svarsantalet var därför för litet för att kunna redovisas. En tredje undersökning genomfördes därför efter flytten till ny lokal. I undersökningen svarade 100 procent att de alltid eller oftast känner sig trygga på fritidsgården.

Stadens trygghetsmätning har genomförts och årets resultat visar att känslan av trygghet ökar och denna trend har hållit i sig sedan 2020. 89 procent känner sig trygga eller ganska trygga när de går ut ensamma under kvällstid. Som alltid är dock kvinnors och flickors känsla av trygghet något lägre trots att även detta resultat har ökat.

Förvaltningens fältassistenter har genomfört en enkätundersökning till skolelever som deltagit i undervisningen av programmet Respekt och Självrespekt. Resultatet visar att eleverna är nöjda med undervisningen.

Även föräldramottagningen har genomfört en enkätundersökning där avslutande klienter har fått svara på skalfrågor. Där har 94 procent svarat ”5” i en skala på 1 – 5 om de tycker att de under stödet har pratat om rätt saker, 88 procent har svarat att samtalen har varit till hjälp för dem.

Metodutveckling

För att öka tryggheten på stadens fritidsgårdar har stadens enhetschefer tillsammans tagit fram gemensamma riktlinjer för tryggare fritids- och ungdomsgårdar. Dessa har implementerats under året.

Enheten har arbetat med att höja delaktigheten för barn i familjebehandling och har haft som tema ”hur man kan prata med barn om upplevelse av förändring i behandlingsarbetet”. Resultatet av diskussionerna som fördes var att utveckla och införa skalfrågor där barnen får skatta sin situation före, under och efter behandlingsinsatsen.

För att kunna erbjuda fler olika arbetsmetoder och insatser har medarbetare vid enheten utbildats/utbildas i På rätt väg (barn i kriminalitet), Funktionell familjeterapi och Trappan (barn som upplevt våld i familjen). Därtill har två nya samverkansgrupper för målgruppen barn i kriminella miljöer har startats.

Egenkontroller

Enheten har under flertalet år, och så även i år, följt upp könsuppdelad besöksstatistik för fritidsgårdarna då flickor inte besöker fritidsgårdar lika mycket som pojkar. I år har antalet besök av flickor ökat något då fördelningen varit 43 procent flickor och 57 pojkar (2023 40 procent flickor, 60 procent pojkar). Arbetet med att få ännu jämnare fördelning kommer att fortsätta.

En egenkontroll har genomförts för att se i hur många ärenden familjebehandlare träffar barnen i familjen. Resultatet visar att de har träffat 65 procent av de aktuella barnen. Det var första året denna egenkontroll genomfördes och den kommer följas upp kommande år.

För att följa upp våldsutsatthet har en egenkontroll gjorts där enheten undersökt att de klienter som har familjebehandling alltid tillfrågas om de blir/blivit utsatta för våld. Målvärdet för året var 90 procent och enheten har uppnått detta. Anledningen till att det inte är 100 procent är för att frågan inte alltid hunnits ställas i nya ärenden då kontrollen genomförs.

Enheten har under året genomfört aktgranskningar för att säkerställa rättssäker dokumentation och genomförandeplaner. Resultatet visar att dokumentationen i de utvalda ärendena följer lagar och riktlinjer. Gällande genomförandeplaner fanns dessa i 80 procent av ärendena och detta ses som ett tillräckligt högt resultat då flertal ärenden var nya och det hade därför inte hunnit upprättas genomförandeplaner i dessa. Enheten följer också upp om målen i genomförandeplanen nås och årets granskning visar att i 50 procent av ärendena nås alla mål i planen. Detta är en ökning med 22 procent från föregående år.

Enheten för stöd och service i hemmet

Brukarundersökning

I stadens brukarundersökning har andel brukare som är nöjda med sin insats ökat fyra procentenheter i jämförelse med föregående år och ligger nu på 76 procent. Ytterligare 21 procent har svarat att de är nöjda med insatsen ibland. Gällande bemötande har 83 procent svarat att de känner sig väl bemötta av personalen och 17 procent har svarat att de ibland blir väl bemötta av personalen. Resultatet har ökat från föregående år och enheten ser detta som ett resultat av det arbete kring bemötande som har gjorts på enheten. Gällande våld hade enheten ett mål att 85 procent av brukarna skulle veta vem de skulle prata med om något var dåligt hemma. I brukarundersökningen har 90 procent svarat att de vet vem de ska prata med.

Metodutveckling

Under året har enheten arbetat med att systematisera verksamheternas olika processer så att dessa blir mindre känsliga för tillfälliga förändringar så som till exempel ny personal eller chef. Detta arbete kommer att pågå under följande år.

Enheten arbetar med V.I.P-gruppledare (viktig intressant person) som är ett arbetssätt för att personer med intellektuella och psykiska funktionsnedsättningar inte utsätts eller utsätter andra för våld i nära relation. Gruppledarna har tagit fram en enhetsspecifik rutin för hur misstanke om våld ska uppmärksammas och anmälas. Denna ska sedan implementeras i personalgrupperna.

Enheten har också börjat arbeta med möjlighetsanalyser som är ett arbetssätt för att fokusera på det som fungerar hos den enskilde i syfte att främja hälsa och självständighet. Samtliga medarbetare har gått utbildning i möjlighetsanalyser (MA) och arbetet att använda dessa har pågått under året. Det finns MA-ambassadörer i varje verksamhet och de träffas regelbundet för att kunna hålla arbetet med MA levande i verksamheterna. Personal har även utbildats i Ett självständigt liv som fokuserar på att utveckla individens egna förmågor genom att förbättra dagliga färdigheter, erbjuda social träning och ge stöd för att skapa och upprätthålla sociala nätverk.

Egenkontroller

Enheten har genomfört en egenkontroll av enhetens alla genomförandeplaner för att kontrollera att alla brukare har en plan, att innehållet följer riktlinjer och att brukarna varit delaktiga i upprättandet. Resultatet visade att samtliga brukare har en genomförandeplan. Innehållet i genomförandeplanerna var i huvudsak tillfredställande men det fanns skillnader i hur uppföljningarna ser ut samt att vissa planer inte var tillräckligt konkreta i hur stödet ska tillgodoses. Ett utvecklingsområde som uppmärksammades gäller förändrade stödbehov under insatsens gång då det inte framkommer hur detta uppmärksammas, tas om hand och dokumenteras.

Kungsholmens dagliga verksamhet

Brukarundersökning

I stadens brukarenkät uppgav 95 procent av brukarna att de upplevde att de alltid fick ett bra bemötande av personal och 5 procent uppgav att de ibland fick ett bra bemötande. Resultatet på frågorna i brukarenkäten var höga även om svaren på vissa frågor sjunkit något jämfört med föregående år.

Metodutveckling

Enheten har genomfört kartläggningar gällande arbetet med alla brukare för att kunna förbättra stödet. Resultatet av detta arbete har lett till flera positiva utvecklingar så som till exempel bättre kommunikation mellan personal och brukare, hur personal kan sänka oro för brukare och förhindra utåtagerande beteende. Kartläggningarna har upplevts positiva av personal som upplever att de fått nya positiva insikter i arbetet med brukare och att bemötandet därmed blivit bättre.

Enheten har utfört ett omfattande arbete med möjlighetsanalyser. Möjlighetsanalyser är ett arbetssätt för att fokusera på det som fungerar hos den enskilde i syfte att främja hälsa och självständighet. Tanken är att brukaren, genom att bli bemött utifrån sina styrkor, ska få bättre fysisk och psykisk hälsa. Möjlighetsanalyserna utmynnar i en ”action” vilket är något som medarbetarna ska göra anorlunda för att främja det de uppfattar som brukarens önskningsdrömmar, styrkor. Enheten har bildat en arbetsgrupp för att implementeringen av metoden ska bli så bra som möjligt. Arbetsgruppen stöttar övriga kollegor genom att ge feedback på möjlighetsanalyser och granska tillhörande journalanteckningar. Arbetsgruppen har i sin tur en extern handledare som hjälper dem i arbetet. Resultatet av arbetet har varit övervägande gott med alltifrån ett gladare humör, mer lugn hos brukare med mycket oro till ett större initiativtagande. Tonaliteten i journalanteckningarna har också förändrats och medarbetare och chefer upplever en förändring i hur de pratar om brukare. Ett utvecklingsområde framåt är att kunna säga när en möjlighetsanalys anses ”avslutad” vilket innebär att nya aktiviteter införs i brukares scheman och nya förhållningssätt skrivs in i bemötandepaner.

Egenkontroller

Enheten har genomfört en kollegial granskning av bemötande- och delaktighetsplaner. Dessa innehåller information om hur en enskild brukare ska bli bemött och hur hen ska kunna vara delaktig i uppföljningar och genomförandeplaner. Resultatet visar att samtliga brukare har en bemötande- och delaktighetsplan och att i de flesta av dem var innehållet bra beskrivet. I de fall de behövts revideras har kollegor hjälpt varandra med förslag på förbättringar. Det har sedan gjorts en uppföljande kontroll för att se att revideringarna är

utförds. I de fall de inte utförts har detta meddelats medarbetare och en kontroll av dessa har gjorts.

Utöver dessa två ovanstående egenkontroller genomför cheferna veckovisa kontroller i verksamhetssystemet ParaSol. Granskningen visar att anteckningarna har förbättrats men att det i vissa fall finns en ojämn kvalitet i dokumentationen. På grund av detta tillsattes en arbetsgrupp som tog fram konkreta förslag på hur enheten under 2025 skulle kunna arbeta vidare med att förbättra dokumentationen.

Sammanfattning avdelningen

Egenkontrollerna, brukarundersökningarna och metodutvecklingen visar sammanfattningsvis på ett gott resultat. Enheterna har identifierat utvecklingsområden som fångats upp och arbetas vidare med under 2025. En gemensam nämnare handlar om att utveckla och följa upp metoder för nya behovsområden så som till exempel kriminalitet, fortsätta utveckla metoden möjlighetsanalyser och fortsatt arbete med dokumentation för att höja kvaliteten ytterligare. Avdelningen kommer fortsätta arbetet med att utveckla egenkontroller och analysera resultaten.

Tillsyn

Syftet med tillsyn är att upptäcka och påtala brister som kan påverka säkerheten för enskilda. Avsikten är också att kontrollera att avdelningen uppfyller de lagstadgade kraven och upprätthåller en god kvalitet. En viktig del i tillsynen är att ta tillvara och sprida kunskap. Tillsyn kan bl.a. göras av IVO, JO, stadens socialtjänstinspektörer, funktionshinderinspektörer och stadens revisorer.

Under året har JO begärt yttrande i ett ärende som handlagts av enheten ekonomiskt bistånd och arbete då klienten har klagat på de beslut som tagits i hennes ärende samt begärt ut allmänna handlingar. Ekonomiskt bistånd drivs av Norra Innerstadens stadsdelsförvaltning på uppdrag av Kungsholmens stadsdelsförvaltning och Norra innerstaden har därför svarat på JO:s begäran. JO har i sitt beslut lämnat kritik eftersom de begärda allmänna handlingarna inte lämnades ut skyndsamt.

Under året har IVO genomfört en särskild tillsynsinsats riktad mot samtliga kommuner i landet. IVO ska granska rättssäkerheten i kommunernas myndighetsutövning för barn och unga vid placeringar i privat drivna verksamheter, hantering av orosanmälningar, uppföljning av placeringar och egenkontroller inom området. Avdelningen har skickat in uppgifter till IVO i november men har ännu inte fått någon återkoppling om det kommer bli någon ytterligare tillsyn.

Stockholms stads socialtjänst- och funktionshinderinspektörer har genomfört olika granskningar som rör avdelningen. En handlar om att de har kvalitetsgranskat förhandsbedömningar där utredning inte inletts avseende barn noll till tolv år från alla stadsdelsförvaltningar.

Där framkom det generellt över staden att andelen förhandsbedömningar där samtal med barn genomförs behöver öka. Det framkom också att utredning inte alltid inleds vid allvarlig oro. Mot bakgrund av detta resultat har mottagningsgruppen tagit fram en åtgärdsplan för att utveckla de områden som identifierats. Inspektörerna har även granskat ledsagningsbeslut. Resultatet visar att besluten har en hög rättssäkerhet. Ett utvecklingsområde var att handläggare behöver säkerställa att genomförandeplaner inkommer i tid och att de stämmer överens med beställningen som skickats till utföraren. Den sista granskningen har rört barns delaktighet i öppenvården. Ett utvecklingsområde som identifierades var att dokumentationen kunde förbättras avseende hur behandlingen har gått tillväga och hur den har mottagits utifrån ett barnrättsperspektiv.

Uppföljningar

Verksamhetsuppföljningar inom egen regi är en del av nämndens styrning, uppföljning och kontroll av verksamheterna. Avdelningen har under året genomfört verksamhetsuppföljning hos följande verksamheter som bedrivs i egen regi:

- Daglig verksamhet
- Servicebostad
- Gruppbofastad

Den samlade bedömningen av de genomförda verksamhetsuppföljningarna är att verksamheterna bedriver en god och säker verksamhet, med visst behov av utveckling. Det kvarstår åtgärder gällande framtagande och uppdatering av rutiner samt arbete med att systematiskt dokumentera och analysera avvikelser.

Utvecklingsområden finns avseende social dokumentation och arbete med att genomföra och sammanställa resultat av riskanalyser för att identifiera vilka händelser som skulle kunna inträffa och medföra brister i verksamheten.

Kvalitetsgranskning barnkonsekvensanalyser och dokumentation

Under sommaren har verksamhetscontroller undersökt barnkonsekvensanalyser och dokumentation kring detta inom områdena missbruk, socialpsykiatri, våld i nära relation och funktionshinder. Ett förbättringsområde som har identifierats är att ställa fler frågor till föräldrar om hur deras problematik påverkar föräldraförmågan och hur en eventuell insats skulle kunna förbättra deras föräldraförmåga. Detta i syfte att kunna skriva mer specifika barnkonsekvensanalyser

Övrigt kvalitetsarbete

Kvalitetsutmärkelsen

Avdelningen har under året medverkat med ett bidrag till kvalitetsutmärkelsen från Kungsholmens dagliga verksamhet. Enheten fick ett hedersomnämmande med motivationen: ”Denna verksamhet utgår från individens unika förutsättningar. Genom att lyfta fram och stärka varje persons styrkor, behov och drömmar stödjer de personlig utveckling och hjälper individer att nå sina mål. Resultatet är en vardag fylld av mening och självständighet, som främjar både välmående och livskvalitet. För sitt arbete med möjlighetsanalyser tilldelas verksamheten ett hedersomnämmande.”

Medborgardialoger

Under året har socialtjänstavdelningen genomfört ett flertal medborgardialoger i olika former för att så många Kungsholmsbor som möjligt skulle kunna ge sin syn på trygghet. En digital medborgardialog genomfördes genom förvaltningens Facebooksida. Majoriteten av de svarande var kvinnor och generellt upplevde de svarande sig ganska trygga under dagtid och lite mindre trygga under kvällstid. På frågan vad som upplevdes otrött i närområdet framkom bland annat narkotikapåverkade personer, narkotikaförsäljning, bosättningar på offentlig plats och dålig belysning. Förslag på åtgärder som framkom var bättre belysning, bättre renhållning runt Fridhemsplan och ökad närvaro av polis och ordningsvakter. En fysisk medborgardialog genomfördes i Rålambshovsparken under nationaldagsfirandet. Kungsholmsborna hade möjlighet att ge muntlig återkoppling eller besvara en enkät via QR-kod. Ungefär lika många män som kvinnor tillfrågades i blandade åldrar. 89 procent svarade att de generellt kände sig trygga på Kungsholmen. Vad det gällde faktorer som kunde bidra till en minskad trygghetskänsla och förslag på åtgärder framkom likadana svar som i den digitala undersökningen.

Under hösten publicerades resultatet av Stockholms stads Medborgarundersökning och Stockholmsenkäten samt Polisens Trygghetsmätning. Undersökningarna visade att några målgrupper kände sig mindre trygga än andra vilket var äldre (65+), personer med funktionsnedsättning och ungdomar. Av denna anledning gjordes tre riktade medborgardialoger under hösten för att få djupare förståelse för resultatet utifrån målgruppernas perspektiv. En på en högstadieskola, en på en seniorträff och en på brukarrådet för personer med funktionsnedsättning. Förslag som framkom var ökad belysning, tillgänglighet och ökad positiv närvaro från andra människor, vilket förvaltningen har tagit med i planeringen inför kommande år och framförts till andra relevanta aktörer. Förvaltningen har tillsammans med polis även deltagit vid ett flertal informationsträffar inom både förvaltningens verksamheter och civilsamhället för att träffa invånarna.

Utveckling 2025

Socialtjänstavdelningen har identifierat vissa utvecklingsområden inom det systematiska kvalitetsarbetet:

- Avdelningen behöver fortsatt arbeta med dokumentation för att ytterligare höja kvaliteten.
- Avdelningen behöver fortsatt metodutveckla arbetet inom nya behovsområden så som kriminalitet.
- Hanteringen av avvikelser behöver utvecklas så det sker mer systematiskt och på en övergripande nivå.

Varje enhet kommer i verksamhetsplanen definiera egenkontroller och mål utifrån vad som är god kvalitet för dem så det går att följa upp och att det på så vis blir en systematik i kvalitetsarbetet. God kvalitet behöver formuleras så konkret som möjligt för att skapa tydliga aktiviteter för att nå dit och tydliga kontroller för att följa upp.

Analys och sammanfattande bedömning

Syftet med denna kvalitetsberättelse är att ge en samlad bild av kvaliteten inom Socialtjänstavdelningen och ska ses som en del av det ständiga förbättringsarbetet.

Avdelningen har under 2024 bedrivit ett systematiskt kvalitetsarbete genom att ta emot och hantera klagomål, rapporterat och utrett missförhållanden enligt lex Sarah samt genomfört en rad egenkontroller. Alla dessa aktiviteter bidrar till att utveckla verksamheten. Stadsdelens verksamhetsberättelse visar att enheterna uppnår ett gott resultat och fullföljer de flesta målen i verksamhetsplanen på enhetsnivå och bidrar till att uppnå nämndens mål för verksamhetsområdena. Under 2025 behöver det systematiska kvalitetsarbetet fortsätta utvecklas på avdelningen. En kvalitetsplan har upprättats med en beskrivning av hur kvalitetsarbetet ska bedrivas under året.