

2014-04-03



Kvalitetsredovisning för socialnämnden 2013

SN 2014/0047

2014-03-12 BRITT BIRKNERT

→ www.norrkoping.se



NORRKÖPING

Sammanfattning

Socialkontorets nya organisation har införts i etapper från april. Myndighetsutövning och utförare har delats på. Det är en genomgripande omorganisation som innebär en tydligare ansvarsfördelning, ökad specialisering och utvecklandet av egna insatser. Det handlar om ett förändrat arbetssätt med tydligare uppdrag för myndighets- och utförarkontoren samt starten av insatssamordning med syftet att matcha rätt insats för individen.

Nämnden har genomfört en tuff besparingsplan samtidigt med omorganisationen som innebär att de ekonomiska förutsättningarna för nästa år ser mycket bättre ut än tidigare. Oavsett stora förändringar och anpassningar av verksamheterna som pågår har den höga personalomsättningen bland barn- och ungdomshandläggare minskat.

Det pågår ett stort antal processer för att nå måluppfyllelse med utgångspunkt från nämndens uppdragsplan. Flera av processerna handlar om utvecklingen av en evidensbaserad praktik i socialtjänsten. Vilket innebär att vi arbetar med modeller/manualer, mäter och följer upp, åstadkommer kvalitetshöjning, specialisering, samverkan, lättillgänglig service och effektivitet.

Den effektiva socialtjänsten är ett begrepp som varit i fokus. Det handlar bland annat om att insatser ska väljas utifrån Lägsta Effektiva Omhändertagande Nivå (LEON). På många olika sätt arbetar socialkontoret med att alla insatser ska baseras på kunskap och väl beprövad erfarenhet.

Några modeller som används är LOKE (Lokal Evidens), UBU (systemvara för uppföljning av placerade barn och unga), ASI (systematiska intervjuer av personer som missbrukar) och BBIC (Barns behov i centrum). Modellerna ger också stöd för att fånga upp brukarnas röster.

Flera uppföljningar, utvärderingar, brukarundersökningar och andra mätningar har utförts under året. Kvaliteten följs upp bland annat med hjälp av årliga redovisningar från utförare, brukarundersökningar, tillsyn, synpunkter och klagomål samt medarbetarenkäter. Generellt ligger resultaten på våra brukarenkäter högt inom områdena bemötande och nöjdhet med stöd och hjälp.

Många aktiviteter har också gjorts för att utveckla samarbetet mellan socialkontorets egna enheter och med till exempel landstinget, utbildningskontoret, vård- och omsorgskontoret, arbetsmarknadskontoret och polisen. En ny samverkansorganisation hur samverkan kring barn och unga ska organiseras och styras i Norrköping har tagits fram tillsammans med utbildningskontoret och polisen - *Norrköpings samverkansorganisation för Barn och unga*.

Inledning

Nämnden följer upp verksamhetens mål och identifierar förbättringsområden. I kvalitetsarbetet ingår också väsentlighets- och riskanalys, internkontrollplan, utbildningsplan, hantering av synpunkter, klagomåls- och tillsynsärenden, brukarundersökningar och andra uppföljningar och utvärderingar.

Organisationsförändringen innebär att en ny yrkesroll som 1:e socialsekreterare inrättades som ska svara för stöd/vägledning i handlägningsprocessen och bland annat se till att arbetet utförs med god kvalitet och i enlighet med rutiner, riktlinjer och gällande lagstiftning.

Rollen som enhetschef vid myndighetsutövningen ska fokusera på frågor som handlar om uppföljning, utveckling, och arbetsprocesser i syfte att förenkla och effektivisera arbetet utifrån klientens perspektiv. Detta ökar sammantaget förutsättningarna för att göra ett korrekt och kvalitativt arbete.

För att utveckla en evidensbaserad praktik behöver medarbetarna löpande fort- och vidareutbildning och möjligheter att följa kunskapsutvecklingen på sakområdet. En kompetenskartläggning har gjorts för alla handläggare.

Vuxenenheten har genomfört kompetensutveckling genom återkommande utbildningsseminarier med olika kvinnofridsteman. De har lett till mer kunskap internt kring kvinnofridsfrågor även för resten av socialkontoret och dess samverkansparter där intresset har varit stort. De har också vidareutbildat personal (bland annat i psykoterapi Steg 1 och våld i nära relationer på högskolenivå) och ger internutbildning med olika teman.

Fler resultat som kan sammanställas och analyseras på gruppnivå leder till ökade kunskaper om målgrupper och effekter av erbjudna insatser. Det pågår mycket arbete med strukturer för hur vi återför och systematiserar våra kunskaper och här har verksamhetsstöds roll blivit tydligare.

Uppföljning - Vad har vi uppnått?

Myndighetskontoren

Myndighetskontoret för barn och unga har genomfört aktiviteter på olika nivåer för att få till bästa möjliga samverkan med exempelvis utförarenheten barn och ungdom, vuxenenheten, vård och omsorgskontoret samt arbetsmarknadskontoret. En ny samverkansorganisation har utarbetats tillsammans med bland annat landstinget, polis och skola och många samverkansaktiviteter har genomförts.

I varje enskilt ärende arbetar handläggarna med specifika mål, processer, och uppföljning. För att säkerställa att rutiner alltid inkluderar ett barnperspektiv sker arbetet enligt BBIC samt med barnsamtal enligt Norrköpingsmodellen. Arbetsprocesser och rutiner är föremål för ett ständigt förbättrings- och utvecklingsarbete utifrån fokus på klientens behov. Arbetet för att få en hållbar och relevant kompetens har fortsatt under året.

Om våra insatser leder till förbättringar av livssituationen för alla klienter kan vi inte generellt svara på. Alla beslut och alla bedömningar görs utifrån hur det ska bli så bra som möjligt för varje barn och ungdom som vi möter. Genom uppföljningar och ärendegenomgångar arbetar vi med att följa upp de individuella målen. Insatssamordningen är också en viktig aktör i detta sammanhang. Se bilaga 1.

Utförarenheter riktade mot barn och ungdom samt deras familjer

Utförarenheten Barn och ungdom har arbetat med att bygga upp en enhet som möter behoven för barn, ungdomar 0-21 (25) år och deras familjer. Under året har verksamheterna arbetat med att införa och använda LOKE (Lokal evidens) för att bättre kunna följa upp och utvärdera arbetet. Alla verksamheter är på gång och några har skrivit en verksamhetsplan utifrån LOKE.

Den största förändringen för utförarenheten har varit införandet av insatssamordningen. På insatssamordningen föreslås metoder och insatser utifrån barnets eller den unges behov. Insatssamordningen har kunnat möta de flesta behov med lösningar på hemmaplan.

Genom insatssamordningen får vi ökade kunskaper om vilka behov familjerna har som vi möter. Vi bygger upp verksamheter efter detta. Tidigt identifierades fyra stora områden som behöver utvecklas; arbete med föräldrar till barn 0-12 år, umgängesstöd, eget stöd till ungdomar samt behov av att kunna möta familjer i akuta lägen.

Insatssamordningen har sedan i maj tagit emot 285 ärenden:

- Av dessa har insatssamordningen föreslagit interna insatser i 170 ärenden.
- I 22 ärenden har vi föreslagit placering eller extern öppenvård.
- I 19 ärenden blev det ingen insats.
- Vid årsskiftet hade vi 72 ärenden som var pågående.

Genom insatssamordningen kan vi möta behoven med rätt insats, metod eller behandlare. När ärendet kräver det har vi handplockat lämplig personal som behandlare och använt personal mer effektivt. Tillgängligheten är viktig och alla som arbetar med klienter har årsarbetstid eller går på schema. De verksamheter som har personal på schema är bemannade till 22.00 på vardagar samt finns dagtid på helger. Se bilaga 2.

Norrköpings ungdomsboende

Av verksamheterna inom utförarenheten har Norrköpings ungdomsboende (NU) kommit längst i arbetet med LOKE. Sedan 2011 har NU använt den brukarenkät som hör till uppföljningsmodellen Loke. Lika länge har de använt KASAM¹ för uppföljning. Gemensamt för ungdomarna (på gruppnivå) är att de ligger något högre den andra gången de fyller i Kasam. Höga värden innebär att individen har en stark känsla av sammanhang och därmed en hög förmåga att hantera utmaningar. Se bilaga 3.

Vuxenenheten

Vuxenenheten arbetar intensivt med att effektivisera och utveckla de egna verksamheterna och förbättra uppföljningen av insatser, främst genom den fortsatta implementeringen av Loke. En nystart med ASI har gjorts och en ny rutin för användningen har upprättats. (ASI är en intervju som tar upp sju olika livsområden där klienten själv beskriver sin situation och avgör *vad* som är viktigast att få hjälp med.)

Resultaten av ASI intervjuerna är inte generella för hela gruppen missbrukande personer utan avser 157 personer. Generellt sett finns inte någon större skillnad mellan åldersgrupperna mellan förra året och 2013. En något större andel har indikationer på tungt narkotikamissbruk, tungt alkoholmissbruk och en svår psykisk problematik. Detta gäller männen medan kvinnorna visar på en något mindre andel. Det är en *noget större andel* som någon gång i livet fått behandling för psykiska problem i öppenvård, och slutenvård jämfört med 2013 medan det omvända gäller behandling för narkotika. Det kan bero på att färre har narkotika som dominerande drog.

Barnperspektivet är prioriterat och en skriftlig, obligatorisk rutin har tagits fram. Barnombud har utsetts i alla verksamheter. Personalen har utbildats i *Förstärkt barn- och föräldraperspektiv inom missbruks- och beroendevården*. Personalen har därigenom fått större kunskaper och är tryggare i hur man tar hänsyn till barn, vilket stöd som finns att tillgå och hur man agerar vid misstänkta missförhållanden.

Bostadssamordningens arbete, både det vräkningsförebyggande och arbetet med bostadsförsörjning har givit gott resultat Ett intensifierat vräkningsförebyggande arbete har utförts med barnfamiljer i fokus och personalresurserna har utökats. Färre antal barn har blivit vräkta (se siffror i bostadssamordningens årsrapport). Även det uppsökande arbete som en del av Resursteamet bedriver har bidragit till att fler kunnat behålla en bostad de annars skulle ha blivit av med.

¹ KASAM –begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet - känsla av sammanhang.

Den förändrade missbrukssituationen där bland annat nätdrogen MDPV figurerat som svår att behandla har ställt stora krav på ökad flexibilitet. Det har varit svårt att möta de nya behoven men det har bidragit till en förbättrad samverkan på olika nivåer för att hitta bra och kreativa lösningar för individen.

Sammanfattningsvis har vi en bra bredd i våra verksamheter för att kunna tillgodose behovet av stöd och behandling och/eller boende. Genomtänkt rekrytering, utbildningssatsning och förbättrad uppföljning av våra egna insatser har dessutom bidragit till ökad beredskap inför kommande behov. Se bilaga 4.

Kvalitetssäkring av våra tjänster

Kvalitetskriterier

Grunden för socialtjänstens förhållningssätt i mötet med människor är kommunens gemensamma kvalitetskriterier som är *tillgänglighet, inflytande, respektfullt bemötande* och *god kompetens*. För Socialnämnden är också *rättssäkerhet* ett viktigt kriterium. Kvalitetskriterierna mäts genom brukarenkäter både på de lokala socialkontoren och inom verksamhetsdelarna på övriga enheter.

Rättssäkerheten följs upp bland annat enligt internkontrollplanen. De beslut och synpunkter som kommer från IVO², klagomålshanteringen och internkontrollen återförs till cheferna för verksamhetsförbättringar. Inom vuxenvården har rutinerna kring Lex Sarah repeterats och alla nyanställda får information om Lex Sarah vid introduktionen.

Processer formars och följs upp för arbetet i Insatssamordningen. Där möts myndighetskontoren (Barn, ungdom och familj samt vuxna) som utreder behov av insatser, och utförarverksamheterna för att matcha behov och insats. Ett dokument med frågor tagits fram som är utformat för att insatssamordningen ska få relevant information för att kunna utforma bästa möjliga insats.

Resultatet av brukarenkäter

Brukarenkäter har utförts på myndighetskontoren (se bilaga 5), vuxenvårdens öppenvård och boenden samt Norrköpings ungdomsboende. Generellt sett ligger resultaten högt mellan 80 och 100 procent oavsett olika mätskalor men ett par förbättringsområden är identifierade. Dessa områden är tillgänglighet och bättre information om vår synpunktshantering. Se bilagorna 2 – 5.

Det saknas en samlad bild av hur många som anser att *livssituationen har förbättrats* på grund av en viss insats. Av dem som har svarat på myndighetskontorens brukarenkäter var det 70 procent som ansåg det. Inom vuxenvården öppenvård och inom NU var medelvärdet högre på drygt 80 procent. Resultatet är överlag bra även om det finns förbättringsområden i vissa av verksamheterna att arbeta vidare med.

² Inspektionen för vård och omsorg

Internkontroll, synpunktshantering och tillsyn

Internkontrollen visar att det finns förbättringar att göra inom området när det gäller handläggning och dokumentation. Klagomålsärendena var 2013 lägre än året före. Antalet klagomål var 23. Under 2013 inkom 10 tillsynsärenden som samtliga aktualiserades av Socialstyrelsen eller Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Det är 8 ärenden fler än året före. Under 2013 har inget Lex Sarah-anmäla ärende rapporterats till Socialstyrelsen.

Antalet inkomna klagomål och tillsynsärenden är ändå relativt få och det är svårt att kunna dra någon generell slutsats. Vi kan dock se avseende klagomål att klagomålen främst rör bemötande och kompetens. Se bilaga 6.

Samverkan

Här presenteras ett urval av all samverkan som sker på olika nivåer i organisationen och det är de projekt som finansieras av den sociala investeringsfonden.

Alla barn i skolan där det pågår ett systematiskt arbete med rutiner, närvaroansvarig etc och med enskilda barn. Data kring de enskilda barnen har matats in i en webb - enkät vid början av kontakten, efter tre månader och efter ett år. Data samlas även på grupp nivå vad gäller hälsa, frånvaro och måluppfyllelse.

Det *uppsökande teamet* består sedan i höstas av en socionom och en pedagog har de besökt kommunens elva skolor med högstadium för genomgång av enheternas alla elever. Sju av skolorna kommer vid terminsslut att ha haft två besök av uppföljande teamet för att försäkra oss om att inga elever är frånvarande över tid och utan stöd.

Teamet för tidiga insatser består av tre personer, varav en socionom och två pedagoger. Teamet har förutom direkt arbete med elev och föräldrar arbetat med handledning utifrån förhållningssätt samt förmedlat goda exempel gällande främjande arbete och strukturer. Delrapport 3 för projektet blev klar vid årsskiftet.

SkolFam fortsätter 2014 i ordinarie verksamhet efter projekttidens slut. Utöver att man följer de individer som deltar i SkolFam pågår en socioekonomisk utvärdering som utförs av Linköpings Universitet (via SKL) och beräknas vara klar i början av 2014.

Center för ungdomar med neuropsykiatrisk funktionsproblematik

Verksamheten har startat och ungdomar har börjat skrivas in. Rekrytering av ytterligare personal ska göras. Verksamheten kommer dels att följas genom LOKE och dels genom utvärdering av universitetet och Puffenheten.

Solid Återkomst

Projektet startade i september 2013. Den första ungdomen i projektet har flyttat hem från institution och rekrytering av fler ungdomar till projektet pågår. Särskild utvärderingsplan finns. Första delrapporten ska redovisas i mars 2014.

Mål för perioden

Mål	Resultat
Det finns rutiner och effektiv samverkan inom kommunen och med externa aktörer som främjar barns och elevers hälsa	<i>Målet är inte uppnått.</i> Rutiner finns men modell saknas ännu för att mäta om samverkan är effektiv och om den främjar barns och elevers hälsa
Minska antalet barn och unga placerade på HVB år 2013 jämfört med 2012	<i>Målet är uppnått.</i> Antalet placeringar av barn och ungdomar har minskat från 81 i januari till 66 i december.
Öka andelen egna familjehem i förhållande till konsulentstödda familjehem	<i>Målet är delvis uppnått.</i> Det råder brist på vanliga familjehem. Antalet konsulentstödda familjehem minskade från 33 i januari till 29 i december.
HVB-placeringar ska ersättas av insatser i öppenvård för personer med missbruk	<i>Målet är uppnått.</i> Antalet placeringar av vuxna har minskat från 70 i januari till 46 i december.
Placerade barn ska besökas minst två gånger per år. Handläggaren ska prata enskilt med barnet för att säkerställa att de får lämplig utbildning och den hälso- och sjukvård som de behöver.	<i>Målet är inte uppnått.</i> En stickprovskontroll för 20 placerade barn visar att sju fått besök två gånger och nio barn mellan tre till nio gånger under ett år. Tre barn hade ett besök och ett hade besök inbokade som inte kom till stånd.
Minst 80 procent av dem som får insatser anser att deras livssituation förbättrats	<i>Målet är inte uppnått. .</i> Vi kan ännu inte mäta om målet är uppnått även om allt fler uppföljningar och brukarundersökningar görs omfattas inte alla som får insatser.