

Kvalitetsrapport socialförvaltningar 2022

Socialnämnden Centrum

Innehållsförteckning

1 Inledning.....	4
1.1 Kvalitetsrapporten syfte och sammanhang.....	4
1.2 Socialstyrelsens definition av kvalitetsområden.....	4
1.3 Sammanfattande bedömning	5
2 Barn och ungdomsvård.....	9
2.1 Analys och slutsatser	9
2.1.1 Kunskapsbaserad verksamhet	9
2.1.2 Självbestämmande och integritet.....	10
2.1.3 Helhetssyn och samordning.....	11
2.1.4 Trygghet och säkerhet	12
2.1.5 Tillgänglighet	13
2.1.6 Jämlik	13
2.1.7 Effektivitet.....	14
2.2 Förbättringsåtgärder.....	15
2.2.1 Förbättringsarbetet sedan förra uppföljningen.....	15
2.2.2 Årets bedömning.....	16
3 Ekonomiskt bistånd.....	17
3.1 Analys och slutsatser	17
3.1.1 Kunskapsbaserad verksamhet	17
3.1.2 Självbestämmande och integritet.....	17
3.1.3 Helhetssyn och samordning.....	18
3.1.4 Trygghet och säkerhet	18
3.1.5 Tillgänglighet	19
3.1.6 Jämlik	19
3.1.7 Effektivitet.....	20
3.2 Förbättringsåtgärder.....	20
3.2.1 Förbättringsarbetet sedan förra uppföljningen.....	20
3.2.2 Årets bedömning.....	21
4 Vuxna.....	23
4.1 Analys och slutsatser	23
4.1.1 Kunskapsbaserad verksamhet	23
4.1.2 Självbestämmande och integritet.....	24
4.1.3 Helhetssyn och samordning.....	24
4.1.4 Trygghet och säkerhet	25
4.1.5 Tillgänglighet	25
4.1.6 Jämlik	25

4.1.7	<i>Effektivitet</i>	26
4.2	Förbättringsåtgärder.....	26
4.2.1	<i>Förbättringsarbetet sedan förra uppföljningen</i>	26
4.2.2	<i>Årets bedömning</i>	28
5	Stadsövergripande uppdrag - barn, familj och trygghet	29
5.1	Analys och slutsatser	29
5.1.1	<i>Kunskapsbaserad verksamhet</i>	29
5.1.2	<i>Självbestämmande och integritet</i>	29
5.1.3	<i>Helhetssyn och samordning</i>	30
5.1.4	<i>Trygghet och säkerhet</i>	31
5.1.5	<i>Tillgänglighet</i>	32
5.1.6	<i>Jämlik</i>	32
5.1.7	<i>Effektivitet</i>	33
5.2	Förbättringsåtgärder.....	33
5.2.1	<i>Förbättringsarbetet sedan förra uppföljningen</i>	33
5.2.2	<i>Årets bedömning</i>	33
6	Stadsövergripande verksamheter	35
6.1	Analys av slutsatser	35
6.1.1	<i>Kunskapsbaserad verksamhet</i>	35
6.1.2	<i>Självbestämmande och integritet</i>	35
6.1.3	<i>Helhetssyn och samordning</i>	35
6.1.4	<i>Trygghet och säkerhet</i>	36
6.1.5	<i>Tillgänglighet</i>	36
6.1.6	<i>Jämlik</i>	37
6.1.7	<i>Effektivitet</i>	37
6.2	Förbättringsåtgärder.....	38
6.2.1	<i>Förbättringsarbetet sedan förra uppföljningen</i>	38
6.2.2	<i>Årets bedömning</i>	39

1 Inledning

1.1 Kvalitetsrapporten syfte och sammanhang

Kvalitetsrapporten ska synliggöra kvaliteten och det systematiska förbättringsarbetet kopplat till våra grunduppdrag. Syftet är att säkerställa och utveckla kvaliteten i utförandet till den verksamheten riktar sig till. Kvalitetsrapporten ska dessutom stödja det systematiska kvalitetsarbetet i förhållande till Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9. Rapporten fungerar genom sin utformning som en kvalitetsberättelse som beskrivs i ledningssystemet.

Kvalitetsrapporten omfattar ett års iakttagelser och mätningar där slutsatserna rapporteras en gång per år. Kvalitetsåret är från 1 september till 31 augusti.

1.2 Socialstyrelsens definition av kvalitetsområden

KUNSKAPSBASERAD VERKSAMHET

Kunskapsbaserad innebär att tjänsterna utförs i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet. Den enskildes erfarenheter tas till vara.

SJÄLVBESTÄMMANDE OCH INTEGRITET

Självbestämmande och integritet innebär att den enskilde är delaktig, har inflytande och ges möjlighet till egna val.

HELHETSSYN OCH SAMORDNING

Helhetssyn utgår från den enskildes samlade livssituation. Då den enskilde har behov av tjänster som bedrivs inom olika verksamheter eller av olika utförare/professioner är dessa samordnade. Det finns en tydlig ansvarsfördelning. Tjänsterna präglas av kontinuitet

TRYGGHET OCH SÄKERHET

Trygg och säker innebär att tjänsterna utförs enligt gällande regelverk. Tjänsterna är transparenta vilket innebär förutsägbarhet och möjlighet till insyn. Risk för kränkning, försummelse, fysisk eller psykisk skada förhindras genom förebyggande arbete.

TILLGÄNGLIGHET

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

EFFEKTIVITET

Effektivitet innebär att resurserna utnyttjas på bästa sätt för att uppnå uppsatta mål för verksamheten.

JÄMLIK

Vården och omsorgen ska tillhandahållas och fördelas på lika villkor för alla.

1.3 Sammanfattande bedömning

Kvalitetsrapporten omfattar förvaltningens avdelningar Barn och unga, Vuxen och försörjningsstöd, Stadsövergripande uppdrag Barn, familj och trygghet samt Stadenövergripande verksamhet. Förvaltningens samlade bedömning beskrivs nedan.

Kunskapsbaserad verksamhet

Vi bedömer att förvaltningen generellt håller en god nivå i förhållande till kvalitetsområdet kunskapsbaserad verksamhet. Verksamheterna arbetar i hög grad utifrån befintlig kunskap, forskning, beprövad erfarenhet och brukarnas behov. Det finns också förbättringsbehov inom området, så som att utveckla arbetet med individbaserad systematisk uppföljning. Socialtjänsten behöver bli bättre på att på gruppnivå sammanställa information från arbetet med enskilda individer i syfte att utveckla och förbättra verksamhetens kvalitet. Inom kunskapsbaserad verksamhet lyfts också bland annat arbetet med våld i nära relationer fram som viktigt utvecklingsområde.

Självbestämmande och integritet

Det är centralt för socialtjänstens arbete att brukare, klienter och familjer, utifrån de omständigheter som råder, ska vara delaktiga i hela processen – från att ett ärende aktualiseras till dess att ett ärende avslutas. Vi har olika verktyg för att arbeta med delaktighet så som arbetsplaner, genomförandeplaner och metoder som LÖSA!. Det pågår kontinuerligt ett arbete för att öka den enskildes delaktighet och det är också ett förbättringsområde. Det finns samtidigt begränsningar, i förhållande till myndighetsutövning och vad som framkommer i utredningsarbete, att i alla delar erbjuda full delaktighet och inflytande. Det är emellertid alltid eftersträvaransvärt att ändå kunna nå hög grad av delaktighet och inflytande.

Flera verksamheter inom förvaltningen är så kallade öppna verksamheter dit brukare frivilligt söker stöd och där arbetet utgår från en hög grad av brukardelaktighet.

De brukarenkäter som genomförs inom förvaltningen har olika resultat och svarsfrekvens. Inom framför allt de myndighetsutövande enheterna är det angeläget att höja antalet svarande, eller hitta andra former för brukarundersökning, så att resultatet kan användas i förbättringsarbetet.

Helhetssyn och samordning

Utifrån omorganisation NN21 startade flera av förvaltningens avdelningar upp i en ny organisation vid årsskiftet 2020/21. Under de två år som nu passerat har olika interna omorganisationer genomförts i syfte att utveckla samordning och likvärdighet inom förvaltningen. Ny organisation ger oss också bättre förutsättningar att samordna utvecklingsarbetet utifrån en helhetssyn tillsammans med de övriga socialförvaltningarna vilket ökar likvärdigheten över staden.

Vi samarbetar också med andra aktörer såsom Förvaltningen för funktionsstöd, Arbetsförmedlingen och Västra Götalandsregionen för att utveckla processer, samverkan och samordning, så att individer i behov av samordnat stöd får tillgång till det. Avseende hälso- och sjukvården ser vi behov av ett förtydligande av respektive huvudmans lagreglerade ansvarar för vissa målgrupper i behov av sammanhållna vård- och stödsatser.

Trygghet och säkerhet

Att arbetet inom förvaltningens avdelningar är förutsägbart, och utförs enligt gällande regelverk, säkerställs på en övergripande nivå genom att arbetet sker i enlighet med socialtjänstprocessen i den stadengemensamma Valfärdens processer. Därtill har vi genomfört ett antal förbättringsarbeten inom kvalitetsområdet trygghet och säkerhet under året.

Vi har genomfört ett omfattande arbete gällande egenkontroller och en systematisk hantering av resultat av genomförda egenkontroller, både på avdelningsnivå och på förvaltningsnivå. Arbetet kommer att fortsätta under 2023.

Socialförvaltningarna har tagit fram gemensamma och övergripande styrande dokument avseende hantering av skyddade personuppgifter och nu vi arbetar för att implementera dem i förvaltningen.

Arbetet med avvikelser har en central betydelse för att förhindra risker och inom flera avdelningar det finns ett fortsatt behov av att utveckla arbetet med rapportering och hantering av avvikelser. Därtill behöver vi en fungerande hantering av avvikelser i verksamheter som inte har Treserva som dokumentationssystem.

Vi har nu både på staden-nivå och lokalt i förvaltningen övergripande styrande dokument och vägledning i arbetet avseende hot och våld. Vi arbetar nu med att ta fram lokala hot- och våldsplaner där det behövs i förvaltningen och inom avdelningarna pågår arbete utifrån övergripande material för att förebygga och kunna hantera såväl hot och våld som otillåten påverkan.

Tillvägagångssättet att erbjuda sociala insatser till enskilda utan krav på biståndsbeslut har begränsats av rättspraxis på senare år. Förvaltningen arbetar med en rad åtgärder för att uppfylla lagstiftningens intentioner gällande kvalitet, rättssäkerhet och likabehandling. Att erbjuda insatser utan bistånd ligger emellertid i linje med förslag till ny socialtjänstlag som nu bereds. Syftet är att öka tillgängligheten och sänka trösklarna för människor att få socialt stöd.

Tillgänglighet

Vår bedömning är att tillgängligheten inom förvaltningen generellt är god i den bemärkelse att det är lätt att nå medarbetare och chefer via befintliga kommunikationskanaler som telefon, e-post, SMS, mottagningstelefoner och funktionsbrevlådor. Det finns dock verksamheter där det uppmärksammas att det kan vara svårt att komma i kontakt och där vi har väntetider för att erbjuda stöd. Vi arbetar på olika sätt för att tillgängliggöra verksamheterna.

På socialkontoret på Mäster Johansgatan finns förbättringsbehov vad gäller den fysiska tillgängligheten. Behoven har lyfts inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet.

Förvaltningen erbjuder samhällsvägledning på ett flertal olika språk via Integrationscentrum.

Utanför kontorstid finns möjlighet för dem i behov av akut stöd och hjälp att vända sig till stadengemensam socialjour som förvaltningen ansvarar för.

Digitaliseringens utveckling innebär många möjligheter till förbättrad tillgänglighet, delaktighet och kvalitet på utförandet. Inom förvaltningen finns exempel där

ansöknings- och bokningsförfarandet har digitaliserats, vilket har förenklat och förbättrat för så väl brukare och klienter som verksamhet. Det finns också potential att utveckla verksamheters tillgänglighet via exempelvis chattfunktioner. Det behövs dock en ökad digital kompetens och stöd inom förvaltningen, dels för att kunna se möjligheter och konkreta lösningar, dels för att minimera risken för felaktigheter.

Jämlik

Socialtjänstens stöd ska tillhandahållas och fördelas på lika villkor för alla. Under året har ett arbete genomförts inom och mellan olika avdelningar för att skapa gränsdragningar och rutiner i syfte att personer med liknade behov ska behandlas lika inom förvaltningen. Områdena barn och unga, vuxen och försörjningsstöd (inom avdelning BoU och VoF) har i linje med ovan också inrättat varsin mottagningsenhet för att skapa "En väg in" till socialtjänsten och på så vis också underlätta för personer att komma i kontakt med socialtjänsten.

Att använda standardiserade bedömningsmetoder är ett sätt att främja likabehandling i handläggningen och inom avdelningarna finns flera exempel på sådana instrument. Ett stadenövergripande arbete med att ta fram ett bedömningsinstrument för handläggning av ekonomiskt bistånd pågår där syftet är att säkerställa att stöd och insatser tillhandahålls på ett likvärdigt sätt. Planen är att implementera instrumentet under 2023.

Inom några verksamheter pågår ett aktivt arbete med ett normmedvetet förhållningssätt, hbtq-diplomerings och särskilda satsningar med stöd av de planer och program som finns inom området mänskliga rättigheter.

Avdelningarna beskriver att det finns ett behov av att ha särskilt fokus på frågan om jämlikt stöd och hur vi nyttjar våra resurser och ett likvärdigt och effektivt sätt såväl inom förvaltningen som mellan stadens socialförvaltningar. Socialjouren har under året tagit fram en verksamhetsberättelse som visar på skillnader inom staden vad gäller exempelvis olika målgrupper. Rapporten kommer även att tas fram 2023.

Effektivitet

Inom förvaltningens avdelningar finns olika kontrollsystem såsom egenkontroller, ekonomiska uppföljningar och ärendegenomgångar med syfte att kontrollera att verksamheten följer lagstiftning, riktlinjer och rutiner. Vi bedömer att de kontrollerna generellt fungera bra.

Kvalitetsområdet effektivitet har en tydlig koppling till socialförvaltningarnas pågående arbete med en gemensam målbild. Det krävs en gemensam process och dialog för ett ökat och effektivt resursutnyttjande i ett hela staden-perspektiv. Kvalitetsområdet beskriver också behovet av en gemensam samsyn inom och mellan förvaltningarnas avdelningar. Under 2023 kommer ett nytt arbetssätt för målarbete att införas inom förvaltningen med syfte att bland annat öka samsyn och förbättra samordning på både avdelnings- och förvaltningsnivå.

Ett utvecklingsområde som lyfts fram är att förbättra det systematiska uppföljningsarbetet och den individbaserade systematiska uppföljningen för att säkerställa att de insatser och stöd som tillhandahålls gett den effekt som avsetts.

Förbättringsområden

Individbaserad systematisk uppföljning - vi behöver bättre på att utifrån arbetet med enskilda individer sammanställa information på gruppnivå i syfte att utveckla och förbättra verksamhetens kvalitet och insatsers träffsäkerhet.

Klienter och brukares delaktighet och inflytande - fortsätta arbeta för att öka klienters och brukares möjlighet till delaktighet och inflytande. Vi behöver komplettera kvalitetsarbetet med moment och verktyg som tydligare utgår ifrån våra målgruppers behov och upplevelser. I arbetet se över former för brukarundersökningar för att höja deltagande och svarsfrekvens inom framför allt myndighetsutövning.

Fortsatt samordning och samverkan med socialförvaltningarna och andra myndigheter - samverkan och samarbete med andra, såväl övriga socialförvaltningar och andra förvaltningar och myndigheter som med civilsamhället, är avgörande för att vi ska kunna utföra våra uppdrag och för att brukarna ska få sina behov tillgodosedda på bästa sätt och utifrån en helhetssyn. Fortsatt samverkan med andra, särskilt övriga socialförvaltningar, för att nå en ökad effektivitet i verksamheten.

Hot och våld och otillåten påverkan - fortsätta arbetet med att förebygga hot och våld samt otillåten påverkan utifrån övergripande riktlinjer och rutiner.

Förbättra moment i kvalitetsarbetet, framför allt hantering av synpunkter och klagomål, avvikelser och egenkontroller samt förbättra systematiken i kvalitetsarbetet så att vi använder resultat i vårt förbättringsarbete i högre utsträckning.

Digitalisering - fortsatt arbete för att digitalisera moment och tillvarata digitala möjligheter för ökad tillgänglighet, delaktighet, effektivitet och kvalitet.

Jämlikhetsintegrering, likvärdighet och effektivitet - vi behöver öka vår kunskap om och arbetssätt för jämlikhetsintegrering, samt fortsatt arbete utifrån målbild för att nyttja våra resurser och erbjuda insatser på ett likvärdigt och effektivt sätt utifrån de behov och utmaningar som finns.

2 Barn och ungdomsvård

2.1 Analys och slutsatser

2.1.1 Kunskapsbaserad verksamhet

Avdelning barn och unga (BoU) arbetar med Barns behov i centrum (BBIC) som är ett arbetssätt som är anpassat efter socialtjänstens regelverk. BBIC utgår från barnet/den unges behov och ger den sociala barn- och ungdomsvården en enhetlig och evidensbaserad struktur för handläggning, utredning, genomförande och uppföljning. BBIC är inte heltäckande utan behöver kompletteras med annan kunskap och inom avdelningen finns en bred kompetens inom olika arbetssätt, metoder och modeller. Det finns ett kontinuerligt behov för avdelningen att vidareutveckla dessa och implementera nytt. Nedan följer några *exempel* på hur avdelningen under året arbetat med att utveckla det kunskapsbaserade arbetet.

Under året har avdelningen arbetat med att implementera LÖSA* och Stöd-modellen*. Båda i syfte att stärka barns delaktighet i socialtjänstens arbete. Det finns en arbetsgrupp med representanter från samtliga enheter inom avdelningen där man arbetar med hur man kan sammanföra de båda arbetssätten. Upplevelsen inom avdelningen är att metoderna stödjer en ökad delaktighet för barn och ungas. Ingen strukturerad uppföljning är dock gjord utifrån någon av metoderna. Under hösten 2022 kommer en följeforskning att startas upp vad gäller LÖSA. Forskningen kommer att ske inom ramen för FoU Väst.

LÖSA! uppfattas som ett bra komplement till andra metoder så som Signs of Safety. Det vore önskvärt med vidare utbildning inom vissa delar som exempelvis barnbrev då det kan bli allvarliga fel om denna typ av dokument inte används korrekt. Önskvärt vore att man kunna sammanföra LÖSA! och Stöd-modellen till en till en gemensam metod/modell. Avdelningen kan också se att det finns risk att arbetet med LÖSA! och Stöd-modellen leder till dubbeldokumentation/parallella utredningar som behöver adresseras inför vidare implementering.

Avdelningen har under året varit med och tillsammans med FoU Väst arbetat fram enkät för att förbättra uppföljningen av barn/unga på HVB (hem för vård eller boende). Enkäten består av frågor som är riktade till socialsekreterare och den som är placerad. Enkäten fångar upp det som särskilt ska uppmärksammas kring hälsa, utveckling, sociala beteende, skolgång, samt relationer till anhöriga och andra närstående. Syftet är bland annat att få fram mer träffsäkra rekommendationer inför placering. Enkäten kommer att implementeras under hösten 2022 med stöd av SPINK (samlad placering- och inköpsfunktion).

Under året har förste socialsekreterare inom avdelningen tillsammans med förste socialsekreterare inom avdelning Vuxen och försörjningsstöd och förvaltningsjurist genomfört en utbildning i förhandlingstrygghet i förvaltningsrätt för socialsekreterare. Utbildningen innehåller praktisk information, information om hur processerna ser ut bakom kulisserna, vad rätten fokuserar på, hur man förmedlar sin framställan, plädering, hur man ställer frågor och hur man hanterar frågor med mera. Utbildningen var uppskattad och önskemål finns om att genomföras ytterligare utbildning med fokus på barn och unga.

Inom Familjehemsenheten arbetar man sedan 2021 med projektet Syskonstödet, projektet syftar till att utveckla metoder för att stödja de biologiska barnen i familjehem. Forskning har visat att det finns en högre risk för sammanbrott om de biologiska barnen inte trivs med att vara familjehem. Vidare har Familjehemsenheterna i Göteborg inlett

utbildningar i metoden Marte Meo, som har en evidensbaserad grund, och syftar till att stödja samspelet mellan det familjehemsplacerade barnet och hemmet. Resultat har ännu inte följts upp.

Under året har en samordnare för våld i nära relation anställts inom avdelningen med syfte att bland annat förbättra det evidensbaserade arbetet inom området. Samordnaren arbetar även riktat gentemot andra avdelningar inom förvaltningen och ett identifierat förbättringsbehov är att stärka arbetet gentemot våldsutövare.

Avdelningen deltar i olika stadenövergripande arbeten med att ta fram enhetlig och lättillgänglig statistik i syfte att underlätta systematisk uppföljning på individ och gruppnivå samt jämförelse inom staden (arbetet beskrivs mer utförligt under rubriken Öppna jämförelser). Under hösten finns avdelningen också representerad i SKR:s (Sveriges Kommuner och Regioner) arbete för framtagande av nationella kvalitetsregister inom IFO (Individ- och familjeomsorg).

Sammantaget bedöms arbetet inom avdelningen i hög grad vara kunskapsbaserat men det finns kontinuerliga behov av att utveckla och implementeringen av nya arbetssätt och metoder.

Identifierade förbättringsområden

Arbetet med implementering av LÖSA! och Stöd-modellen. Vidare utbildning inom ex barnbrev, säkerställa att metoderna/modellerna leder till parallella utredningar, sammanföra LÖSA! och Stöd-modellen till en gemensam metod/modell. Genomföra strukturerad uppföljning av arbetet. Samtliga enheter inom avdelningen ska kontinuerligt ha dialog omkring barns delaktighet i enhetens arbete.

Stärka arbetet inom våld i nära relation. Säkerställa att vi arbetar kunskapsbaserat, att vi har fungerande rutiner och samverkan samt att vi behöver förbättra arbetet gentemot våldsutövare.

Generellt inom avdelningen är det ett förbättringsområde att utveckla den systematiska uppföljningen och vidare att använda resultatet av den systematiska uppföljningen för att utveckla verksamheten. Uppföljning får inom avdelningen ofta stå tillbaka på grund av en hög arbetsbelastning. Exempel på uppföljning skulle kunna vara att använda FIT (Feedback Informed Treatment) där klienten ges möjlighet att utvärdera insats efter avslut.

* LÖSA! är en metod för att arbeta barnrättsbaserat inom socialtjänst med barn och unga. Dels genom att träffa barnet och ge barnet information muntligt, mer än vad som traditionellt gjorts inom socialtjänsten. Men också att barnet ska få skriftlig information som är riktad direkt till denne, och inte bara till de vuxna.

*Stöd-modellen är ett arbetssätt för att öka barn/unga och familjers delaktighet i utförande av interna öppenvårdsinsatser som bland annat består av en modell för uppstarts- och uppföljningsmöten.

2.1.2 Självbestämmande och integritet

Centralt för arbetet enligt BBIC är att barnet/den unge, familjen och nätverket, utifrån de omständigheter som råder i ärendet, är delaktiga i hela processen från att ärendet aktualiseras till dess en insats har avslutats. Ett exempel på detta är upprättande av utredningsplan där socialtjänsten, i den mån det är möjligt, planerar utredningen i samråd med barnet/den unge och dennes vårdnadshavare. Det samma gäller naturligtvis vid uppföljning av insats. Kraven på uppföljningen skiljer sig åt i lag, förordningar, föreskrifter och allmänna råd beroende på typ av insats. Öppna insatser är inte i detalj lika reglerade som vid uppföljning av barn och unga placerade i samhällets vård. För

barn och unga som placeras i familjehem utses en särskild barnsekreterare som bland annat har i uppdrag att särskilt bevaka barnet/den unges intresse.

Frågor omkring barn och ungas delaktighet och hur detta kan stärkas inom socialtjänsten är något som avdelning BoU arbetar med. Exempel på detta är bland annat arbetet med STÖD-modellen och LÖSA! (beskrivs utförligare under rubriken Kunskapsbaserad verksamhet).

En annan målgrupp där avdelningen arbetar med att stärka delaktighet är föräldrar tillplacerade barn och unga. Stadengemensamt finns Stellanmottagningen som arbetar med att ge biologiska föräldrarna stöd när barn/unga är placerade. Umgängesenheten är en annan stadengemensam resurs som arbetar på uppdrag av socialsekreterare, uppdraget är att ge förutsättningar till bra umgängen som gynnar barn, biologiska föräldrar och familjehemmen. Båda dessa enheter har en hög efterfrågan inom staden.

Projekt syskonstödet är ett annat exempel på avdelningens arbete inom området (beskrivs utförligare under rubriken Kunskapsbaserad verksamhet).

Det finns utvecklingsbehov vad gäller att göra barn och unga mer delaktiga i alla olika typer av processer inom avdelningen. Egenkontroller har exempelvis visat att barnet eller den unges röst inte alltid har kommit till tals under en utredning. Detta har bland annat resulterat i åtgärder i form av handledning, både enskild och i grupp, för att stärka arbetet med att barn ska ges möjlighet att komma till tals. Risk för att barn inte görs delaktiga i socialtjänstens arbete finns med i avdelningens riskbild 2023 och samtliga enheter inom avdelningen ska kontinuerligt ha dialog omkring barns delaktighet i enhetens arbete.

Identifierade förbättringsområden

De förbättringsåtgärder som tagits fram under rubriken Kunskapsbaserad verksamhet berör också detta område.

2.1.3 Helhetssyn och samordning

Samordning och helhetssyn omkring den enskilde är centralt i socialtjänstens arbete och sker dagligen på en mängd olika sätt inom avdelningen, förvaltningen och med andra parter.

Nuvarande förvaltning bildades vid årsskiftet 2020/21 och under 2021 och 2022 har ett arbete genomförts för att harmonisera gränsdragningar mellan avdelningen och avdelning Vuxen och försörjningsstöd vad gäller exempelvis ålder, våld i nära relation (ViNR) och nödbistånd. För arbetet med ViNR har en samordnare anställts inom förvaltningen.

Avdelningen har sedan 2021 anställt en lokal SIP-samordnare (Samordnad individuell plan), denne arbetar över hela förvaltningen samt även äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen och förvaltningen för funktionsstöd (FFS) med att samordna SIP samt att tillse att det finns SIP-utbildare inom avdelningarna. Tjänsten finansieras via NOSAM (Närområdessamverkan). Under året har SIP-samordnare informerat om SIP på några enheter inom avdelningen. I dagsläget finns tre SIP-utbildare inom avdelningen. SIP-utbildare ska i sitt uppdrag vara ambassadörer för SIP och möjliggöra metodstöd. För att ge stöd till SIP-utbildare finn lokal SIP-samordnare och ett SIP-nätverk för erfarenhetsutbyte. Nätverken leds av delregional SIP-samordnare.

Avdelningen finns representerad i olika samverkansforum, inom förvaltningen och med externa parter, så som NOSAM, lokal samverkansgrupp barn och unga, SSPF (skola, socialtjänst, polis och fritid i samverkan) och SSFF (samverkan skola socialtjänst och fritid kring barn 6–12 år med riskfaktorer) med flera. Det finns strategiska styrgrupper i

varje förvaltning som bemannas av avdelning BoU samt avdelning Stadsområde Valfärd och fritid samt representanter från Grundskoleförvaltningen, Förskoleförvaltningen och Utbildningsförvaltningen.

I dagsläget saknas aktuell överenskommelse om samverkan mellan de fyra socialförvaltningarna samt FFS. Detta har under året påverkat samverkan omkring barn, unga och familjer i behov av samordnat stöd negativt. En processledare är anställd för att leda arbetet och avdelningschef representerar i arbetsgrupp. Jurister från socialförvaltning och FFS har gemensamt tagit fram en rättsutredning omkring gränsdragning mellan LVU (lag med särskilda bestämmelser om vård av unga) och LSS (lag om stöd och service till vissa funktionshindrade) som kommer utgör ett underlag i det fortsatta arbetet. Ovanstående finns med i avdelningens riskbild 2023 varefter det inte lyfts som en förbättringsåtgärd i denna rapport.

Sammanfattningsvis uppfattas samverkan generellt, både inom avdelningen och med andra aktörer så som övriga socialtjänst, skola och vård, fungera väl. Samtidigt finns behov av att utveckla samverkan med bl.a. grundskolan och hälso- och sjukvården vad gäller exempelvis hemmasittare, unga vuxna med psykisk ohälsa samt barn, unga och familjer som av olika anledningar behöver ett samordnat stöd.

Identifierade förbättringsområden

Fortsätta utveckla samverkan med grundskola och hälso- och sjukvård i det forum som avdelningen ingår i.

2.1.4 Trygghet och säkerhet

Avvikelsehantering och hantering av lex Sarah finns beskrivit i Valfärdens processer. Under året har utbildning skett i avvikelsehantering. Antalet inrapporterade avvikelser har också ökat inom myndighetsutövande enheter och fördelar sig jämnt. Inom avdelning BoU:s resursenheter behövs ett fortsatt arbete för att säkerställa att avvikelser rapporteras. Enhetschefer har i uppdrag i verksamhetsplan att, i enlighet med SOSFS 2011:9, analysera inkomna avvikelser, klagomål och synpunkter. Uppföljning av arbetet kommer närmast att ske i samband med årsuppföljning av verksamhetsplan.

Fem beslut enligt lex Sarah har meddelats under perioden 1 september 2021 till 31 augusti 2022. Idag finns en risk att de åtgärder som tas fram med anledning av beslut enligt lex Sarah endast genomförs/kommer berörd enhet till del, detta är ett förbättringsområde inom avdelningen.

I enlighet med SOSFS 2011:9 ska den som bedriver socialtjänst utöva egenkontroll. Avdelningen har under våren 2022 tillsammans med avdelning Vuxen och försörjningsstöd tagit fram en plan för egenkontroll som ersätter tidigare rutin. Egenkontrollerna har under hösten genomförts i enkätverktyget Forms och förhoppningen är att detta ska underlätta arbetet med sammanställning samt tydliggöra förbättringsområden. Planen innefattar också kontroll av inloggning i individärenden och kontroll av inloggning i ärenden med skyddade personuppgifter. Kontroller som tidigare saknats. Enhetschef ansvarar för att vid behov upprätta åtgärdsplan samt dokumentera resultat av kontrollerna i verksamhetsplanen. Uppföljning av egenkontrollerna som gjorts under hösten kommer ske i samband med årsuppföljning av verksamhetsplan. Arbetet med planen kommer att utvärderas under vintern 2022.

Det finns utöver ovan egenkontroll olika checklistor för socialsekreterare att använda vid olika typer av processer i handläggningen för att säkerställa att man följer alla moment. Syftet med checklistorna är att underlätta arbetet för socialsekreteraren. Ärendegenomgångar och tjänstegenomgångar sker kontinuerligt utifrån behov och olika enheters uppdrag.

Identifierade förbättringsområden

Genomgång av utredningar och beslut enligt lex Sarah på avdelningens ledningsgrupp i syfte att säkerställa att eventuella åtgärder genomförs inom hela avdelningen och inte endast på den enhet där bristen identifierats.

2.1.5 Tillgänglighet

Avdelningen BoU:s medarbetare nås via telefon, SMS och e-post. Det finns jourtelefon och funktionsbrevlåda till avdelningens mottagningsenhet. Utanför kontorstid finns möjlighet att vända sig till stadengemensam socialjour. Avdelningen får återkommande synpunkter på att det är svårt att få kontakt med medarbetare och avdelningen behöver bli bättre på att återkoppla till dem som söker oss.

Socialkontoret på Mäster Johansgatan 2 brister i tillgänglighet, problematiken är lyft återkommande i det systematiska arbetsmiljöarbetet.

Till följd av pandemin har det skett en digital utveckling som bedöms som positiv för vissa målgrupper som har haft lättare att delta på möten digitalt än fysiskt. Det digitala mötet kan inte alltid ersätta det fysiska men upplevs som ett bra komplement och vidgar tillgängligheten.

Förvaltningen har beslutat om rutin för synpunkts- och klagomålshantering. Den är dock inte helt enkel att tillämpa. En stor del av socialtjänstens arbete är att möta familjer i behov av stöd, i dessa möten framförs en mängd synpunkter och även klagomål. Dessa hanteras oftast i samtalet och dokumenteras i den enskildes akt. De registreras därför som regel inte som en synpunkt eller klagomål i diariet. Avdelningen har arbetat med implementering av rutin och att göra den känd för medarbetare. Sammanställning av inkomna synpunkter- och klagomål (13 stycken) visar att de berör bemötande från socialtjänsten samt att man inte får den stöd och hjälp som man önskat. Ca hälften av klagomålen berör omständigheter omkring olika former av placeringar av barn och unga. De synpunkter och klagomål som registrerats i diariet har hanterats i enlighet med rutin.

Identifierade förbättringsområden

På samtliga enheter lyfta vikten av att vi återkopplar till dem som söker oss, även meddela om återkoppling kommer att dröja några dagar.

Avdelningens ledningsgrupp ska under våren ha dialog omkring hantering av synpunkter i enlighet med förvaltningsövergripande rutin.

2.1.6 Jämlik

Inom avdelning BoU har en omorganisation genomförts. Denna innebär att avdelningen nu har ett gemensamt mottag, BoU Centrum mottagningsenhet. Barnsekreterare, som tidigare fanns utspridda på olika enheter, har också samlats i en enhet. Två utredningsenheter har bildats. Syftet med omorganisation inom avdelningen har till del varit att säkerställa en likvärdig, effektiv och rättssäker hantering av barn, unga och familjer som kommer i kontakt med stadsområdets socialtjänst. Omorganisationen har också syftat till att skapa en väg in i socialtjänsten för såväl invånare som andra aktörer. Från och med januari 2023 kommer avdelningen att utöka antalet utredningsenheter från två till tre. Syftet med förändringen är att skapa bättre förutsättningar för enhetschefer och 1:e socialsekreterare att överblicka och leda arbetet. Vidare att mindre enheter också ger bättre förutsättningar för medarbetare att få stöd och hjälp. Organisationsförändringen beskrivs utförligare under rubriken Medarbetares engagemang.

Utöver intern omorganisation har avdelningen tillsammans med avdelning Vuxen och

försörjningsstöd beslutat om enhetlig gränsdragning vad gäller ålder. Vidare har rutin för hantering av våld i nära relation och hedersrelaterat våld mellan avdelningarna arbetats fram. Syftet har varit att säkerställa likvärdig hantering inom och mellan avdelningarna.

Avdelningen inte gjort någon analys utifrån att vård och omsorg ska tillhandahållas och fördelas på lika villkor för alla. Detta är ett förbättringsområde. Under 2023 planerar avdelningen att göra en genomlysning av utredning och insatser utifrån kriminalitet och kön.

Identifierade förbättringsområden

Genomföra genomlysning av utredning och insats utifrån kriminalitet och kön.

2.1.7 Effektivitet

Inom avdelning BoU finns många olika kontrollsystem så som egenkontroller, ekonomiuppföljning och uppföljningsfiler, checklistor, ärendegenomgångar etc med syfte att kontrollera att vi följer lagstiftning, riktlinjer och rutiner etc. Dessa fungerar över lag bra. Dock saknas generellt systematisk uppföljning som fokuserar på kvalitet i våra insatser. I förslag till ny socialtjänstlag (SOU 2020:47) föreslås vissa förtydligande och skärpningar av kraven på kvalitetsarbete. Dels föreslås att verksamhet inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet, alltså inte endast insatserna som det är i dagens socialtjänstlag. Dels föreslås att kravet på att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet ska kompletteras med ett uttryckligt krav på uppföljning. Ett stadenövergripande arbete pågår för att utveckla den systematiska uppföljningen inom stadens socialtjänst där avdelningen är representerad.

Inom avdelningen finns fastställda processer för hantering av ärenden mellan BoU myndighet och resursenheterna samt mellan BoU myndighet och Familjehemsenheten. Processerna är en del av arbetet med att säkerställa att avdelningens resurser används på bästa sätt.

Metodhandledare på resursenheterna har tillsammans med familjebehandlare gått igenom samtliga uppdrag med särskilt fokus på långvariga ärenden, de vill säga ärenden som pågått mer än ett år. Efter genomgången har samtliga metodhandledare och förste socialsekreterare tillsammans gått igenom resultatet och noterat ”trender och tendenser”. Genomlysningen kommer att ligga till grund för fortsatt utvecklingsarbete inom avdelningen med fokus på att nyttja resurser effektivt både avseende kvalitet och ur ekonomiska perspektiv (arbetet beskrivs utförligare under rubriken Interna granskningar).

Att avdelningen har en god uppföljning av insatser är en förutsättning för att kunna avgöra om vårt arbete ger resultat. Inom avdelningen arbetas, på olika sätt, med uppföljning i individärenden och det finns goda strukturer för detta. Dock kan avdelningen generellt bli bättre på att upprätta tydliga och meningsfulla genomförandeplaner. Om vi inte är tydliga och konkreta kan det bli svårt att följa upp och veta när vi uppnått målet med insatsen. Barns delaktighet saknas också ofta i planen. Detta är ett förbättringsområde som också finns med i avdelningens riskbild 2023.

Erfarenheter inom avdelningen visar också på att det är viktigt med en tät uppföljning av den köpta vården och att det ger resultat att ställa krav på de leverantörer som levererar insatser till barn och unga.

Det digitala arbetet har utvecklats mycket under pandemin. Upplevelsen är att möjligheten till digitala möten är effektivt och att det är ett arbetssätt som bör fortsätta att utvecklas där det är lämpligt. Avdelningen har under hösten rapporterat in förslag på

förbättringsåtgärder vad gäller digitalisering till stadengemensam arbetsgrupp som leds av Stadsledningskontoret omkring kostnadseffektiv myndighetsutövning.

Ett arbete är pågående inom avdelningen för att säkerställa att den statistik som behövs för att följa verksamheten är korrekt. Detta då statistik redovisas i många olika sammanhang och påverkar exempelvis inriktning för verksamhet och hur resurser fördelas. Det finns kvarvarande bekymmer i inrapportering och i uttag som påverkar tillförlitligheten. Under rubriken Interna granskningar beskrivs granskning av registrering av institutionsplacering i Treserva och administrativa vårdfiler utförligare.

Identifierade förbättringsområden

Genomföra utbildning/workshop med berörda medarbetare omkring att upprätta meningsfulla genomförandeplaner. Hur barn kan göras mer delaktiga vid upprättande av planen ska vara en del av utbildningen/workshopen.

2.2 Förbättringsåtgärder

2.2.1 Förbättringsarbetet sedan förra uppföljningen

Förslag till förbättringsåtgärder	Åtgärder som påbörjats/pågår/avslutats	Uppföljning av åtgärdernas effekt
Implementera Västermodellen	Någon åtgärd har inte genomförts	
Implementera STÖD-modellen	Implementering pågår	Återfinns som förbättringsåtgärd inför 2023
Implementera LÖSA!	Implementering pågår	Återfinns som förbättringsåtgärd inför 2023
Utöka antalet platser inom Skolfam	I augusti 2022 startade ett nytt Skolfam-team i stadsområde Centrum som nu har två team	Vid ingången av 2023 beräknas det inte finnas någon kö till insatsen inom stadsområdet
Samordna arbetet omkring våld i nära relationer (ViNR)	Samordnare för arbetet är anställd	Arbetet med området behöver fortsatt stärkas och återfinns som förbättringsåtgärd inför 2023
Utveckla stödet för föräldrar till placerade barn och unga för att möjliggöra återflytt till hemmet ex genom Föräldrar på avstånd	Stadengemensamt finns Stellanmottagningen och Umgängesenheten	Arbetet är pågående
Utveckla arbetet med hemmasittare och unga med psykisk ohälsa	Förvaltningen har påbörjat ett arbete i samverkan tillsammans med grundskoleförvaltningen (GSF)	Arbetet är pågående
Öka förekomsten av SIP	Avdelningen har SIP-samordnare och SIP-utbildare	Bedömning att SIP genomförs vid behov inom avdelningen
Lyfta in konsekvenser av ny överenskommelse Samverkan för barns och ungas hälsa gällande läkarundersökning vid tvångsvård till NOSAM	Någon åtgärd har inte genomförts	Problemet kvarstår
Upprätta struktur för samverkan inom avdelningen och mellan avdelningen och avdelning Vuxen och försörjningsstöd	Avdelningarna har beslut om gränssnitt vad gäller ålder. Överlämningsrutin mellan avdelningarna är framtagna	Struktur finns
Öka kunskapen omkring avvikelshantering inom de enheter som idag har få avvikelser	Utbildningar har genomförts	Det finns fortsatt enheter med få avvikelser, ytterligare utbildning kommer att ges under 2023

Ta fram enhetliga checklistor för socialsekreterare gällande olika processer i handläggningen		Genomfört
Upprättas rutin för att säkerställa att barn och unga som placeras utanför hemmet informeras om möjligheten att kontakta IVO:s funktion Barn och ungdomslinjen		Genomfört
Implementera rutin för synpunkts- och klagomålshantering	Rutinen har implementerats med det fortsatta frågetecken omkring hur den ska hanteras i praktiken	Återfinns som förbättringsåtgärd inför 2023
Genomföra planerad omorganisation inom avdelningen		Genomfört
Arbeta med tydliga uppdrag, genomförandeplaner och mål som är möjliga att följa upp		Återfinns som förbättringsåtgärd inför 2023

2.2.2 Årets bedömning

Förbättringsåtgärder	Kvalitetsområde
Arbetet med implementering av LÖSA! och Stöd-modellen. Vidare utbildning inom ex barnbrev, säkerställa att metoderna/modellerna leder till parallella utredningar, sammanföra LÖSA! och Stöd-modellen till en gemensam metod/modell. Genomföra strukturerad uppföljning av arbetet. Samtliga enheter inom avdelningen ska kontinuerligt ha dialog omkring barns delaktighet i enhetens arbete.	Kunskapsbaserad verksamhet/Självbestämmande och integritet
Stärka arbetet inom våld i nära relation. Säkerställa att vi arbetar kunskapsbaserat, att vi har fungerande rutiner och samverkan samt att vi behöver förbättra arbetet gentemot våldsutövare.	Kunskapsbaserad verksamhet/Självbestämmande och integritet
Generellt inom avdelningen är det ett förbättringsområde att utveckla den systematiska uppföljningen och vidare att använda resultatet av den systematiska uppföljningen för att utveckla verksamheten. Uppföljning får inom avdelningen ofta stå tillbaka på grund av en hög arbetsbelastning. Exempel på uppföljning skulle kunna vara att använda FIT (Feedback Informed Treatment) där klienten ges möjlighet att utvärdera insats efter avslut.	Kunskapsbaserad verksamhet/Självbestämmande och integritet
Fortsätta utveckla samverkan med grundskola och hälso- och sjukvård i det forum som avdelningen ingår i.	Helhetssyn och samordning
Genomgång av utredningar och beslut enligt lex Sarah på avdelningens ledningsgrupp i syfte att säkerställa att eventuella åtgärder genomförs inom hela avdelningen och inte endast på den enhet där bristen identifierats.	Trygghet och säkerhet
På samtliga enheter lyfta vikten av att vi återkopplar till dem som söker oss, även meddela om återkoppling kommer att dröja några dagar.	Tillgänglighet
Avdelningens ledningsgrupp ska under våren ha dialog omkring hantering av synpunkter i enlighet med förvaltningsövergripande rutin.	Tillgänglighet
Genomföra genomlysning av utredning och insats utifrån kriminalitet och kön.	Jämlik
Genomföra utbildning/workshop med berörda medarbetare omkring att upprätta meningsfulla genomförandeplaner. Hur barn kan göras mer delaktiga vid upprättande av planen ska vara en del av utbildningen/workshopen.	Effektivitet

3 Ekonomiskt bistånd

3.1 Analys och slutsatser

3.1.1 Kunskapsbaserad verksamhet

Omorganiseringen inom förvaltningen har säkrat upp kvalitetsarbetet då de nu är fler som delar kunskap och erfarenheter med varandra.

Enheterna inom försörjningsstöd använder sig av introduktionsplaner för att säkerställa en god introduktion för nya medarbetare. Då introduktionen ser olika ut på de olika enheterna har arbetsgrupper skapats som tagit fram en avdelningsgemensam introduktionsplan för Vuxen och försörjningsstöd. I planen klargörs roller, ansvar, rättigheter, skyldigheter men främst innehåller den praktisk information som är viktig att känna till vid en nyanställning. Planen innehåller även en detaljerad checklista för att säkerställa att nyanställda genomför väsentliga utbildningar och får kännedom om aktuella rutiner och bedömningsstöd. Planen är ännu inte fastställt med beräknas implementeras under hösten. Utöver denna introduktionsplan erhåller Göteborgs stad en tvådagars utbildning för nyanställda socialsekreterare och biståndshandläggare. Socialförvaltning Centrum håller en halvdag varje termin med en introduktion för nyanställda i förvaltningen.

Kartläggning av (Våld i nära relationer) VINR-arbetet inom avdelningen är gjord och arbetsgrupper är startade för att utveckla arbetet och öka kunskapen inom våld i nära inom avdelningen.

Flera viktiga steg har tagits kring kvalitetsarbete. Exempel fördjupade egenkontroller och arbetsplaner har utvecklats även om fortsatt arbete krävs. Även arbete med roller inom arbetsledning har påbörjats samt arbetet med att likställa arbetssätt.

Standardiserade bedömningsmetoder inom försörjningsstöd kommer att implementeras 2023.

Avdelningen planerar att påbörja arbete med kompetensförsörjningsplan under nästkommande år.

Identifierade förbättringsområden:

Generellt inom avdelningen inom Vuxen och försörjningsstöd är ett förbättringsområde att utveckla den systematiska uppföljningen och vidare att använda resultatet av den systematiska uppföljningen för att utveckla verksamheten.

Öka kunskap bland medarbetare och chefer inom VINR (våld i nära relationer) och implementera tillämpning av dess arbetssätt och metod är också ett identifierat förbättringsområde.

Fortsätta utveckla arbetet med arbetsplaner.

Ta fram en kompetensförsörjningsplan och säkerställa att medarbetare får tillgång till de utbildningar de behöver.

3.1.2 Självbestämmande och integritet

Stort utvecklingsarbete kring arbetsplaner är igång. Arbetsplaner utgör ett viktigt redskap för att främja den enskildes delaktighet i det löpande arbetet. Utgångspunkten inom verksamhetsområdet är att det ska finnas aktuella arbetsplaner i alla pågående ärenden, som upprättats tillsammans med klienten.

Ytterligare förbättringsbehov i relation till delaktighet och inflytande, rör arbetet med stadens årliga brukarenkät. Behoven handlar både om att öka svarsfrekvensen på enkäten, i syfte att få ett mer rättvisande resultat, samt i nästa steg att tillvara resultatet för att utveckla verksamheten. Med den låga svarsfrekvens som varit vid de senaste undersökningar har inte en rättfärdig analys varit möjlig.

Även ett fortsatt arbete kring synpunkts- och klagomålshantering behövs då antalet registrerade fall är allt för få. Medarbetare inom avdelningen behöver uppmärksamma denna funktion till brukare och blanketter behöver synliggöras ute i verksamheterna.

Identifierade förbättringsområden:

Utveckla den systematiska uppföljningen och vidare att använda resultatet av den systematiska uppföljningen för att utveckla verksamheten. Det gäller avvikelshantering, klagomåls- och synpunktshantering uppföljning av insatser samt brukarundersökningar.

3.1.3 Helhetssyn och samordning

Omorganisation av avdelningens enheter har gett positiva effekter på helhetssynen inom avdelningens olika funktioner. Avdelningen jobbar aktivt med att arbeta likvärdigt inom dess olika enheter. Det sker samverkan med externa och interna aktörer. Samverkan med bland annat Arbetsförmedlingen, Kompetenscentrum, sjukvård och med Förvaltningen för Funktionsstöd fungerar inte optimalt, fortsatt arbete krävs.

Fortsatt arbete med SIP som numera är ett integrerat arbetssätt som bidrar till helhetssyn för den enskildes situation. Dessvärre brister kvaliteten i dessa möten då aktörer inom hälso- och sjukvård såsom socialpsykiatri med flera många gånger uteblir trots emottagen kallelse. Dessa fall registreras inom ramen för avvikelshantering och kräver ett större samverkansarbete på högre nivå.

Verksamheterna inom försörjningsstöd är tillgängliga via mail och telefon. De har öppen dagansvars-telefon varje eftermiddag och kan då även ta emot spontana besök. Med socialjouren inräknad så är socialtjänsten tillgänglig dygnet runt.

Identifierade förbättringsområden:

Utveckla samverkan och arbeta vidare med gränssnitt mellan socialförvaltningarna i staden med förvaltningen för Funktionsstöd, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och med hälso- och sjukvården.

3.1.4 Trygghet och säkerhet

Ett stort förbättringsarbete har genomförts inom avdelningen för Vuxen och försörjningsstöd inom ramen för trygghet och säkerhet. En översyn gjordes för att se över behovet av en permanent vakt på Mäster Johansgatan, på samma sätt som det i dagsläget är på Första Långgatan. Beslut fattades och framledes kommer även Mäster Johansgatan ha en vakt permanent.

Avdelningen för vuxen och försörjningsstöd har under 2021 tagit fram och implementerat rutiner för hot- och våld samt otillåten påverkan för förvaltningens tre socialkontor. Under 2022 har utbildningar och workshop hållits inom området samt receptionerna säkrats upp. En märkbar skillnad har skett i form av tillbudsrapporteringen i IA kring otillåten påverkan.

I enlighet med SOSFS 2011:9 ska den som bedriver socialtjänst utöva egenkontroll. Avdelningen har under våren 2022 tillsammans med avdelning Barn och unga tagit

fram en plan för egenkontroll. Egenkontrollerna har under hösten genomförts i enkätverktyget Forms och förhoppningen är att detta ska underlätta arbetet med sammanställning samt tydliggöra förbättringsområden. Planen innefattar också kontroll av inloggning i individärenden och kontroll av inloggning i ärenden med skyddade personuppgifter. Kontroller som tidigare saknats. Enhetschef ansvarar för att vid behov upprätta åtgärdsplan samt dokumentera resultat av kontrollerna i verksamhetsplanen. Uppföljning av egenkontrollerna som gjorts under hösten kommer ske i samband med årsuppföljning av verksamhetsplan. Arbetet med planen kommer att utvärderas under vintern 2022.

Ett stadenövergripande behov, kopplat till trygghet och säkerhet, som uppmärksammats i en av stadsrevisionens granskningar, handlar om brister vad gäller avsaknaden av koppling mellan delegationsordning och behörighet i Treserva. Kontrollaktiviteter i ovannämnd egenkontrollplan har tagits fram för att möta delar av detta behov. Vidare har frågan lyfts till förvaltningen för intraservice för ytterligare hantering.

Den ökade digitaliseringen har aktualiserat frågan om cybersäkerhet när sekretessuppgifter förekommer vid användning av Teams. Detta är också en fråga som behöver utredas och hanteras stadenövergripande.

Arbetet med avvikelser har utvecklats under året med syfte att identifiera eventuella gemensamma förbättringsbehov. I enighet med årshjulet visar enhetschef en sammanställning av de avvikelser som rapporterats på enheten och analyserar detta tillsammans med medarbetarna.

Identifierade förbättringsområden:

Fortsätta arbetet kring otillåten påverkan.

3.1.5 Tillgänglighet

Bedömningen är att den övergripande tillgängligheten är god inom verksamhetsområdet, i bemärkelsen av att det är lätt att nå både medarbetare och chef via befintliga kommunikationskanaler som telefon, e-post och sms. Verksamheterna inom försörjningsstöd har öppen dagansvars-telefon varje eftermiddag och kan då även ta emot spontanbesök. Med socialjouren inräknad så är socialtjänsten tillgänglig dygnet runt. Försörjningsstödsenheterna har återkoppling på lämnade röstmeddelande inom ett dygn. Det finns en fungerande struktur för att ta emot besök, både planerade och spontana.

Arbetet med klarspråk är ett sätt att främja tillgänglighet. Verksamhetsområdet använder de klarspråkade beslutsfraser och mallar som finns verksamhetssystemet Treserva.

Identifierade förbättringsområden:

Den samlade bedömningen är att avdelningen för Vuxen och försörjningsstöd inte har några väsentliga kvalitetsbrister och inte heller några förbättringsområden kopplade till detta.

3.1.6 Jämlik

Avdelningen Vuxen och försörjningsstöd arbetar aktivt med att erhålla en likvärdig och jämlik socialtjänst. Omorganisationen av avdelningen som genomfördes i våras var ett led i detta arbete.

Implementering av stadengemensamt bedömningsstöd under 2023 ska underlätta arbetet med att tillhandahålla likvärdiga tjänster inom staden.

Nytt statistikverktyg inom försörjningsstöd (Treserva beslutsstöd) är under utveckling i staden. Analysarbete kommer i och med detta att underlättas vilket ger ökade möjligheter för systematiskt förbättringsarbete inom den likvärdiga socialtjänst staden strävar mot.

Användning av standardiserade bedömningsmetoder är ett sätt att främja likabehandling. Den avdelningsövergripande rutinen för arbete mot VINR (våld i nära relationer) och HRV (hedersrelaterat våld och förtryck) som tagits fram under året, beskriver användningen av bedömningsmetoderna FREDa och PATRIARK. Implementeringen av rutinen som planeras inför införandet vid årsskiftet, utgör ett sätt att skapa mer likvärdiga möjligheter till stöd och hjälp för våldsutsatta.

Identifierade förbättringsområden:

Behov finns av att ta fram statistik och arbeta med uppföljning med fokus på diskrimineringsgrunderna, samt specifika områden som tillgång till insatser och rätt till bistånd. Förslag på att följa upp könsstatistik utifrån beviljad insats.

3.1.7 Effektivitet

Genom omorganisationen har mottagningsenheten samlats vilket innebär minskad sårbarhet. Enhetscheferna arbetar mycket mer nära och tillsammans efter omorganisationen, även enheternas förste socialsekreterare arbetar tillsammans mellan enheterna. Enheterna drar nytta av varandra och resurser används mer effektivt.

Identifierade förbättringsområden:

Ett tydligt utvecklingsområde utgörs av att förbättra det systematiska uppföljningsarbetet, för att följa huruvida insatser och stöd gett den effekt som har avsetts.

3.2 Förbättringsåtgärder

3.2.1 Förbättringsarbetet sedan förra uppföljningen

Förslag till förbättringsåtgärder	Åtgärder som påbörjats/pågår/avslutats	Uppföljning av åtgärdernas effekt
Systematisk screening för våldsutsatthet vid alla nybesök, enligt ny avdelningsövergripande rutin, för att säkerställa likvärdiga möjligheter till stöd och hjälp för våldsutsatta.	Implementering pågår. Freda-kortfrågor ställs och dokumenteras vid varje nybesök inom avdelningens mottagningsenheter. Fortsatt utbildning inom Freda krävs.	Metoden har inte direkt inneburit att fler antal våldsärenden fångats upp.
Fortsätta delta i, och följa, det pågående stadenövergripande arbetet med att ta fram, och på längre sikt implementera, ett bedömningsstöd för arbetet med ekonomiskt bistånd.	Ett lyckat pilotprojekt har avslutats. Arbetet fortlöper och implementering planeras våren 2023.	
Fortsätta det inom verksamhetsområdet, och inom förvaltningen, påbörjade utvecklingsarbetet mot en mer likvärdig socialtjänst. För verksamhetsområdet kommer utgångspunkten för nästkommande år vara förslaget om implementering av ny organisation, vilken väntas ge	Omorganisation avslutad.	Genom omorganisationen har mottagningsenheten samlats vilket innebär minskad sårbarhet. Enhetscheferna arbetar mycket mer nära och tillsammans efter omorganisationen, även enheternas förste socialsekreterare arbetar tillsammans mellan enheterna. Enheterna drar nytta av

möjligheter till ökad kvalitet och resurseffektivisering.		varandra och resurser används mer effektivt.
Förbättra arbetet med stadens årliga brukarenkät för på ett systematiskt sätt främja och tillvarata klienters delaktighet och inflytande i arbetet med att utveckla verksamheten.	Arbetet har inte påbörjats.	
Säkerställa att arbetsplaner används kontinuerligt i uppföljningsarbetet i alla ärenden och att klienten är delaktig när dokumentet upprättas och uppdateras.	Utredningsenheterna på försörjningsstöd arbetar aktivt med arbetsplaner.	Effekten har varit en ökad besöksfrekvens vilket innebär ökad brukardelaktighet och inflytande.
Utveckla det systematiska arbetet med egenkontroll. Behov finns både vad gäller att upprätta en processbeskrivning med tillhörande riskanalys samt av att göra en bedömning av vilka egenkontroller som behövs för att säkerställa kvaliteten inom handlägningsarbetet och hanteringen av utbetalningar. Det finns också behov att upprätta egenkontroll avseende inloggnings i Treserva, och behörigheter för ärenden med skyddade personuppgifter, vilket saknas idag.	Arbetet pågår. Egenkontroller är upprättade och används enligt plan.	
Förbättra arbetet med avvikelserapportering och tillhörande hantering av chef för att säkerställa att underlaget på ett rättvisande sätt kan användas för att undvika brister och förbättra verksamheten.	Arbetet pågår. Avvikelsehantering och analys av resultat har tagits upp på APT två gånger under året. SAS har bjudits in. Dock skiljer det sig frekvens av rapportering mycket mellan enheter.	Rapportering inom försörjningsstöd har ökat och samtal om avvikelser har ökat.
Säkerställa att verksamhetsområdets arbete sker på ett jämlikt sätt. Behov finns av att ta fram statistik och arbeta med uppföljning med fokus på diskrimineringsgrunderna, samt specifika områden som bemötande, tillgång till insatser och rätt till bistånd.	Uppdraget är svårt att utföra. Förslag på att följa upp könsstatistik utifrån beviljad insats.	
Upprätta en plan för kompetensutveckling/-försörjning för att säkerställa kunskapsnivån bland medarbetarna i relation till behoven som finns inom verksamhetsområdet.	Vissa enheter inom försörjningsstöd har genomfört en kompetenskartläggning. Behov av samordnad kompetensutvecklingsplan finns fortsatt.	

3.2.2 Årets bedömning

Förbättringsåtgärder	Kvalitetsområde
Utveckla den systematiska uppföljningen och vidare att använda resultatet av den systematiska uppföljningen för att utveckla verksamheten. Det gäller bland annat avvikelser, synpunkter och klagomål, egenkontroller, uppföljning av insatser samt brukarundersökningar.	Kunskapsbaserad verksamhet

Förbättringsåtgärder	Kvalitetsområde
Öka kunskap bland medarbetare och chefer inom VINR (våld i nära relationer) och implementera tillämpning av dess arbetssätt och metod.	Kunskapsbaserad verksamhet
Fortsätta arbetet med arbetsplaner.	Kunskapsbaserad verksamhet
Utveckla samverkan och arbeta vidare med gränssnitt mellan socialförvaltningarna i staden med förvaltningen för Funktionsstöd, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan samt med hälso- och sjukvården.	Helhetssyn och samordning
Fortsätta arbetet med hot och våld samt otillåten påverkan.	Trygghet och säkerhet
Förslag om att följa upp könsstatistik utifrån beviljad insats.	Jämlik
Förbättra det systematiska uppföljningsarbetet, för att följa huruvida insatser och stöd gett den effekt som har avsetts.	Effektivitet
Upprätta en plan för kompetensutveckling/-försörjning för att säkerställa kunskapsnivån bland medarbetarna i relation till behoven som finns inom verksamhetsområdet.	Kunskapsbaserad verksamhet

4 Vuxna

4.1 Analys och slutsatser

4.1.1 Kunskapsbaserad verksamhet

Enheterna inom vuxen använder sig av introduktionsplaner för att säkerställa en god introduktion för nya medarbetare. Då introduktionen ser olika ut på de olika enheterna har arbetsgrupper skapats som tagit fram en avdelningsgemensam introduktionsplan för Vuxen och försörjningsstöd. Den tar upp roller, ansvar, rättigheter, skyldigheter men främst innehåller den matnyttig information om viktiga länkar, rutiner, utbildningar, introduktionsdagar med mera. Planen innehåller även en detaljerad checklista för att säkerställa att nyanställda genomför väsentliga utbildningar och får kännedom om aktuella rutiner och bedömningsstöd. Planen är ännu inte fastställd med beräknas implementeras under hösten.

Inom verksamhetsområdet tillämpas även ett flertal evidensbaserade och standardiserade metoder i det löpande klientarbetet som MI (motiverande intervju), AUDIT (Alcohol Use Disorders Identification Test), DUDIT (Drug Use Disorders Identification Test) och ASI (Addiction Severity Index). Inom arbetet mot VINR (våld i nära relationer) och HRV (hedersrelaterat våld) tillämpas de standardiserade bedömningsmetoderna FREDAs beskrivning, FREDAs kortfrågor och FREDAs farlighetsbedömning samt utrednings- och bedömningsvägledningen PATRIARK.

Under året har en samordnare för våld i nära relation anställts med syfte att bland annat förbättra det evidensbaserade arbetet inom området. Samordnaren arbetar riktat gentemot avdelningar inom förvaltningen och ett identifierat förbättringsbehov är att stärka arbetet gentemot våldsutövare. Verksamheterna inom vuxen har fokuserat på att vidareutbilda personalen genom de utbildningar som erbjuds i staden inom VINR och HRV. Verksamheten inom vuxen har även arbetat med likabehandling inom utredning kring VINR mellan utredningsenheterna för att nå en likvärdig socialtjänst. Kartläggning av VINR-arbetet inom hela avdelningen för Vuxen och försörjningsstöd är gjord och arbetsgrupper är startade för att åtgärda den kunskapsbrist som råder i delar av avdelningen.

Mottag Vuxen har påbörjat en samverkan med Barn och Ungas resursenhet för att erbjuda insatser till förövare. Medarbetare har ingått i en workshop med kriscentrum för kvinnor samt kriscentrum för män.

Avdelningen Vuxen och försörjningsstöd planerar att påbörja arbete med kompetensförsörjningsplan under nästkommande år.

Identifierade förbättringsområden:

Generellt inom avdelningen inom Vuxen och försörjningsstöd är det ett förbättringsområde att utveckla den systematiska uppföljningen och vidare att använda resultatet av den systematiska uppföljningen för att utveckla verksamheten.

Öka kunskap bland medarbetare och chefer inom VINR (våld i nära relationer) och implementera tillämpning av dess arbetssätt och metod är också ett identifierat förbättringsområde.

Ta fram en kompetensförsörjningsplan och säkerställa att medarbetare får tillgång till de utbildningar de behöver.

4.1.2 *Självbestämmande och integritet*

Bristerna inom området självbestämmande består främst i uppföljning av beviljade insatser. UBÅT genomförs inte i samma omfattning som ASI. ASI-samordnare har ett uppdrag kring fortsatt förankringsarbete av kartläggnings- och uppföljningsarbetet av både ASI och UBÅT. Orsaken till brister i omfattning av uppföljning beror på många olika faktorer, däribland omorganisation och dess bidrag till hög omsättning av personal samt att det tar tid att utbilda ny personal och omsätta utbildningen i praktik.

Brist på akutplatser har skett i staden vilket påverkar kvaliteten på insatsen. Brist på boendeplatser för de mest svårplacerade där det finns en hotbild påverkar också kvaliteten på insatsen. Dessa brister minskar den enskildes möjlighet till delaktighet och inflytande över sina insatser.

Ytterligare förbättringsbehov i relation till delaktighet och inflytande, rör arbetet med stadens årliga brukarenkät. Behoven handlar både om att öka svarsfrekvensen på enkäten, i syfte att få ett mer rättvisande resultat, samt i nästa steg att tillvara resultatet för att utveckla verksamheten. Med den låga svarsfrekvens som varit vid de senaste undersökningar har inte en rättfärdig analys varit möjlig.

Även ett fortsatt arbete kring synpunkts- och klagomålshantering behövs då antalet registrerade fall är allt för få. Medarbetare inom avdelningen behöver uppmärksamma denna funktion till brukare och blanketter behöver synliggöras ute i verksamheterna.

Identifierade förbättringsområden:

Utveckla den systematiska uppföljningen och vidare att använda resultatet av den systematiska uppföljningen för att utveckla verksamheten. Det gäller avvikelshantering, klagomåls- och synpunktshantering uppföljning av insatser samt brukarundersökningar.

Utveckla samverkan med andra aktörer kring klienter med komplexa behov.

4.1.3 *Helhetssyn och samordning*

Omorganisation av avdelningens enheter har gett positiva effekter på helhetssynen inom avdelningens olika funktioner. Avdelningen jobbar aktivt med att arbeta likvärdigt inom dess olika enheter. Det sker samverkan med externa och interna aktörer. Dock är vissa av dem problematiska.

Gränssnittet mellan Vuxen och Funktionsstöd är otydlig vilket påverkar samordning och ansvarsfördelning i hög omfattning. På grund av dessa organisatoriska svårigheter riskerar brukare att inte få sina behov tillgodosedda.

Samordning med sjukvården är fortsatt problematisk då det uppkommer både plats- och personalbrist hos vården allt för ofta.

Fortsatt arbete med SIP som numera är ett integrerat arbetssätt som bidrar till helhetssyn för den enskildes situation. Dessvärre brister kvaliteten i dessa möten då aktörer inom hälso- och sjukvård såsom socialpsykiatri med flera många gånger uteblir trots emottagen kallelse. Dessa fall registreras inom ramen för avvikelshantering och kräver ett större samverkansarbete på högre nivå.

Otydlighet kring missbruksområdet mellan vuxen och hälsa- och sjukvård innebär att brukare kommer i kläm och skickas fram och tillbaka mellan instanser.

Identifierade förbättringsområden:

Utveckla samverkan och arbeta vidare med gränssnitt mellan socialförvaltningarna i

staden med förvaltningen för Funktionsstöd och med hälso- och sjukvården.

4.1.4 Trygghet och säkerhet

Ett stort förbättringsarbete har genomförts inom avdelningen för Vuxen och försörjningsstöd inom ramen för trygghet och säkerhet. En översyn gjordes för att se över behovet av en permanent vakt på Mäster Johansgatan, på samma sätt som det i dagsläget är på Första Långgatan. Beslut fattades och framledes kommer även Mäster Johansgatan ha en vakt permanent.

Avdelningen för vuxen och försörjningsstöd har under 2021 tagit fram och implementerat rutiner för hot- och våld samt otillåten påverkan för förvaltningens tre socialkontor. Under 2022 har utbildningar och workshop hållits inom området samt receptionerna säkrats upp. En märkbar skillnad har skett i form av tillbudsrapporteringen i IA kring otillåten påverkan.

I enlighet med SOSFS 2011:9 ska den som bedriver socialtjänst utöva egenkontroll. Avdelningen har under våren 2022 tillsammans med avdelning Barn och unga tagit fram en plan för egenkontroll. Egenkontrollerna har under hösten genomförts i enkätverktyget Forms och förhoppningen är att detta ska underlätta arbetet med sammanställning samt tydliggöra förbättringsområden. Planen innefattar också kontroll av inloggning i individärenden och kontroll av inloggning i ärenden med skyddade personuppgifter. Kontroller som tidigare saknats. Enhetschef ansvarar för att vid behov upprätta åtgärdsplan samt dokumentera resultat av kontrollerna i verksamhetsplanen. Uppföljning av egenkontrollerna som gjorts under hösten kommer ske i samband med årsuppföljning av verksamhetsplan. Arbetet med planen kommer att utvärderas under vintern 2022.

Ett stadenövergripande behov, kopplat till trygghet och säkerhet, handlar om brister vad gäller avsaknaden av koppling mellan delegationsordning och behörighet i Treserva. Denna brist har även identifierats i förvaltningens samlade riskbild för 2021. Kontrollaktiviteter i ovannämnd egenkontrollplan tagits fram för att möta delar av detta behov. Vidare har frågan lyfts till förvaltningen för intraservice för ytterligare hantering.

Den ökade digitaliseringen har aktualiserat frågan om cybersäkerhet när sekretessuppgifter förekommer vid användning av Teams. Detta är också en fråga som behöver utredas och hanteras stadenövergripande.

Identifierade förbättringsområden:

Fortsätta arbetet kring otillåten påverkan.

4.1.5 Tillgänglighet

Tillgängligheten har förbättrats efter omorganisationen. En väg in för nya brukare genom gemensam mottagning samt telefon varje vardag mellan kl 8-16. Utredningsenheterna har dagansvar och öppet varje dag.

Identifierade förbättringsområden:

Den samlade bedömningen är att avdelningen för Vuxen och försörjningsstöd inte har några väsentliga kvalitetsbrister och inte heller några förbättringsområden kopplade till detta.

4.1.6 Jämlik

En stor förbättring utifrån att arbeta likvärdigt och de en jämlik service och vård till våra brukare har skett efter den interna omorganisationen i avdelningens enheter. Den har

gett positiva effekter då avdelningen aktivt har jobbat med att arbeta likvärdigt inom dess olika enheter.

Användning av standardiserade bedömningsmetoder är ett sätt att främja likabehandling.

Implementeringen av rutinen för VINR och HRV utgör ett sätt att skapa mer likvärdiga möjligheter till stöd och hjälp för våldsutsatta.

Att verksamheterna använder de evidensbaserade bedömningsinstrumenten AUDIT (Alcohol Use Disorders Identification Test) och DUDIT (Drug Use Disorders Identification Test) för kartläggning av alkohol- och drogvanor är ett annat sätt att skapa förutsättningar till likvärdigt stöd.

Identifierade förbättringsområden:

Behov finns av att ta fram statistik och arbeta med uppföljning med fokus på diskrimineringsgrunderna utifrån könsstatistik inom specifika områden som tillgång till insatser.

4.1.7 Effektivitet

Genom omorganisationen har utförrerresurserna samlats samt utökats.

Värkningsförebyggande verksamhet är också samlad efter omorganisation. Detsamma gäller mottagningsenheten som samlats vilket innebär minskad sårbarhet.

Enhetscheferna arbetar mycket mer nära och tillsammans efter omorganisationen, även enheternas förste socialsekreterare arbetar tillsammans mellan enheterna. Enheterna drar nytta av varandra och resurser används mer effektivt.

Identifierade förbättringsområden:

Ett tydligt utvecklingsområde utgörs av att förbättra det systematiska uppföljningsarbetet, för att följa huruvida insatser och stöd gett den effekt som har avsetts.

4.2 Förbättringsåtgärder

4.2.1 Förbättringsarbetet sedan förra uppföljningen

Förslag till förbättringsåtgärder	Åtgärder som påbörjats/pågår/avslutats	Uppföljning av åtgärdernas effekt
Systematisk screening för våldsutsatthet vid alla nybesök, enligt ny avdelningsövergripande rutin, för att säkerställa likvärdiga möjligheter till stöd och hjälp för våldsutsatta.	Implementering pågår. Freda-kortfrågor ställs och dokumenteras vid varje nybesök inom avdelningens mottagningsenheter. Fortsatt utbildning inom Freda krävs.	Metoden har inte direkt inneburit att fler antal våldsärenden fångats upp.
Fortsätta delta i, och följa, det pågående stadenövergripande arbetet med att ta fram, och på längre sikt implementera, ett bedömningsstöd för arbetet med ekonomiskt bistånd.	Ett lyckat pilotprojekt har avslutats. Arbetet fortlöper och implementering planeras våren 2023.	
Fortsätta det inom verksamhetsområdet, och inom förvaltningen, påbörjade utvecklingsarbetet mot en mer likvärdig socialtjänst. För verksamhetsområdet kommer utgångspunkten för	Omorganisation avslutad.	Genom omorganisationen har mottagningsenheten samlats vilket innebär minskad sårbarhet. Enhetscheferna arbetar mycket mer nära och tillsammans efter omorganisationen, även

Förslag till förbättringsåtgärder	Åtgärder som påbörjats/pågår/avslutats	Uppföljning av åtgärdernas effekt
nästkommande år vara förslaget om implementering av ny en organisering, vilken väntas ge möjligheter till ökad kvalitet och resurseffektivisering.		enheternas förste socialsekreterare arbetar tillsammans mellan enheterna. Enheterna drar nytta av varandra och resurser används mer effektivt.
Förbättra arbetet med stadens årliga brukarenkät för på ett systematiskt sätt främja och tillvarata klienters delaktighet och inflytande i arbetet med att utveckla verksamheten.	Arbetet har inte påbörjats.	
Säkerställa att arbetsplaner används kontinuerligt i uppföljningsarbetet i alla ärenden och att klienten är delaktig när dokumentet upprättas och uppdateras.	Utredningsenheterna på försörjningsstöd arbetar aktivt med arbetsplaner.	Effekten har varit en ökad besöksfrekvens vilket innebär ökad brukardelaktighet och inflytande.
Utveckla det systematiska arbetet med egenkontroll. Behov finns både vad gäller att upprätta en processbeskrivning med tillhörande riskanalys samt av att göra en bedömning av vilka egenkontroller som behövs för att säkerställa kvaliteten inom handlägningsarbetet och hanteringen av utbetalningar. Det finns också behov att upprätta egenkontroll avseende inloggnings i Treserva, och behörigheter för ärenden med skyddade personuppgifter, vilket saknas idag.	Arbetet pågår. Egenkontroller är upprättade och används enligt plan.	
Förbättra arbetet med avvikelserapportering och tillhörande hantering av chef för att säkerställa att underlaget på ett rättvisande sätt kan användas för att undvika brister och förbättra verksamheten.	Arbetet pågår. Avvikelsehantering och analys av resultat har tagits upp på APT två gånger under året. SAS har bjudits in. Dock skiljer det sig frekvens av rapportering mycket mellan enheter.	Rapportering inom försörjningsstöd har ökat och samtal om avvikelser har ökat.
Säkerställa att verksamhetsområdets arbete sker på ett jämlikt sätt. Behov finns av att ta fram statistik och arbeta med uppföljning med fokus på diskrimineringsgrunderna, samt specifika områden som bemötande, tillgång till insatser och rätt till bistånd.	Svårt att utföra. Förslag på att följa upp könsstatistik utifrån beviljad insats.	
Upprätta en plan för kompetensutveckling/-försörjning för att säkerställa kunskapsnivån bland medarbetarna i relation till behoven som finns inom verksamhetsområdet.	Vissa enheter inom försörjningsstöd har genomfört en kompetenskartläggning. Behov av samordnad kompetensutvecklingsplan finns fortsatt.	

4.2.2 Årets bedömning

Förbättringsåtgärder	Kvalitetsområde
Utveckla den systematiska uppföljningen och vidare att använda resultatet av den systematiska uppföljningen för att utveckla verksamheten. Det gäller bland annat egenkontroller, avvikelser, synpunkter och klagomål, uppföljning av insatser samt brukarundersökningar.	Kunskapsbaserad verksamhet
Öka kunskap bland medarbetare och chefer inom VINR (våld i nära relationer) och implementera tillämpning av dess arbetssätt och metod.	Kunskapsbaserad verksamhet
Upprätta en plan för kompetensutveckling/-försörjning för att säkerställa kunskapsnivån bland medarbetarna i relation till behoven som finns inom verksamhetsområdet.	Kunskapsbaserad verksamhet
Utveckla samverkan och arbeta vidare med gränssnitt mellan socialförvaltningarna i staden med förvaltningen för Funktionsstöd och med hälso- och sjukvården.	Helhetssyn och samordning
Fortsätta arbetet med hot och våld samt otillåten påverkan.	Trygghet och säkerhet
Förbättra det systematiska uppföljningsarbetet, för att följa huruvida insatser och stöd gett den effekt som har avsetts.	Effektivitet
Upprätta en plan för kompetensutveckling/-försörjning för att säkerställa kunskapsnivån bland medarbetarna i relation till behoven som finns inom verksamhetsområdet.	

5 Stadsövergripande uppdrag - barn, familj och trygghet

5.1 Analys och slutsatser

5.1.1 Kunskapsbaserad verksamhet

Sammanfattningsvis kan vi konstatera att vi grundar våra verksamheter och vårt utförande på befintlig kunskap och forskning, beprövad erfarenhet och brukarnas uttalade behov.

I det psykosociala stöd som vi tillhandahåller utgår vi ifrån beprövad erfarenhet och tillgänglig kunskap och forskning med inslag av olika metoder och där individens behov, sociala situation och sammanhanget tas i beaktande och är i fokus. Kunskaps- och evidensbaserade metoder som finns inom avdelningen är CoS, EFT, Eraser, FFT, ATV:s Icke våldsgrupp, Kriminalitet som livsstil, MET, MI, Patriark, Seeking Safety, Single session therapy, Tejping, Trappan och Traumamedveten omsorg. Inom arbetet med unga med missbruksproblem samt unga lagöverträdare använder vi kartläggning- och bedömningsverktyget Ung-Dok (IN, UT och UPP).

En viktig del i en kunskapsbaserad verksamhet, är att systematisera och generera ny beprövad kunskap utifrån egna erfarenheter. Vi har goda exempel på när vi i samarbete med forskning har beskrivit arbetssätt, metoder och resultat samt deltagit i studier som bidragit till ökad kunskap inom olika fält. I nuläget deltar vi i en studie som genomförs av FoU Väst och som fokuserar på effekten av insatser till våldsutövare och vi har följeforskare knutna till implementeringsarbetet avseende GVI (gruppvåldsintervention).

Ett gemensamt förbättringsområde är också att förbättra arbetet med individbaserad systematisk uppföljning. Vi gör en del på området idag men kan bli bättre på att systematisera och ta tillvara den kunskap som genereras samt lära av varandra. Det planerade gemensamma arbetet för hösten har dock fått skjutas fram till efter årsskiftet på grund av utrymmesskäl. Att systematiskt följa upp om våra insatser leder till positiv förändring för dem vi möter är den viktigaste delen i kvalitetsarbetet då övriga moment inte ger verksamheter som tillhandahåller serviceinsatser tillräckligt med underlag. De uppföljningar vi gör av brukarnas nöjdhet och upplevd nytta visar på goda resultat.

För en ytterligare stärkt kunskapsbaserad verksamhet, kan vi förstärka systematiken i kvalitetsarbetet och i planering- och uppföljningsprocesserna samt i större utsträckning utgå ifrån kunskapsbaserade underlag vid analys och beslut. Där blir kommande socialtjänstrapport och kategoriarbete viktiga underlag.

5.1.2 Självbestämmande och integritet

Flera av avdelningens verksamheter är så kallade öppna verksamheter och brukarna kommer till oss av frivillighet och en önskan om förändring. En förutsättning för att lyckas i vårt arbete, i alla våra uppdrag, är att ha hög grad av brukardelaktighet.

Det visar sig också i resultaten av brukarenkäten, där index för delaktighet har legat högt i de undersökningar vi har genomfört. (2020 var index 91.)

I uppdrag av myndighetsutövande karaktär och där vi arbetar på uppdrag av en annan myndighet, som då det förekommer ett bistånds- eller domstolsbeslut som grund för vår insats, är det en större utmaning att skapa en känsla av självbestämmande hos brukaren.

Avdelningen arbetar för att stärka barn och ungas delaktighet i de insatser och processer de tar del av. Exempel är implementering av LÖSA! och verksamhetsspecifikt utvecklingsarbete inom till exempel Barnhus samt Kriscentrum för kvinnor, som deltar

i ett större projekt för att stärka rätten till skydd, stöd och delaktighet för barn som upplevt våld i hemmet, under och efter deras tid i skyddat boende.

Vår bedömning är att, då våra verksamheter är välbesökta och de vi möter i stor utsträckning upplever sig vara delaktiga, ha inflytande och över lag är nöjda, så upplever de också självbestämmande och integritet.

5.1.3 Helhetssyn och samordning

Sedan årsskiftet 2020/2021 har vi en ny organisering i Göteborgs Stad. Ett viktigt arbete har initierats mellan och inom socialförvaltningarna är det gemensamma målbildsarbetet för en likvärdig och effektiv socialtjänst med fokus på tidiga insatser. Förhoppningen är att det, utöver nya organisationen i sig, kommer att ge förutsättningar för samordning och samverkan, vilket gynnar såväl dem vi är till för som staden som helhet.

Vi har sedan tidigare strukturer i form av avtal, forum, överenskommelser, handlingsplaner med mera, som stödjer samarbete och samverkan på mer strukturell nivå, både internt i staden och med externa parter, till exempel polis och hälso- och sjukvård. En del strukturer har behövt ett omtag och ny form utifrån ny organisation, annat kvarstår att göra. Verksamhet som bedrivs i samverkan med andra myndigheter och aktörer ger förutsättningar för helhetssyn och samordning kring den enskilde.

Vi har i flera år arbetat aktivt för att hitta fungerande tillvägagångssätt för kontinuerligt samarbete i det operativa brukarnära arbetet. Vi arbetar utåtriktat i stor utsträckning, dels i syfte att sprida sakkunskap, dels om våra uppdrag. Sammantaget upplever vi att samverkan generellt fungerar tillräckligt bra. Utifrån våra stadengemensamma uppdrag kan vi dock konstatera att det finns variationer inom staden samt att kunskap och tolkningar av beslutade riktlinjer och arbetssätt kan variera mellan olika delar av socialtjänsten, inte enbart mellan olika förvaltningarna. Det försvårar samverkan och den enskilde riskerar att inte få det stöd hen har rätt till. Samverkan och dialog inom och mellan förvaltningar och på olika nivåer i organisationerna är avgörande för att vi ska lyckas med det gemensamma arbetet med en likvärdig socialtjänst och för att personer i behov ska stöd.

Vi har på senare tid fått politiska uppdrag, där ett av skälen till att ansvaret har fördelats till ett stadenövergripande sammanhang, har varit att arbetet ska bedrivas på likartat sätt för alla och där det i uppdraget ingår att på ett samordnat sätt ta fram enhetliga och stadengemensamma rutiner och på så sätt bidra till ökad likvärdighet i staden. Det avser till exempel Regionalt stödcentrum heder och Samlad avhopparverksamhet.

Inom ramen för våra stadsgemensamma uppdrag samordnar vi en rad frågor i dialog med stadsområdena. Det avser bland annat arbetet med idéburet offentligt partnerskap samt statsbidrag inom våld i nära relationer, insatser till våldsutövare, arbetet med unga lagöverträdare samt avhoppare respektive hedersrelaterat våld och förtryck. Den typen av dialog och samarbete är viktigt för likvärdighet över staden och för att öka våra möjligheter att matcha insatser med tänkta målgrupper och efterfrågade behov. Ny organisation öppnar för bättre förutsättningar att samordna utvecklingsarbete och utifrån en helhetssyn.

En del av de vi möter har även behov av vårdinsatser, inte sällan från psykiatrin, men upplevelsen är att det är svårt att få tillgång till insatser inom hälso- och sjukvården. Vi ser behov av stärkt samverkan med hälso- och sjukvården och samarbete kring individer, samt ett förtydligande av respektive huvudmans lagreglerade ansvarar för vissa målgrupper i behov av sammanhållna vård- och stödinsatser.

5.1.4 Trygghet och säkerhet

Vi följer de regelverk, lagar, föreskrifter och allmänna råd som finns för verksamhetsområdena inom vår avdelning.

Det pågår arbete för gemensam och likvärdig hantering av egenkontroller inom förvaltningens myndighetsutövande verksamheter. Utifrån den planen kommer vi införa ytterligare egenkontroller i avdelningens berörda verksamheter, som kompletterar redan befintliga kontroller. Det gäller framför allt kontroll av inloggning i individärenden och kontroll av inloggning i ärenden med skyddade personuppgifter. Sammantaget behöver vi se över hur vi kan förbättra dokumentation och uppföljning av de kontroller som vi genomför.

Vi arbetar med att implementera socialförvaltningarnas gemensamma rutin för hantering av skyddade personuppgifter och det arbetet behöver fortgå även nästa år, liksom implementering av rutin för behörighetsadministration kring de ärenden som hanteras i Treserva.

Ett identifierat riskfyllt område är användning av verktyg inom Microsoft 365 vid hantering av personuppgifter. Det gäller framför allt vid epost till klienter, vilket är ett vanligt kommunikationsmedel med de vi möter. Tillvägagångssättet är inte brukarvänligt och vi behöver försäkra oss om att vi har rätt kunskap för att inte riskera sekretessbrott och samtidigt arbeta för andra lösningar.

Tillvägagångssättet att erbjuda sociala insatser till enskilda har varit ett oklart läge som har väckt frågeställningar. Inte minst då rättspraxis på senare tid alltmer har begränsat kommuners möjlighet att ge insatser utan biståndsbeslut. I Göteborg erbjuder vi sedan många år visst stöd till personer utan krav på biståndsbeslut till vissa insatser, för att underlätta för människor att få stöd i ett tidigt skede och på ett enklare sätt. Inom avdelningen har vi arbetat aktivt med en rad åtgärder för att uppfylla lagstiftningens intentioner gällande kvalitet, rättssäkerhet och likabehandling. Det arbetet behöver vi hålla i och följa upp, inte minst i dialog med myndighetsutövande socialtjänst.

I vissa av våra verksamheter, såväl för unga som vuxna, träffar vi ibland personer med mer omfattande behov av stöd. Inte sällan har de blivit hänvisade till oss av myndighetsutövande socialtjänst, varpå vikten av dialog för att nå samsyn att i större utsträckning utreda behov och besluta om bistånd. Det ökar rättssäkerheten för den enskilde och vårdbehovet och insatsen följs upp på ett mer enhetligt och långsiktigt sätt. Det gemensamma arbetet för en likvärdig och effektiv socialtjänst blir en viktig plattform.

En annan åtgärd syftar till att vi måste försäkra oss om att den enskilde känner till sina rättigheter och möjligheter att vända sig till myndighetsutövande socialtjänst för att få sina behov prövade. Vi har därför sett över våra rutiner och vårt material när det handlar om information till brukarna om det.

Att erbjuda insatser utan bistånd ligger också helt i linje med förslag till ny socialtjänstlag som nu bereds. Ett av utredningens större förslag är just att ge kommuner befogenhet att tillhandahålla insatser till enskilda utan föregående biståndsprövning. Syftet är att sänka trösklarna för människor att få socialt stöd och öka tillgängligheten.

Vi behöver fortsatt se över avvikelshanteringen inom avdelningen. Det är viktigt att medarbetare känner till skyldigheten att åtgärda samt rapportera avvikelser när de uppmärksammar sådana händelser och att ansvarig chef skyndsamt utreder och vidtar åtgärder. Hanteringen för avvikelser i verksamheter som inte använder Treserva fungerar inte tillfredsställande, vilket SAS-nätverket har uppmärksammat på, har utrett och lämnat förslag på hantering för att möjliggöra en rättssäker hantering och

systematisk uppföljning och kvalitetssäkring. Förslaget har ännu inte behandlats.

5.1.5 Tillgänglighet

Resultaten från brukarenkäten har länge visat på något lägre nöjdhet vad gäller tillgänglighet till våra verksamheter, jämfört med andra kvalitetsfaktorer. Till några verksamheter har vi väntetid och det upplevs vara svårt att komma i kontakt till några av mottagningarna. Där situationen är mest bekymmersam pågår arbete enligt åtgärdsplan och inför 2023 omfördelar vi resurser inom avdelningen för att stärka upp verksamheten.

Att erbjuda visst stöd utan biståndsbeslut främjar lättillgängliga och tidiga insatser. Det är däremot viktigt att vi, utifrån ett rättssäkerhetsperspektiv, säkerställer att den enskilde känner till sina rättigheter och möjligheter att söka sig till socialtjänsten i sitt stadsområde för att få sina behov prövade. Likväl behöver vi vara aktiva för att våra insatser når ut på ett likvärdigt och jämlikt sätt över staden.

Vi följer hur vi når ut med våra insatser och vilka som tar del av dem.

Digitaliseringens utveckling innebär många möjligheter till förbättrad tillgänglighet, delaktighet och kvalitet på utförandet. Vi upplever att andra myndigheter ligger längre fram när det gäller digitala lösningar och vi vill bättre ta tillvara de tekniska möjligheterna som finns. Vi har några goda exempel där vi nyligen har digitaliserat ansöknings- och bokningsförfarandet och viss hantering av utförandet, vilket har förenklat och förbättrat för såväl brukare som verksamhet. Vi står i startgroparna för att starta upp en onlinemottagning, som komplement till ordinarie verksamhet. Det har krävts ett gediget arbete för att säkra följsamhet av regelverk för dataskydd och upprätta rutiner. För samtidigt som digitalisering i sig medför möjligheter, sätts tydliga begränsningar i regelverket för behandling av personuppgifter. Generellt är digital hantering av personuppgifter ett område som kräver mer kunskap, bättre system och stöd och tydliga riktlinjer för att minimera felaktig hantering och minska stressen hos medarbete.

Tillgänglighet handlar också om tillgänglighet till våra insatser för olika grupper. Vi försöker vara flexibla och differentiera insatser för att kunna tillgodose olika behov. En utmaning för flera av våra verksamheter är att nå unga personer, till exempel utsatta för våld eller andra brott. Då är samverkan med andra yrkesverksamma som möter unga viktigt samt använda fler sätt att nå ut med vår information om det stöd som finns att få, till exempel genom fler digitala kanaler och sociala medier.

5.1.6 Jämlik

Att tillhandahålla och fördela vård och omsorg på lika villkor innebär dels att rikta insatser till grupper som bäst behöver dem, dels att i mötet med brukarna agera utifrån ett normmedvetet förhållningssätt. Det senare har genomförts genom bland annat hbtq-diplomerings, särskilda satsningar och med stöd av de planer och program som finns inom MR-området. Att fortsätta arbetet med jämlikhetsintegrering blir en viktig del framöver.

När den enskilde söker på egen hand utformar medarbetaren insatsen gemensamt med den sökande, utifrån hans uttalade behov och önskemål. Omfattning och innehåll formas och utförs för att hjälpa och bemöta den enskildes upplevda nytta och det gemensamt fastställda målet med insatsen och ställs inte alla gånger gentemot praxis kring skälig levnadsnivå. Vi har arbetat för att införa avstämningspunkter i arbetsflödet som bland annat syftar till att fler personer, såsom kollegor och närmsta chef, involveras i bedömningar och avvägningar, för att uppnå ökad grad av likvärdighet.

Vi ser också behov av fortsatt dialog för att komma till rätta med de skillnader som vi kan se i staden, där såväl insatser som handläggning och bedömning kan skilja åt mellan olika områden i staden, men också skillnader myndighetsutövande och utförande socialtjänsts kunskap om och tolkning av beslutade riktlinjer och arbetssätt.

Vårt gemensamma målbildsarbete ger oss förutsättningar för det.

5.1.7 Effektivitet

Även det här kvalitetsområdet har en tydlig koppling till socialförvaltningarnas pågående gemensamma målbildsarbete. Det krävs en gemensam process och dialog för att öka effektivt resursutnyttjande utifrån hela stadens behov. Vi har både intern dialog, och dialog med övriga socialförvaltningar i specifika frågor, om hur vi nyttjar våra stadengemensamma resurser på likvärdigt och effektivt sätt, så att vi matchar våra insatser med rätt målgrupper och behov.

Det interna arbetet för att öka förutsättningarna till mer likvärdig fördelning och effektivt nyttjande av resurser utifrån de behov som finns, har resulterat i en översyn av avdelningens uppdrag och organisering. Vi har förändringar i efterfrågan, dels som en effekt av den nya nämndorganisationen, dels på grund av förändringar i målgruppers behov, politiska prioriteringar och ekonomiska ramar. Under hösten har vi påbörjat ett arbete med syfte att anpassa resurser till förändrad efterfrågan, minska sårbarheten för mindre uppdrag och utjämna förutsättningarna för avdelningens chefer och medarbetare.

Vi behöver fortsätta att tydligare synliggöra resultat och effekter, vilket bland annat består av uppföljning av nämnda avstämningar under pågående ärenden samt det pågående förbättringsarbetet med individbaserad systematisk uppföljning.

5.2 Förbättringsåtgärder

5.2.1 Förbättringsarbetet sedan förra uppföljningen

Förslag till förbättringsåtgärder	Åtgärder som påbörjats/pågår/avslutats	Uppföljning av åtgärdernas effekt
Återuppta åtgärder, internt och i dialog med övriga socialförvaltningar, om hur vi kan tillhandahålla sociala insatser på rättssäkert, likvärdigt och lättillgängligt sätt. Införliva i det gemensamma målbildsarbetet.	Dialog internt och med socialförvaltningarna pågår.	För tidigt att uttala.
Förbättra prioriterade delar i det systematiska kvalitetsarbetet, såsom egenkontroller och avvikelshantering.	Vi har sett över hantering av egenkontroller under året och kommer att fortsätta arbetet nästa år samt då också ta fram hantering för de egenkontroller som vi saknar.	
Fortsätta förbättra individbaserad systematisk uppföljning	Det planerade gemensamma arbetet har inte kunnat genomföras som planerat utan återupptas i början av nästa år.	

5.2.2 Årets bedömning

Förbättringsåtgärder	Kvalitetsområde
Fortsätta förbättra individbaserad systematisk uppföljning	Kunskapsbaserad verksamhet.

Fortsatt se över hantering av egenkontroller och implementera rutiner för de kontroller ska göras inom myndighetsutövningen.	Berör flera kvalitetsområden, i första hand trygghet och säkerhet.
--	--

6 Stadsövergripande verksamheter

6.1 Analys av slutsatser

6.1.1 Kunskapsbaserad verksamhet

Avdelningens arbete är grundat i beprövade metoder och arbetssätt utifrån den egenkontroll och verksamhetsuppföljning som genomförts. Detta bidrar till ett kontinuerligt utvecklingsarbete samt främjar intern och extern samverkan.

Avdelningens enheter jobbar aktivt med olika metoder för att involvera brukarna och ta tillvara på deras upplevelser. Synpunktshanteringen och underlagen från brukarenkäterna är del i detta arbete. Ledningsgruppen arbetar systematiskt med kvalitetsarbetet genom att årligen planera in möten för analys och uppföljning av resultat från synpunkts- och avvikelsehantering, brukarundersökningar samt interna och externa granskningar.

Etableringsenheten arbetar systematiskt med att säkerställa klienters inflytande genom synpunktsarbete och avslutningsfrågor vid ärendets avslut. För att säkerställa att klienterna är, och känner sig, involverade i sitt ärende arbetar enheten även med individuella kartläggningar och planer med ett årsuppföljning. Enheten har identifierat en risk att utvärderingsfrågorna inte ställs i alla ärenden vilket innebär att enheten riskerar att missa värdefull information från enskilda brukare.

6.1.2 Självbestämmande och integritet

Den egenkontroll som genomförts visar att verksamheterna aktivt och metodiskt arbetar på olika sätt för att skapa delaktighet och inflytande för de olika målgrupperna. Det handlar om att fånga synpunkter i olika enkäter och utvärderingar samt att utbilda medarbetare i att metodiskt arbeta med integritet, delaktighet och inflytande. Vår ambition är att alla våra verksamheter ska bygga på den enskildes inflytande och självbestämmande.

Även om det idag inte finns några väsentliga kvalitetsbrister kommer avdelningen även fortsättningsvis ha fokus på ökat självbestämmande och integritet för våra brukare och att kvalitetssäkra systematiken i arbetet.

Etableringsenheten har i år identifierat en risk gällande att positiva beslut missas att delges.

6.1.3 Helhetssyn och samordning

Resultatet av det systematiska kvalitetsarbetet i relation till helhetssyn och samordning visar på ett fortsatt antal utvecklingsbehov.

Under 2023 är en av våra prioriterade utvecklingsfrågor att arbeta vidare med kvalitetsledningssystemet genom att vid ett antal tillfällen årligen lyfta hantering och analys av synpunkter, avvikelser och interna granskningar på avdelningsnivå.

Mot bakgrund av detta har fokus under året legat på att utveckla samordning och likvärdighet i flera bemärkelser. Ett arbete med att implementera gemensamma rutiner och processer som styr arbetet pågår på olika nivåer, och kommer vara fortsatt prioriterat under 2023.

Ett ytterligare utvecklingsbehov berör samverkan med Arbetsförmedlingen. När Arbetsförmedlingen inte skriver in brukaren direkt på Etableringsprogrammet ser vi en risk att det är svårare att tillhörighetsutreda när vi inte vet om klienten tillhör Etableringsprogrammet eller inte och klienten kan hänvisas felaktigt till ordinarie

socialtjänst.

Ett framsteg som vi ser har ökat helhetssyn och samordning är att Boutredningsenheten numera är samordnare av hanteringen av ekonomiskt bistånd för begravningskostnad i staden vilket underlättar för dödsbodeläggare.

6.1.4 Trygghet och säkerhet

Bedömningen är att verksamhetens arbete utförs enligt gällande regelverk. Stora delar av verksamheten bedriver arbetet utifrån socialtjänstprocessen och granskas kontinuerligt genom olika egenkontroller och av externa granskare. Samtidigt visar vår uppföljning av det systematiska kvalitetsarbetet på ett antal fortsatta utvecklingsbehov.

Under 2023 är en av våra prioriterade utvecklingsfrågor att arbeta vidare med kvalitetsledningssystemet genom att vid ett antal tillfällen årligen lyfta hantering och analys av synpunkter, avvikelser och interna granskningar på avdelningsnivå.

Genom att framöver fokusera på utveckling av egenkontroller, synpunktshantering tillsammans med en aktiv avvikelshantering, ser vi möjligheter att få bra underlag och förutsättningar till ett förebyggande arbete med ökad trygghet och säkerhet.

Utöver ovan berörda punkter har Förvaltarenheten idag ett bristfälligt dokumenthanteringssystem som innebär stor risk för rättsosäkerheten. Ett nytt anpassat dokumenthanteringssystem har upphandlats och kommer implementeras efter årsskiftet.

Etableringsenheten har tre identifierade risker kopplade till att tjänster inte utförs enligt gällande regelverk. Den första är att det finns en risk för standardiserade bedömningar om vi inte arbetar individbaserat. En annan risk är att klienten inte får sitt bistånd utbetalt om vi missar att genomföra utbetalning i Swedbank-portalerna. Den tredje risken handlar om att vid frånvaro av ordinarie handläggare är det svårt för annan handläggare att kunna hantera ärendet vid brist på löpande dokumentation.

6.1.5 Tillgänglighet

Resultatet av arbetet med ökad och likvärdig tillgänglighet visar på ett fortsatt antal utvecklingsbehov.

Under 2023 har vi identifierat en prioriterad utvecklingsfråga som handlar om att förbättra digitaliseringsarbetet. Vi konstaterar att genom att utveckla arbetet med digitala verktyg, såsom chattfunktioner och sociala medier bör det leda till ökad tillgänglighet och effektivisering. För att kunna ta oss an detta uppdrag behöver vi digital kompetens för att se behov, möjligheter och konkreta lösningar.

När det gäller att få kontakt med socialtjänsten och verksamhetens tjänster sker det inom rimlig tid för våra brukare.

Boutredningsenheten har arbetet vidare med tillgänglighetsfrågan genom att införa e-tjänstansökan. Enheten har även fysiska besök, telefontider samt funktionsbrevlåda.

Göteborgs Stad har ett uppdrag från kommunfullmäktige att automatisera handläggningen av försörjningsstöd så långt som det är möjligt. Syftet är att socialsekreterarna ska kunna fokusera på det sociala arbetet, medan den digitala medarbetaren Görel tar hand om delar av det administrativa arbetet. Etableringsenheten kommer att införa automatisering av försörjningsstöd under 2023.

Mot bakgrund av beskrivningen ovan står sig tillgängligheten väl i relation till kvalitetsområdet.

6.1.6 Jämlik

Inom avdelningen arbetar vi för att säkerställa att det vi erbjuder tillhandahålls och fördelas på lika villkor för alla.

Även om det finns behov av att arbeta med uppföljning med fokus på diskrimineringsgrunderna görs det inga systematiska analyser i dagsläget. Det är dock problematiskt ur integritetssperspektiv att föra statistik över olika grupper baserat på diskrimineringsgrunderna så som exempelvis etnicitet och religion. Detta är inte heller något som görs idag. Det är möjligt att med stöd av nuvarande verksamhetssystem ta fram statistik baserat på kön och språk vilket kan göras vid specifika frågeställningar om grupperna är tillräckligt stora för att behålla anonymiteten.

Avdelningen kommer fortsätta att utveckla det systematiska arbetet kring jämlikhetsfrågor inom ramen för målarbetet 2023 för att säkerställa kvaliteten och att verksamheten tillhandahålls och fördelas på lika villkor för alla.

Det finns även ett behov av att arbeta mer systematiskt inom specifika områden som bemötande, tillgång till insatser och rätt till bistånd, för att kunna följa hur verksamheterna förhåller sig till kvalitetsområdet.

Socialjouren har under det gångna året tagit fram en verksamhetsberättelse som beskriver arbetet med olika målgrupper och visar på skillnader som finns mellan delar av staden genom att jämföra data som Socialjouren samlar och annan data som finns tillgänglig genom system och rapporter. Ett beslut har tagits att även ta fram en verksamhetsberättelse under 2023.

Boutredningsenheten är numera är samordnare av hanteringen av ekonomiskt bistånd för begravningskostnader i staden. Detta uppdrag underlättar processen för dödsbodelägare. Samordning med ekonomiskt bistånd för begravningskostnader bidrar till ett effektivt och jämlikt resursutnyttjande.

En risk som Socialjouren identifierar är att uppdragets karaktär kräver en hög grad av självständigt och kan därmed i vissa fall leda till att bedömningar inte blir likvärdiga. Detta är en fråga som ska tas upp och diskuteras med medarbetarna på APT.

6.1.7 Effektivitet

Utifrån resultaten av det systematiska kvalitetsarbetet inom avdelningen är bedömningen att resurserna utnyttjas på ett bra och effektivt sätt för att uppnå uppsatta mål, även om vi ser möjligheter att utveckla arbetet ytterligare.

För att öka effektiviteten och öka måluppfyllelsen för våra mål inom grunduppdraget och utifrån de politiska målen krävs det en större samsyn kring planerings- och uppföljningsprocesserna. Under 2023 kommer ett nytt arbetssätt för målarbetet att införas vilket vi räknar med kommer att leda till en ökad samsyn och bättre samordning på både avdelnings- och förvaltningsnivå.

Sedan den 1 augusti har Boutredningsenheten fått ett stadsövergripande ansvar för samordningen med ekonomiskt bistånd för begravningskostnader vilket bidrar till ett mer effektivt och jämlikt resursutnyttjande.

6.2 Förbättringsåtgärder

6.2.1 Förbättringsarbetet sedan förra uppföljningen

Förslag till förbättringsåtgärder	Åtgärder som påbörjats/pågår/avslutats	Uppföljning av åtgärdernas effekt
Då vi från årsskiftet 2020/2021 startade upp verksamheterna inom avdelningen i en ny organisation konstaterades att vi tidigare haft olika sätt att jobba och förhålla oss till det systematiska kvalitetsarbetet. Mot bakgrund av detta har fokus under året legat på att utveckla samordning och likvärdighet i flera bemärkelser. Ett arbete med att upprätta och implementera gemensamma rutiner och processer som styr arbetet pågår på olika nivåer, och kommer vara fortsatt prioriterat under 2022.	Åtgärder som har vidtagits är en uppdaterad rutin för synpunktshantering som är bättre anpassad till chefernas och registrators arbetsprocess vid hantering av synpunkter. Vi har även haft en planeringsdag med fokus på kvalitetsarbetet i november 2022.	Under 2023 är en av våra prioriterade utvecklingsfrågor att arbeta vidare med kvalitetsledningssystemet genom att vid ett antal tillfällen årligen lyfta hantering och analys av synpunkter, avvikelser och interna granskningar på avdelningsnivå. Mot bakgrund av detta är det svårt att i dagsläget redovisa åtgärdernas effekter. Det systematiska kvalitetsarbetet kommer vara fortsatt prioriterat under 2023.
Ett nytt anpassat dokumenthanteringssystem har tagits fram och ska implementeras vid berörda verksamheter. Genom att framöver fokusera på utveckling av egenkontroller, synpunktshanteringen tillsammans med en aktiv avvikelshantering, ser vi möjligheter att få bra underlag och förutsättningar till ett förebyggande arbete med ökad trygghet och säkerhet.	Åtgärder som har vidtagits är att Förvaltarenheten har upphandlat ett anpassat dokumenthanteringssystem som kommer implementeras efter årsskiftet. Enheten för alkohol-, spel- och drogproblem har fortsatt utmaningar när det kommer till ett fungerande dokumentationssystem. Förvaltningsledningen har beslutat att ta fram en övergripande rutin för egenkontroller inom förvaltningen. Förvaltningens försörjningsstödsenheter, Socialjouren och Etableringsenheten har påbörjat ett arbete med att samordna det systematiska kvalitetsarbetet vilket omfattar en gemensam struktur för kontroller och analys.	Bedömningen är att en samordnad och enhetlig hantering av egenkontroller kommer att innebära att arbetet effektiviseras och förenklas för alla involverade parter. Arbetet kommer fortsätta under 2023 och ledas av en samordnare. Målsättning är att upprätta en gemensam plan för att säkerställa ett likvärdigt systematiskt kvalitetsarbete.
Behov finns av att ta fram statistik och arbeta med uppföljning med fokus på diskrimineringsgrunderna, samt specifika områden som bemötande, tillgång till insatser och rätt till bistånd, för att kunna följa hur verksamheterna förhåller sig till kvalitetsområdet.	Avdelningens enheter arbetar med systematisk analys baserat på kön och språk som är av relevans för enheternas utvecklingsarbete. Det görs vid specifika frågeställningar om grupperna är tillräckligt stora för att behålla anonymiteten.	Avdelningen kommer fortsätta att utveckla det systematiska arbetet kring jämlikhetsfrågor inom ramen för målarbetet 2023 för att säkerställa kvaliteten och att verksamheten tillhandahålls och fördelas på lika villkor för alla.
För att öka effektiviteten och öka måluppfyllelsen för våra mål inom grunduppdraget och utifrån de politiska målen krävs det en större samsyn kring ledning och styrning. Det handlar om att skapa gemensam syn och gemensamma metoder för hur vi gemensamt inom avdelningen hanterar planerings- och uppföljningsprocesserna.	Årets arbete med verksamhetsuppföljning har sammanställts utifrån tre kategorier (istället för rapportering enhetsvis): 1) Arbetet utifrån vårt myndighetsutövande uppdrag, 2) Arbetet utifrån missbruksprevention, och 3) Det integrationsfrämjande arbetet	Under 2023 kommer ett nytt arbetssätt för målarbetet att införas vilket vi räknar med kommer att leda till en ökad samsyn och bättre samordning på både avdelnings- och förvaltningsnivå.

	Fokus har i högre grad legat på att koppla samman strategitexternas intention med planerade aktiviteter samt analys av vilka förflyttningar som har gjorts.	
--	---	--

6.2.2 Årets bedömning

Förbättringsåtgärder	Kvalitetsområde
1) Under 2023 är en av våra prioriterade utvecklingsfrågor att arbeta vidare med kvalitetsledningssystemet genom att vid ett antal tillfällen årligen lyfta hantering och analys av synpunkter, avvikelser och interna granskningar på avdelningsnivå. Mot bakgrund av detta har fokus under året legat på att utveckla samordning och likvärdighet i flera bemärkelser. Ett arbete med att implementera gemensamma rutiner och processer som styr arbetet pågår på olika nivåer, och kommer vara fortsatt prioriterat under 2023. 2) Ett ytterligare utvecklingsbehov berör samverkan med Arbetsförmedlingen. När Arbetsförmedlingen inte skriver in brukaren direkt på Etableringsprogrammet ser vi en risk att det är svårare att tillhörighetsutreda när vi inte vet om klienten tillhör Etableringsprogrammet eller inte och klienten kan hänvisas felaktigt till ordinarie socialtjänst.	Helhetssyn och samordning
1) Genom att framöver fokusera på utveckling av egenkontroller, synpunktshanteringen tillsammans med en aktiv avvikelshantering, ser vi möjligheter att få bra underlag och förutsättningar till ett förebyggande arbete med ökad trygghet och säkerhet. 2) För att öka effektiviteten och öka måluppfyllelsen för våra mål inom grunduppdraget och utifrån de politiska målen krävs det en större samsyn kring planerings- och uppföljningsprocesserna. Under 2023 kommer ett nytt arbetssätt för målarbetet att införas vilket vi räknar med kommer att leda till en ökad samsyn och bättre samordning på både avdelnings- och förvaltningsnivå. 3) Förvaltarenheten har idag ett bristfälligt dokumenthanteringssystem som innebär stor risk för rättsosäkerheten. Ett nytt anpassat dokumenthanteringssystem har upphandlats och kommer implementeras efter årsskiftet. 4) Etableringsenheten har tre identifierade risker kopplade till att tjänster inte utförs enligt gällande regelverk. Den första är att det finns en risk för standardiserade bedömningar om vi inte arbetar individbaserat. En annan risk är att klienten inte får sitt bistånd utbetalt om vi missar att genomföra utbetalning i Swedbank-portalen. Den tredje risken handlar om att vid frånvaro av ordinarie handläggare är det svårt för annan handläggare att kunna hantera ärendet vid brist på löpande dokumentation.	Trygghet och säkerhet Effektivitet
1) Under 2023 har vi identifierat en prioriterad utvecklingsfråga som handlar om att förbättra digitaliseringsarbetet. Vi konstaterar att genom att utveckla arbetet med digitala verktyg, såsom chattfunktioner och sociala medier bör det leda till ökad tillgänglighet och effektivisering. För att kunna ta oss an detta uppdrag behöver vi digital kompetens för att se behov, möjligheter och konkreta lösningar. 2) Göteborgs Stad har ett uppdrag från kommunfullmäktige att automatisera handläggningen av försörjningsstöd så långt som det är möjligt. Syftet är att socialsekreterarna ska kunna fokusera på det sociala arbetet, medan den digitala medarbetaren Görel tar hand	Tillgänglighet

om delar av det administrativa arbetet. Etableringsenheten kommer att inför automatisering av försörjningsstöd under 2023.	
1) Avdelningen kommer fortsätta att utveckla det systematiska arbetet kring jämlikhetsfrågor inom ramen för målarbetet 2023 för att säkerställa kvaliteten och att verksamheten tillhandahålls och fördelas på lika villkor för alla. Det finns även ett behov av att arbeta mer systematiskt inom specifika områden som bemötande, tillgång till insatser och rätt till bistånd, för att kunna följa hur verksamheterna förhåller sig till kvalitetsområdet. 2) Socialjouren har under det gångna året tagit fram en verksamhetsberättelse som beskriver arbetet med olika målgrupper och visar på skillnader som finns mellan delar av staden genom att jämföra data som Socialjouren samlar och annan data som finns tillgänglig genom system och rapporter. Ett beslut har tagits att även ta fram en verksamhetsberättelse under 2023.	Jämlik