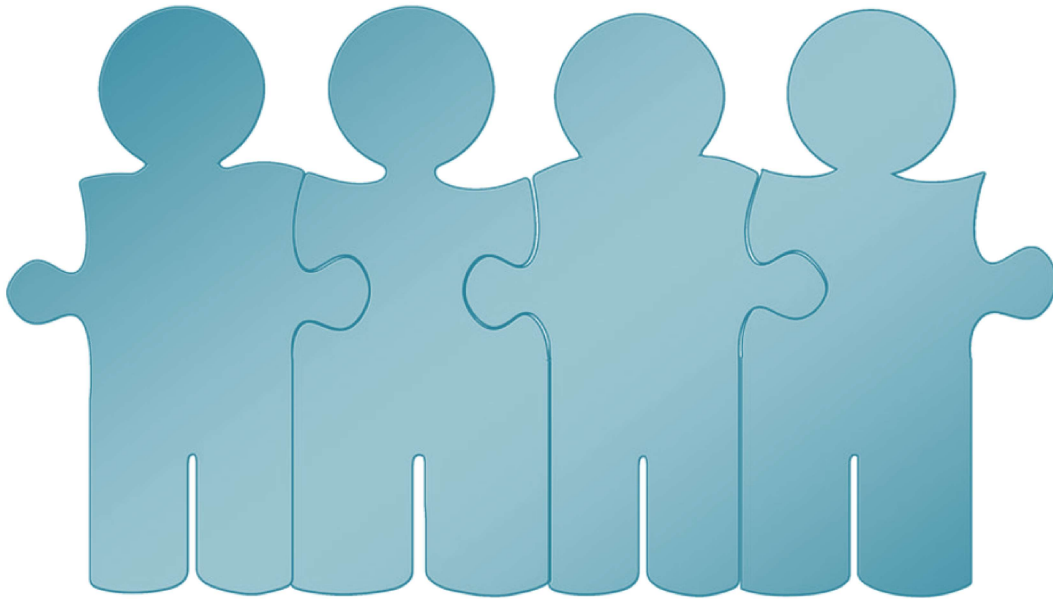


Kvalitetsberättelse 2021

Vård- och socialförvaltningen



Antagen av socialnämnden 2021-06-15 § 91

Innehållsförteckning

Inledning	2
Sammanfattning	2
Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete	4
Vad är kvalitet i verksamheten?	4
Syfte	4
Organisatoriskt ansvar	5
Kvalitetsarbetet involverar alla medarbetare	5
Processer och rutiner	5
Prioriterade områden och underlag för analys	5
Socialnämndens effektmål 2021	6
Socialnämndens internkontroll 2021	6
Övriga underlag för analys	7
Arbetsmarknadsenheten	5
Biståndsenheten	8
Individ- och familjeomsorgen	11
Stöd och service	16
Äldreomsorg	19
Förvaltningsövergripande verksamhet	20

Inledning

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

Sammanfattning

Kvalitetsberättelsen ger en samlad bild av kvalitetsnivån inom vård- och socialförvaltningens verksamheter utifrån de krav som ställs i socialtjänstlagen (SoL) och lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) samt utifrån socialnämndens mål och plan för internkontroll för året.

Även 2021 har gått i pandemins spår och det har ställts stora krav på flexibilitet för att finna alternativa vägar att utföra arbetet inom samtliga verksamheter. Digitala lösningar har varit till stor hjälp inom vissa områden medan andra fått ställa om till nya arbetssätt och också i perioder begränsat kunnat ge insatser. Arbetet har utförts med hänsyn till gällande restriktioner. Smittskyddsarbetet har pågått utan avbrott inom verksamheter för vård och omsorg. Smittspridningen har varit på en låg nivå inom förvaltningens verksamheter under större delen av året men tilltog under de sista månaderna.

Rutiner för rapportering om risker och missförhållanden enligt lex Sarah samt synpunkter och klagomål finns och är väl fungerade. Utifrån inkomna rapporter och klagomål fortsätter utveckling och förbättring av kvaliteten inom olika verksamhetsområden.

Många arbetslösa är långt från arbetsmarknaden och samverkan kring individerna är viktigt för att hitta andra försörjningsmöjligheter än ekonomiskt bistånd. Samverkan mellan enheter i förvaltningen, med övriga förvaltningar i kommunen och med myndigheter och andra aktörer är viktig och under ständig utveckling.

Antalet barn som aktualiserats genom orosanmälan med misstanke att barn far illa har minskat något jämför med föregående år. Däremot har andelen utredningar som tar med än 4 månader ökat relaterat till svårigheter med personalförsörjning inom området barn och familj. Öppenvårdens insatser fortsätter att ha en positiv inverkan på att förkorta eller helt undvika placeringar av barn, unga och vuxna.

De vanligaste insatser enligt socialtjänstlagen som människor ansöker om är hemtjänst, korttidsboende, trygghetslarm och måltidsservice. De vanligaste insatser enligt lag om stöd och service till vissa funktionsnedsatta som människor ansöker om är kontaktperson, bostad med särskild service, korttidsvistelse och daglig verksamhet.

Brukarundersökningar som gjorts under året gentemot olika målgrupper visar generellt goda resultat. Förvaltningen har under året också genomfört fler enkätundersökningar i egen regi i syfte att få enskildas uppfattning om våra insatser och på så sätt bättre inrikta utvecklingsinsatser. Vissa förbättringsområden finns inom samtliga verksamhetsområden medan vissa resultat redan är på en mycket god nivå.

Ett samverkansprojekt med skolan – Trampolinen – har inletts under året för att utreda och möte upp behov hos barn och ungdomar med hög skolfrånvaro och risk för att bli hemmasittare. En serie med ABC-föräldragrupper har hållits. Familjevårdsteamet har i samverkan med andra aktörer i kommunen deltagit i fältverksamhet under sommaren.

Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Socialnämndens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete reviderades senast 2018. Av ledningssystemet framgår hur ansvaret är fördelat i förvaltningen, vilka områden som ingår, vilka processer, rutiner och stödjande dokument som är kopplade till respektive område. Här framgår också hur uppföljning sker.

Vad är kvalitet i verksamheten?

Enligt socialtjänstlagen ska insatser inom socialtjänsten vara av god kvalitet. God kvalitet håller arbetet inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg enligt Socialstyrelsens lägesrapport 2016 när arbetet kan beskrivas vara:

- Kunskapsbaserat – omsorgen ska baseras på bästa tillgängliga kunskap och bygga på både vetenskap och beprövad erfarenhet.
- Säkert – omsorgen ska vara säker. Riskförebyggande verksamhet ska förhindra skador och verksamheten ska präglas av rättssäkerhet.
- Individanpassat – omsorgen ska ges med respekt för individens specifika behov, förväntningar och integritet. Individen ska också ges möjlighet att vara delaktig.
- Jämlikt – omsorgen ska tillhandahållas och fördelas på lika villkor för alla.
- Tillgängligt – omsorgen ska vara tillgänglig och ges i rimlig tid, och ingen ska behöva vänta oskäligt länge på omsorg.

Utifrån denna beskrivning finns det flera möjliga perspektiv på utveckling av god kvalitet inom socialtjänsten. Dessa indikatorer fungerar som utgångspunkter vid verksamhetsplanering och verksamhetsutveckling samt i allt kvalitetsarbete.

Syfte

Syftet med kvalitetsberättelsen är att ge en samlad bild av kvaliteten i verksamheten. Den beskriver det arbete som bedrivits, de resultat som uppnåtts, de avvikelser som förekommit och vilka utvecklingsområden som ringats in. Kvalitetsberättelsen omfattar huvudsakligen verksamheter som bedrivs med stöd av socialtjänstlagen och lag om stöd och service till vissa funktionshindrade. Kvaliteten inom hälso- och sjukvården redovisas i förvaltningens patientsäkerhetsberättelse.

Organisatoriskt ansvar

Den samlade socialtjänsten i Strömsunds kommun består av myndighetsutövning inom biståndsenhet och inom individ- och familjeomsorg, stöd och service till personer med funktionsnedsättning, äldreomsorg, individ- och familjeomsorg. Inom förvaltningen finns även hemsjukvård och arbetsmarknadsenhet. Socialnämnden ansvarar för att fastställa ramen för förvaltningens kvalitetsarbete. Förvaltningschef och chefer i linje ansvarar tillsammans för att kvalitetsarbetet genomförs ute i verksamheterna.

Arbetsmarknadsenheten har en nära koppling till socialtjänsten. Ärenden initieras ofta genom regelbunden intern samverkan med individ- och familjeomsorgens öppenvård och ekonomienhet. Samverkan sker även med andra förvaltningar samt externt med aktörer och myndigheter. Verksamheten vänder sig till personer som behöver extra stöd eller vägledning för att komma vidare till egen försörjning genom arbete eller utbildning.

Kvalitetsarbetet involverar alla medarbetare

Alla medarbetare har ett ansvar att aktivt medverka i kvalitetsarbetet. I ledningssystemet för kvalitetsarbete är det tydliggjort att alla medarbetare behöver vara involverade och delaktiga. Möjlighet till egenkontroll av utfört arbete, identifiering och rapportering av fel och brister ska vara självklara delar i medarbetarnas dagliga arbete.

Processer och rutiner

Inom vård- och socialförvaltningen finns olika huvudprocesser. Processer är ett sätt att beskriva och kartlägga det som händer i organisationen steg för steg, tills den enskilde får sin tjänst och uppföljning görs av att behovet har tillgodosetts. Processer kan delas in i olika delprocesser för att tydliggöra flödet. Processer och rutiner utgör ledningssystemets mest grundläggande delar och är därför viktiga för kvalitetssäkringen av verksamheterna.

Prioriterade områden och underlag för analys

Förvaltningen har under året haft många prioriterade områden. Kris- och beredskapsarbete med fokus på smittskyddsarbete under pandemin covid -19 har ägnats de mest omfattande insatserna oavsett verksamhet. Arbetet med åtgärder för kostnadseffektivisering har trots pandemin fortsatt liksom arbetet med att nå socialnämndens övriga mål samt genomföra aktiviteter och åtgärder enligt planering för året.

Socialnämndens effektmål 2021

- 75 % av kvinnor och män (med socialtjänst- och hemsjukvårdsinsatser samt deras anhöriga) som får stöd genom digital teknik upplever att det skapar nytta och värde.
- Minst 50 % av kvinnor och män med insatser inom arbetsmarknadsenheten övergår till utbildning eller egen försörjning inom 1 år efter påbörjad insats.
- Förekomst av olämpliga läkemedel minskar bland kvinnor och män över 75 år.
- Fallskador minskar bland kvinnor och män 80 år och äldre och som har hemsjukvårdsinsatser.
- Minst 90 % av dem som ansökt om insatser enligt SoL och LSS ska vara nöjda med biståndsenhetens bemötande, tillgänglighet och information.
- 75 % av kvinnor och män som vid nybesök ansökt om försörjningsstöd ska efter 3 månader ha minskat eller inget behov av försörjningsstöd.
- Kvinnor och män upplever en markant positiv förändring i sina liv efter kontakt med öppenvården.
- Minst 50 % av barn och unga upplever att deras bekymmer med dåligt mående minskat efter kontakt med öppenvården.
- Behov av placeringar för vård av barn, unga och vuxna ska minska genom insatser inom öppenvården.
- 50 % av kvinnor och män med funktionsnedsättning som deltar i fysisk aktivitet upplever förbättrad hälsa.
- 75 % av kvinnor och män som bor i bostad med särskild service är trygga med all personal i boendet.
- Kvinnor och män inom kommunens egna dagverksamheter för funktionsnedsatta erbjuds årligen att prova på annan sysselsättning än den de vanligen deltar i.
- 80 % av kvinnor och män med äldreomsorg får ett personligt utformat stöd av kontaktperson i samband med sina insatser.
- Kvinnor och män bosatta i särskilt boende får sin omvårdnad av i genomsnitt högst 12 vårdpersonal under 14 dagar eller högst 50 % av den totala personalgruppen som arbetat under 14 dagar.
- Nattfasta för kvinnor och män i särskilt boende ska i medeltal vara max 11 timmar.
- Kvinnor och män som får hemtjänst möter i genomsnitt högst 15 vårdpersonal under 14 dagar.
- Tiden för direkta insatser hos vårdtagare med hemtjänst ska utgöra minst 60 % av hemtjänstens totala arbetstid.

Socialnämndens internkontroll 2021

Utifrån en risk- och väsentlighetsbedömning upprättas den interna kontrollplanen av socialnämnden. Planen syftar till att granska processer i den egna verk-

samheten, följa nya och ändrade processer, nya krav samt större åtaganden och projekt för att säkerställa att det bedrivs en verksamhet av god kvalitet. Genom regelbundna kontroller skall säkerhet i system och rutiner och rättvisande räkenskaper uppnås. 2021 års kontrollpunkter:

- uppföljning av att nämndens beslut verkställs
- systematisk granskning av dokumentation i individärenden för personer som ansökt om ekonomiskt bistånd
- skyndsamhet i barnutredningar
- nämndens delegationsordning är aktuell och ändamålsenlig
- lokala värdighetsgarantier beaktas i genomförandeplaner inom äldreomsorgen
- samordnad individuell plan (SIP) upprättas i samordningsärenden
- granskning av följsamhet till riktlinjer för handläggning SoL när det gäller vårdtagare med omfattande hemtjänstinsatser.

Utöver mål och internkontroll sker egenkontroll i verksamheten för att säkerställa att rutiner och internt beslutade kontroller av verksamheten följs. Exempel på egenkontroller är loggkontroller i olika digitala verksamhetssystem samt statistik som behövs kring olika ärendeslag.

Övriga underlag för analys

Övriga underlag för kvalitetsberättelsen har hämtats från olika nationella källor som Öppna jämförelser, nationell brukarundersökningar, synpunkter och klagomål, rapportering enligt lex Sarah samt olika interna redovisningar och underlag.

Öppna jämförelser

Öppna jämförelser är ett samlingsbegrepp för verktyg för analys, uppföljning och utveckling inom bland annat socialtjänsten. Under 2021 har Öppna jämförelser funnits för följande områden inom socialtjänstens område och angränsande hälso- och sjukvård:

- ekonomiskt bistånd
- krisberedskap
- missbruks- och beroendevård
- sociala barn- och ungdomsvården
- stöd till personer med funktionsnedsättning enligt LSS
- våld i nära relationer
- äldreomsorg
- hemlöshet och utestängning från bostadsmarknaden
- stöd till personer med psykisk funktionsnedsättning (socialpsykiatri)
- kommunal hälso- och sjukvård

Brukarundersökningar

Socialstyrelsen gör en årlig brukarundersökning via enkäter till kvinnor och män som får hemtjänst eller bor i särskilt boende. Förvaltningen har även deltagit i de nationella brukarundersökningar som görs inom individ- och familjeomsorg samt funktionshinderområdet. Förvaltningen genomför också brukarundersökningar i egen regi.

Förslag, synpunkter och klagomål

Den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS är skyldig att ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet. Syftet är att fånga upp åsikter om utförda tjänster eller annat, för att kunna använda dessa i förvaltningens förbättringsarbete.

Rapportering om risker och missförhållanden

Alla medarbetare omfattas av rapporteringsskyldigheten enligt lex Sarah. Syftet med rapporteringen är att enskilda som får socialtjänstinsatser och insatser enligt LSS inte ska fara illa.

Barn och unga som far illa

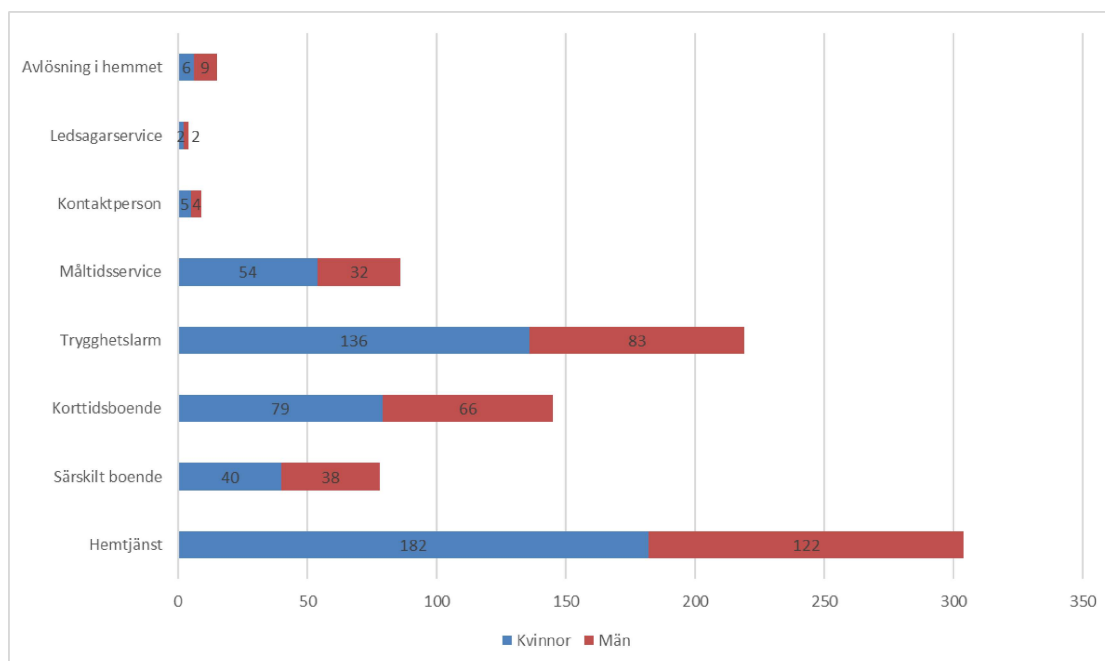
När det gäller barn och ungdomar under 18 år finns särskilda bestämmelser och skyldigheter om rapportering. Den som arbetar vid en myndighet som berör barn och unga, eller i sitt yrke kommer i kontakt med barn eller unga, ska genast anmäla till socialnämnden om han eller hon misstänker att ett barn eller ung person far illa eller riskerar att fara illa. Samma skyldighet gäller också den som arbetar inom privat verksamhet som berör barn och unga samt personal i vård och omsorg. När en sådan orosanmälan kommer in är det socialsekreterare inom barn och familj utreder den. Ett stort antal av de inkomna orosanmälningarna handlar om att barn misstänks ha bevittnat våld eller själva varit utsatta.

Biståndsenheten

Resultat och analys - insatser enligt socialtjänstlagen

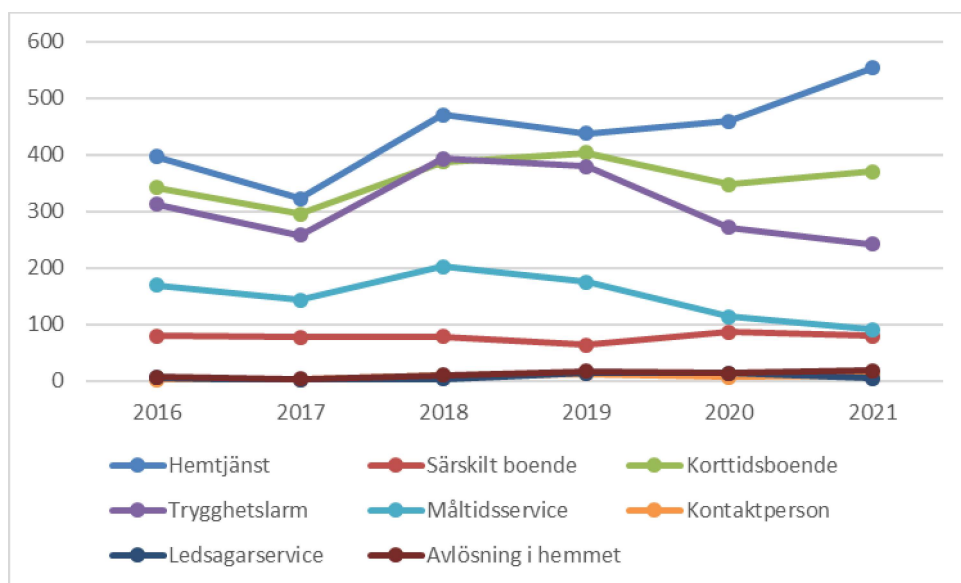
Socialnämndens mål om att minst 90 % av dem som ansökt om insatser enligt SoL och LSS ska vara nöjda med biståndsenhetens bemötande, tillgänglighet och information har uppfyllts.

Uppföljning av beslut har gjorts i majoriteten av ärenden enligt socialnämndens internkontrollpunkt om uppföljning av beslut om omfattande hemtjänstinsatser.



Tabellen visar antal kvinnor och män som har sökt respektive SoL-insats inom biståndsenheten i Strömsunds kommun 2021.

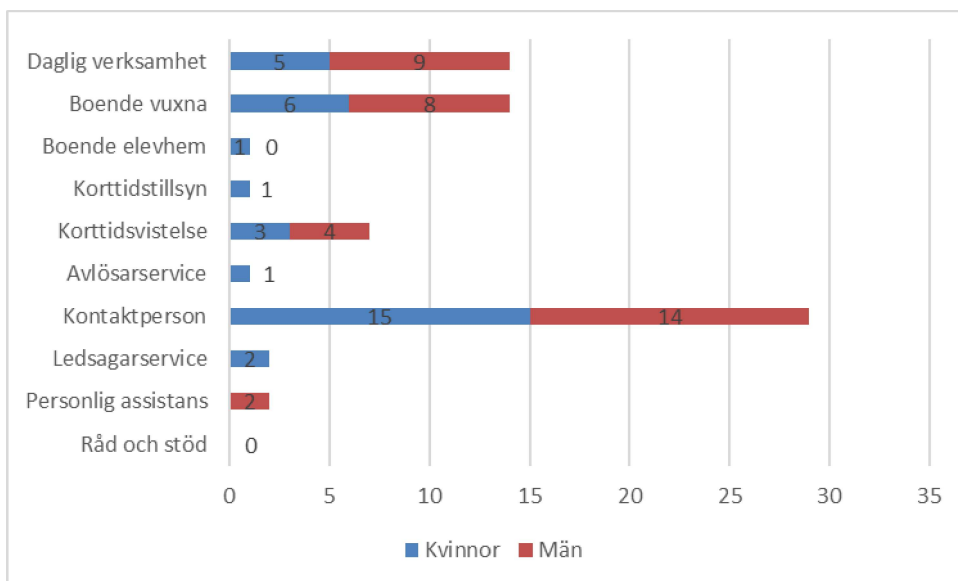
En person har under året fått avslag på sin ansökan. De vanligaste insatserna människor ansöker om är hemtjänst, trygghetslarm, korttidsboende och måltidsservice. De sökande är oftast över 65 år men även några personer under 65 år finns inom målgruppen för insatserna. I flera fall har samma person sökt om en insats flera gånger under året.



Tabellen visar antal och typ av beslut enligt socialtjänstlagen som fattats inom biståndsenheten i Strömsunds kommun åren 2016 - 2021.

Antal beslut om hemtjänst, korttidsboende, kontaktperson och avlösning i hemmet har ökat sedan föregående år medan trygghetslarm, måltidsservice och särskilt boende och ledsagarservice har minskat i varierande grad. Fler ärenden kan bedömas vara komplexa vilket kan göra utredningstiden längre och behovet av samordning mellan flera professioner större.

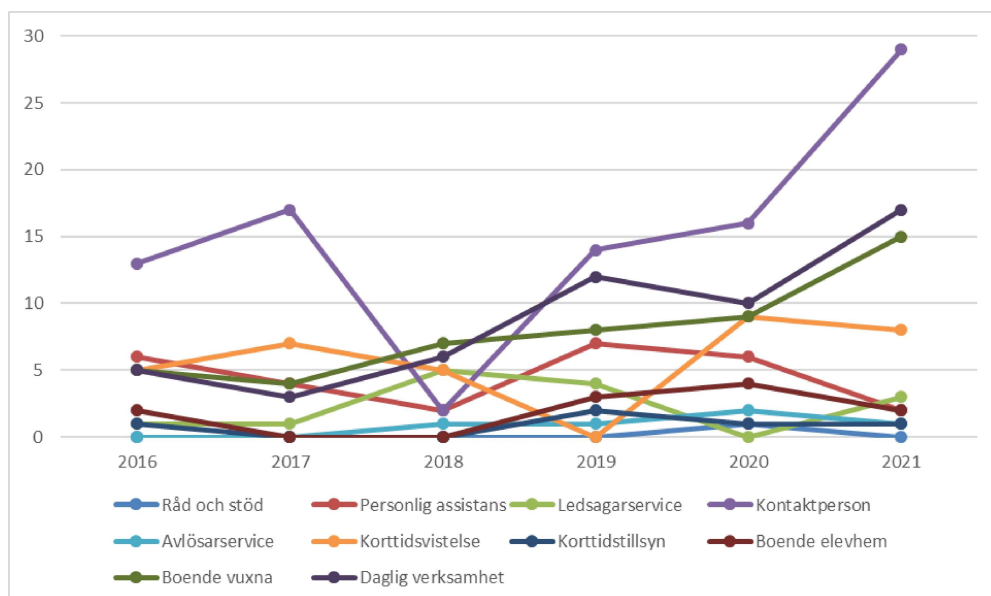
Resultat och analys - insatser enligt lag om stöd och service till vissa funktionsnedsatta



Tabellen visar antal kvinnor och män som har sökt respektive LSS-insats inom biståndsenheten i Strömsunds kommun 2021.

Sju sökande under 2021 har fått avslag på sökt insats. De vanligaste insatser människor ansöker om är kontaktperson, daglig verksamhet, bostad med särskild service för vuxna och korttidsvistelse. Inga ansökningar om råd och stöd har kommit under året.

Ett omfattande arbete sker årligen i form av uppföljningar av beslut inom båda lagstiftningarna. De syns inte i statistiken om det inte leder till att nya beslut om insatser fattas. Det gäller särskilt inom LSS-området där insatserna kan sträcka sig över lång tid.



Tabellen visar antalet och typ av beslut enligt lag om stöd och service till vissa funktionshindrade som tagits inom biståndsenheten i Strömsunds kommun åren 2016 -2021.

Antalet beslut om kontaktperson har markant ökat sedan 2018. Även antalet beslut om daglig verksamhet, ledsagarservice och boende vuxna har ökat det senaste året. Antalet beslut om personlig assistans och boende på elevhem har minskat. Övriga beslut ligger i liknande nivå som föregående år.

Förbättringsområden

- Revidera riktlinjer handläggning LSS
- Effektivisering av ärendehandläggning
- Uppföljning av äldre beslut enligt LSS

Individ- och familjeomsorgen

Resultat och analys

Inom IFO- området finns fyra mål som följts upp under året. Nedan följer en sammanställning av dessa:

- 75 % av kvinnor och män som vid nybesök ansökt om försörjningsstöd ska efter 3 månader ha minskat eller inget behov av försörjningsstöd. Målet uppnåddes inte men resultatet visare en förbättring jämfört med föregående år.
- Kvinnor och män upplever en markant positiv förändring i sina liv efter kontakt med öppenvården. Målet uppnåddes.

- Minst 50 % av barn och unga upplever att deras bekymmer med dåligt mående minskat efter kontakt med öppenvården. Målet uppnåddes.
- Behov av placeringar för vård av barn, unga och vuxna ska minska genom insatser inom öppenvården. Målet uppnåddes.

Internkontroll har genomförts inom två områden för verksamhetsåret 2021. Granskningen av dokumentation i individärenden inom ekonomiskt bistånd konstaterar att barnperspektivet behöver lyftas fram ännu tydligare när beslut fattas om ekonomiskt bistånd. Resultatet har förbättrats under året.

Det andra området i internkontrollen mäter skyndsamhet i barnutredningar. En handlingsplan har upprättats för att komma till rätta med de långa handläggningstiderna. Andelen utredningar som pågått längre än 4 månader utan att det finns beslut om förlängd utredningstid uppgår vid årets sista mätning till 5 %.

Antalet barn som aktualiserats genom anmälan med misstanke att barn far illa (orosanmälan) var något lägre än föregående år. Under 2021 var det 271 barn, fördelat på 141 flickor och 130 pojkar. Antalet inkomna anmälningar också minskat något. Totalt inkom 504 anmälningar 2021 vilket kan jämföras med 598 för 2020. Flera anmälningar kan avse samma barn. Under 2021 pågick sammanlagt 186 barnskyddsutredningar. Det är något fler flickor (101 st) än pojkar (85 st) som utreds.

Ambitionen är att minska antalet placeringar av barn och unga. Om det under en utredning står klart att det finns behov av insatser prövas alltid öppenvårdsinsatser, kontaktperson och kontaktfamilj först, om det inte står klart att en placering är det enda alternativet. Samverkan med andra huvudmän såsom skola och hälso- och sjukvård är också ett viktigt inslag innan en placering övervägs. 2021 placerades totalt 28 barn och ungdomar i åldern 0-20 år vilket kan jämföras med 32 placeringar året innan. De yngre barnen placerades uteslutande pga. bristande föräldraförmåga, medan det för de äldre barnen handlade om en kombination av deras eget beteende och föräldrarnas förmåga.

Det är fortfarande svårt för vissa av kommunens invånare att få ett eget hyreskontrakt. Under 2021 hade 26 personer bostadssocialt kontrakt, vilket är samma som 2020. I gruppen ingår förutom personer med missbruk och psykisk ohälsa även personer som enbart har svårigheter att få eget kontrakt på grund av sin ekonomiska situation.

Under 2021 har det inkommit 154 orosanmälningar avseende vuxna, 59 för kvinnor och 95 för män. Detta ligger i liknande nivå med 2020. 2021 inleddes vuxenutredning på 44 kvinnor och 41 män, totalt 85 utredningar.

19 personer har under 2021 varit aktuella för frivillig placering vilket är något färre än 2020. En person har varit aktuell för tvångsvård med stöd av LVU. Personen tillhör åldersgruppen 18-20 år.

Familjeteamet arbetar i familjer med barn och ungdomar i åldern 0-21 år samt ungdomar i övre tonåren i eget boende. Målgruppen är barn och ungdomar som riskerar att fara illa på grund av sitt eget beteende och/eller brister i hemmiljön. Teamet har träffat 60 barn och ungdomar med beslut om insats. 33 flickor och 27 pojkar har beviljats insatsen familjebehandling. Det är en ökning jämfört med föregående år då det var 50 barn och ungdomar.

Målgruppen för boendestöd är personer med psykisk ohälsa, med eller utan missbruksproblematik. Kravet för att kunna få boendestöd är att man har ett eget boende och att det finns en förändringspotential. Stödet är individuellt anpassat med fokus på förändringsarbete genom att motivera, strukturera och få till fungerande rutiner för den enskilde. Under 2021 har fem kvinnor och sex män fått boendestöd genom öppenvården, vilket ligger på samma nivå jämfört med tidigare år. Vissa insatser har övergått till stöd som utförs av Tingvallagruppen inom Stöd och service. Samarbetet mellan enheterna har utvecklats för att ge en bättre anpassad insats i de fall då det framgår att behovet är varaktigt och förändringspotential inte finns hos den enskilde.

Målgruppen vuxna med missbruk- och beroendeproblematik, ibland i kombination med psykisk ohälsa, får behandlingsinsatser inom öppenvården. Utöver behandlingsinsatser erbjuds även anhörigstöd samt råd- och stödsamtal upp till cirka fem tillfällen. Statistiskt sett är det fler män än kvinnor som missbrukar alkohol. I de fall där det finns anhöriga, t ex en kvinnlig partner, försöker öppenvården nå dem och erbjuda anhörigstöd. Av erfarenhet från behandlingsarbete i Strömsund är det känt att kvinnor är mindre hjälpsökande än män. Kvinnors drickande är oftare förbundet med känslor av skuld och skam och kan ha gått väldigt långt innan det uppdagas. Möjligheten att vid direktkontakt med öppenvården få samtal för råd och stöd är av betydelse, där var fördelningen 25 kvinnor och 19 män under 2021. Det är en minskning av antalet ärenden jämfört med 2020.

Mobil nykterhetsvård som är en digital, medicinskteknisk produkt för förstärkt behandling har under året getts till 21 personer som komplement till behandlingsinsatser och samtal. Det är dubbelt så många som föregående år som fått insatsen. Under året har en enkätundersökning genomförts för målgruppen utifrån socialnämndens mål om nytta med digital teknik. Resultatet visar att 100 % har skattat att de haft nytta av mobil nykterhetsvård i processen till minskad alkoholkonsumtion.

SMADIT – samverkan mot alkohol och droger i trafiken – innebär att kontakt tas med personer som ertappats påverkade i trafiken för erbjudande om samtal. Fyra av totalt 10 personer tackade ja till erbjudandet.

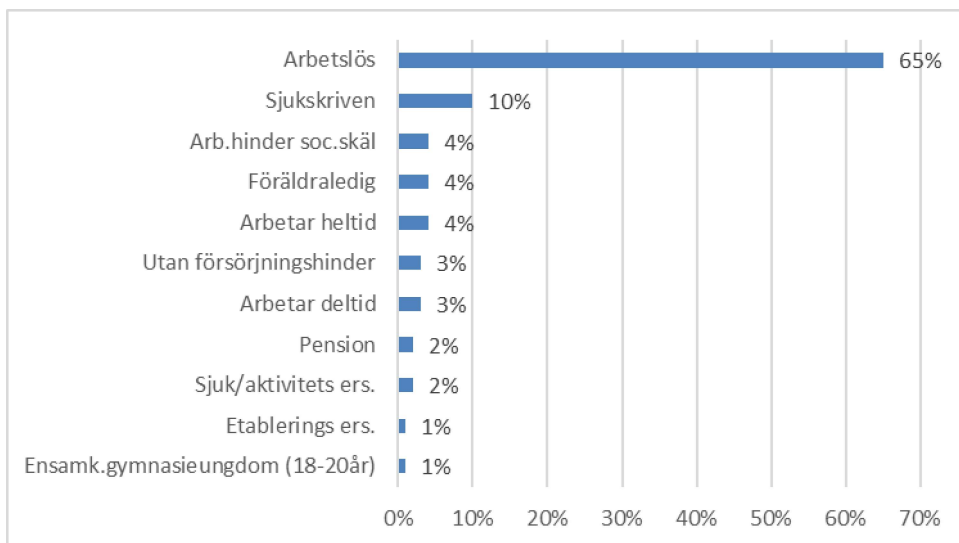
12 föräldrapar har fått hjälp med samarbetssamtal där öppenvårdens personal varit delaktig. Öppenvården har även handlagt två ärenden för att undvika jävsituation. En ungdom har haft samtal som en del i ungdomstjänsten.

Ett samverkansprojekt med skolan – Trampolinen – har inletts för att utreda och möte upp behov hos barn och ungdomar med hög skolfrånvaro och risk för att bli hemmasittare. En serie med ABC-föräldragrupp har hållits. Familjevårdsteamet har i samverkan med andra aktörer i kommunen deltagit i fältverksamhet under sommaren.

IFO:s ekonomienhet arbetar med utredning och beslut om försörjningsstöd samt för att stödja kommunmedborgarnas förmåga till egen försörjning, via sysselsättning eller annan typ av ersättning. På kommunens flyktingmottagning inom Framtids- och utvecklingsförvaltningen finns normalt en ekonomihandläggare på plats på deltid för att kunna ta emot ansökningar och svara på frågor om försörjningsstöd. Detta har på grund av rådande pandemi inte varit möjligt att erbjuda.

Ett av socialnämndens inriktnings- och effektmål är att kommuninvånarnas förmåga till egen försörjning ska stärkas. Resultatet påverkas mycket av samhällsekonomin i stort, men för att nå framgång krävs ett individriktat arbete inom ekonomihandläggningen. Under 2021 kunde prognosen för kostnaden för försörjningsstöd skrivas ner efter några månader. Trenden fortsatte under året och förbättrades vilket ledde till att kostnaden blev klart lägre än för de två närmast föregående åren.

En uppgift för ekonomihandläggarna är att arbeta för att personer närmar sig arbetsmarknaden och då är kommunens arbetsmarknadsenhet (AME) en viktig resurs. Ett särskilt fokus har lagts under året på gruppen 18-30 år med insatser för någon form av kompetenshöjande åtgärder i syfte att närma sig arbetsmarknaden och egen försörjning. Arbetslöshet är den enskilt största orsaken till ansökan om försörjningsstöd 65. Därefter kommer sjukskrivning på 10 % vilket ligger kvar på en något lägre nivå än 2020. Antalet personer per månad som ansökt om försörjningsstöd var 2021 i genomsnitt 222 personer per månad och ligger kvar på i stort sett samma nivå som föregående år (2020 220 personer).



Bilden visar sökande om försörjningsstöd i Strömsunds kommun 2021 uppdelat med andel per orsak.

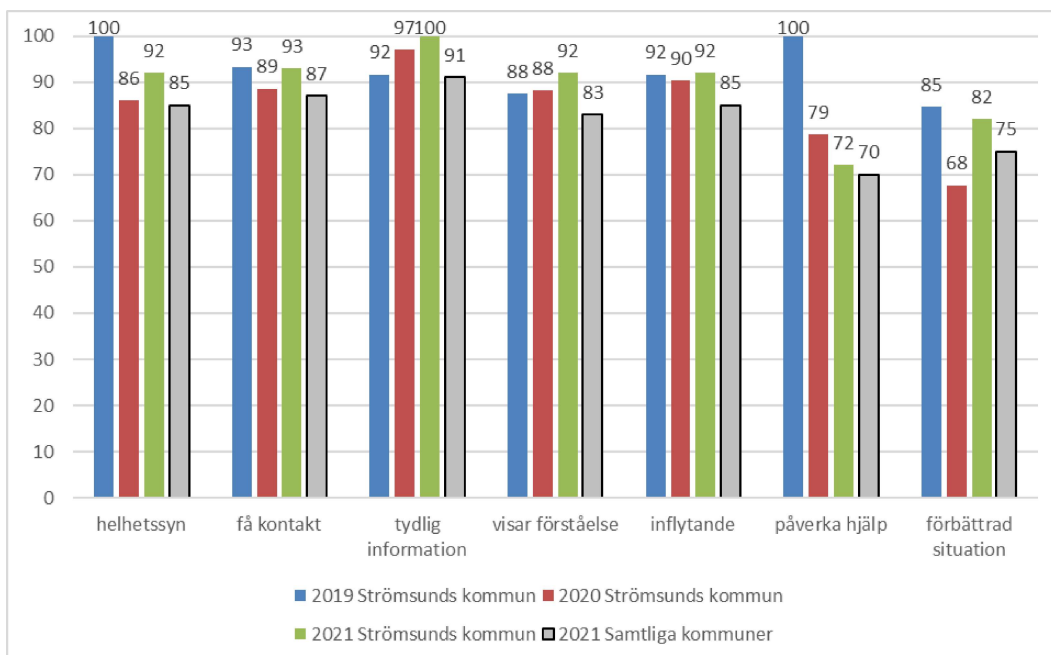


Diagram som visar resultatet av brukarundersökningar inom IFO området, sam- manställt, för 2019, 2020 och 2021 samt rikssnittet för 2021.

Under 2021 genomfördes nationella brukarundersökningar inom följande områden inom myndighetsutövningen:

- Barn- och ungdomsvård, unga 13 år och äldre
- Barn och ungdomsvård – vårdnadshavare
- Missbruksvård
- Ekonomiskt bistånd

Resultatet 2021 visar att sammanställt för samtliga områden att verksamheten ligger över riksnittet inom alla områden. Jämfört med 2020 har resultatet ökat inom alla områden utom möjligheten att påverka den hjälp man får.

Förbättringsområden

- Utveckla riktlinjer för ekonomiskt bistånd
- Fortsatt arbete med att hålla nere utredningstider i barnärenden
- Fortsätta att utveckla stöd till egen försörjning i samverkan med andra aktörer vilket kan minska andelen som är långvarigt beroende av försörjningsstöd, särskilt fokus på målgruppen 18-30 år
- Fortsätta arbetet med rutiner och arbetssätt för snabba åtgärder på hemorten i ärenden där det finns risk för framtida placeringar.
- Ta fram tydliga genomförandeplaner till interna och externa uppdragstagare.
- Utveckla lokalt avtal för Jämtbus.
- Medverka i kommunens gemensamma arbete kring FN:s konvention om barnets rättigheter som sedan 2020 är inkorporerad i svensk lagstiftning.
- Arbeta med kvalitetsutveckling med stöd av egenkontroll och rapportering av risker och missförhållanden.

Stöd och service

Resultat och analys

Verksamheten ger insatser till personer med funktionsnedsättning enligt både socialtjänstlagen (SoL) och lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Stöd och serviceverksamheten har under 2021 utförts inom sju grupp- och servicebostäder, dagverksamhet samt sju personer som får personlig assistans i kommunal regi. Verksamheten innefattar också de övriga insatserna enligt lagen som är råd och stöd, ledsagarservice, biträde av kontaktperson, avlösarservice i hemmet, korttidsvistelse, korttidstillsyn och boende i familjehem eller bostad med särskild service för barn eller ungdomar. För vissa stödinsatser enligt LSS finns behov av uppdragstagare som kan lägga en del av sin tid på en person med funktionsnedsättning och stötta denna person genom att vara kontaktperson eller stödfamilj. Det är ibland mycket svårt att hitta lämpliga uppdragstagare. Det finns för närvarande mellan 1-5 brukare som bor i andra kommuner på grund av platsbrist i Strömsund.

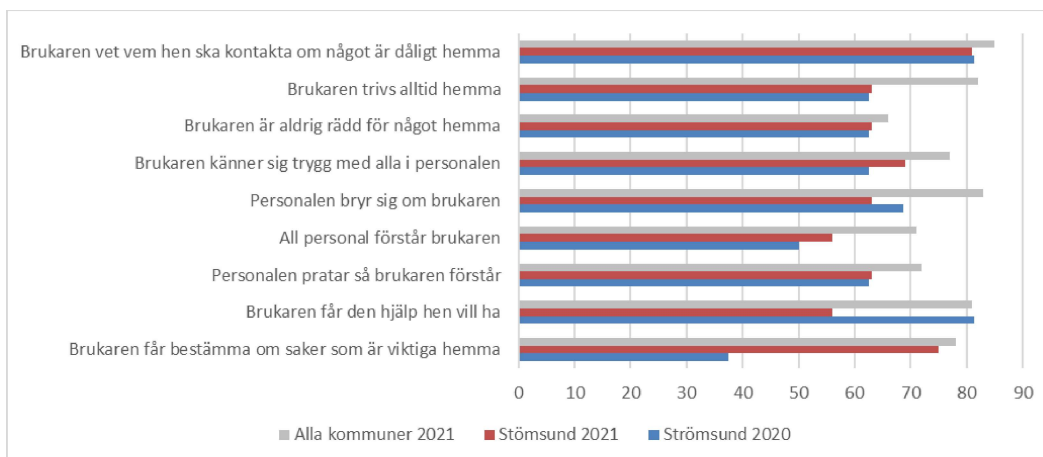
Ett serviceboende stöttar förutom brukare med beslut enligt LSS även brukare med boendestöd enligt SoL. De stöder sex kvinnor och tre män med beslut om boendestöd som bo i eget boende men får ett mera långvarigt stöd från personalen utifrån behov.

Verksamheten har deltagit i ett projekt på länsnivå i syfte öka fysisk aktivitet för personer med insatser enligt LSS. Socialnämnden mål har varit att 50 % av kvinnor och män med funktionsnedsättning som deltar i fysisk aktivitet upplever förbättrad hälsa. Resultatet visar att 57 % av männen och 75 % av kvinnorna upplever bättre hälsa vid fysisk aktivitet.

Brukarundersökning har genomförts inom dagverksamhet och bostad särskild service för vuxna under 2020. Enkäterna ger tre svarsalternativ på varje fråga. Nedan presenteras andelen som valt det mest positiva svarsalternativet.

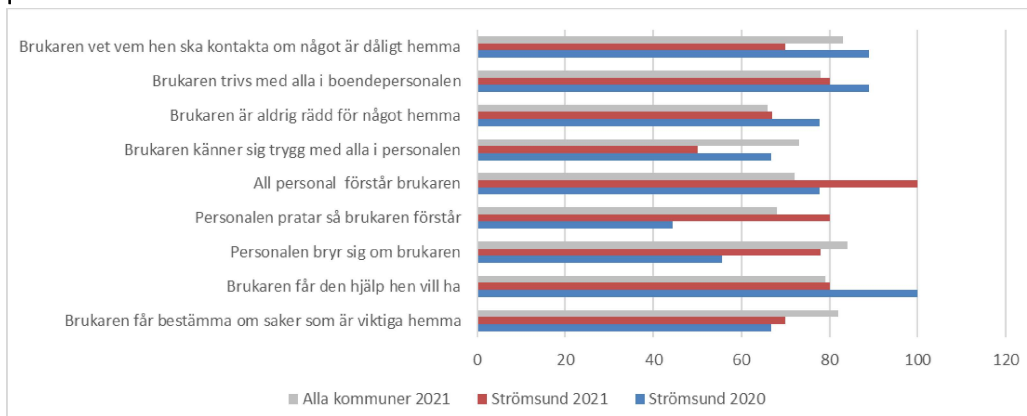
Gruppboend och serviceboend

Svarsfrekvensen för undersökningen till personer som bor i gruppboend är 76 % jämfört med riksnittet på 64 %.



Bilden visar andelen positiva svar på enkätfrågor i nationella brukarundersökningen för personer som bor i gruppboend 2021 jämfört med 2020 och riksnittet för samtliga kommuner 2021.

Svarsfrekvens för boende i serviceboend är 77 % jämfört med riksgenomsnittet på 68 %.

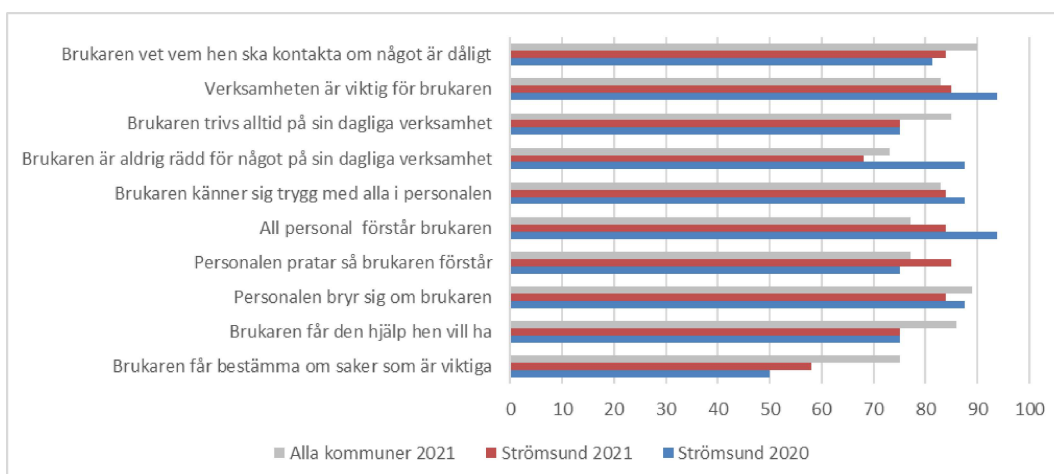


Bilden visar andelen mest positiva svar på enkätfrågor i nationella brukarundersökningen för personer som bor i serviceboend 2021 jämfört med 2020 och riksnittet för samtliga kommuner 2021.

Resultatet för gruppbostad ligger generellt under riksgenomsnittet. Inom servicebostad ligger kommunen över genomsnittet när det gäller trivsel med personalen, trygghet hemma, att personal förstår brukaren och att brukaren förstår personalen samt att brukaren får den hjälp hen vill ha. Resultaten visar på vissa förbättringsområden inom boendeformerna när det gäller bland annat brukarnas upplevelse av delaktighet, trygghet med personalen, trivsel samt personalens engagemang i brukarna.

Dagverksamhet

Svarsfrekvensen för daglig verksamhet ligger på 68 % vilket är något högre än riksgenomsnittet på 64 %.



Bilden visar andelen mest positiva svar på enkätfrågor i nationella brukarundersökningen för personer som har beslut om dagverksamhet 2021 jämfört 2020 och rikssnittet för samtliga kommuner 2021.

Resultaten visar på vissa förbättringsområden med bland annat brukarnas delaktighet och möjligheten till individanpassat stöd. Inom områdena verksamhetens betydelse för brukaren, trygghet med personalen och att personalen förstår brukaren ligger kommunen över rikssnittet för samtliga kommuner.

Ett av socialnämndens mål inriktar sig på dagverksamheten. Brukare ska årligen om möjligt få möjlighet att prova annat arbete/sysselsättning i syfte att utveckla sin förmågor. Tyvärr har pandemin försvårat situationen på grund av de restriktioner som gällt. Det har gjort det svårare för den här målgruppen, som också i många fall tillhör riskgrupper, att prova annan sysselsättning. Arbetet med att möjliggöra detta fortsätter.

Förbättringsområden

- Se över och anpassa resurser inom bostad med särskild service.
- Kompetensutveckling för att bättre bemöta brukare och deras behov.

- Förbättra samverkan mellan enheter i verksamheten.
- Kartlägga processer av verkställighet av beslut för samtliga insatser enligt LSS
- Fortsatt implementering av arbetsmodellen IBIC
- Motivera fler brukare att delta under 2022.

Äldreomsorg

Lokala värdighetsgarantier

Värdighetsgarantier finns för äldreomsorgen. Uppföljning av garantierna har gjorts vid två tillfällen under 2021 genom granskning av ett urval av genomförandeplaner. En majoritet av vårdtagarna (särskilt boende 98 %, hemtjänst 91 %) har en genomförandeplan med minst en kontaktperson angiven. Uppföljning av samtliga garantier visar att vårdtagarna i stor utsträckning får insatser på ett individuellt utformat sätt även om förbättringsområden finns på enhets- och individnivå.

Hemtjänst

Resultat och analys

Antal personer med hemtjänstinsatser rör sig omkring 420 personer. Omfattningen av insatser varierar stort från enstaka tillsynsbesök exempelvis trygghetslarm, till flera dagliga besök med omfattande omvårdnadsinsatser. För att kvalitetssäkra och effektivisera hemtjänstinsatser används ett digitalt planeringsverktyg. Systemet tar hänsyn till olika parametrar såsom till exempel personalkontinuitet och kompetenskrav.

Under 2021 genomfördes inte den annars årliga nationella brukarundersökningen från socialstyrelsen "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?" Resultat saknas därför för året. Däremot genomfördes två undersökningar i förvaltningens egen regi i syfte att titta på nyttan med digital teknik vilket är ett av socialnämndens mål för 2021. Vårdtagare med trygghetslarm fick svara på enkätfrågor vilket visar att 66 % av kvinnorna och 75 % av männen känner sig trygga med ett trygghetslarm hemma. 100 % av svarande anhöriga känner sig trygga. Även vårdtagare med hemtjänst som fått nyckelfria lås besvarade frågor som visar att 73 % av kvinnorna och 56 % av männen känner sig trygga med ett nyckelfritt lås på sin ytterdörr. 100 % av svarande anhöriga känner sig trygga.

I medeltal möter varje vårdtagare med hemtjänstinsats 16 olika personal under en 14-dagars period vilket inte motsvarar socialnämndens målsättning fullt ut. Att hålla nere personalkontinuiteten under en pandemi med ökad frånvaro bland personalen har varit utmanande. En svår bemanningssituation och i vissa fall stora behov hos enskilda är problem som påverkar kontinuiteten och kvarstår sedan tidigare.

Särskilt boende och korttidsplatser

Resultat och analys

Det finns totalt 187 lägenheter i kommunen för permanent bostad i särskilt boende och upp till 19 korttidsplatser. Både permanenta och korttidsplatser finns tillgängliga över hela kommunen. Samtliga korttidsplatser har en hög nyttjandegrad för att ge stöd vid tillfälliga behov till såväl den enskilde som anhöriga.

Mätning av nattfasta i särskilda boenden har skett två gånger under året. Totalt inom förvaltningen har målet om max 11 timmar uppnåtts men det finns stora variationer mellan enheterna och förbättringsarbetet har fortsatt under 2021 med goda resultat på enhetsnivå.

I särskilda boenden uppnåddes målet att varje vårdtagare träffar högst 12 personal eller högst 50 % av personalstyrkan under en tvåveckorsperiod. Det är svårare att hålla personalkontinuiteten på den nivån för personer som har omfattande insatser och är i behov av dubbelbemanning.

Förbättringsområden

- Genomföra aktiviteter som minskar nattfastan.
- Systematisk genomgång av särskilda boendenas utomhusmiljö för att skapa en trivsamt och säker boendemiljö.
- Införa digitalt planeringsverktyg för särskilt boende.
- Fortsatt översyn av nattens arbete
- Fortsatt implementering av arbetsmodellen IBIC

Förvaltningsövergripande verksamhet

Individens behov i centrum (IBIC)

Implementeringsarbete har under året fokuserat på verkställigheten av insatser och att förvaltningen ska ha uppdaterade och ändamålsenliga genomförandeplaner för varje vårdtagare som följer beslut om insats och att även personalen dokumentation följer samma struktur för att skapa tydlighet.

Våld i nära relationer

Kommunens webbplats uppdateras kontinuerligt för att ge kommuninvånarna bra och riktig information om vilket stöd som finns för både våldsutsatta och våldsutövare. Under den pandemin som pågått är social distansering och minimering av sociala kontakter rekommenderats finns risk att situationen för personer som utsätts för våld i nära relationer förvärras. Av denna anledning har kommunen vid upprepade tillfällen publicerat information om stöd och hjälp vid våld i nära relationer utöver den information som redan finns tillgänglig på

webbplatsen. Under året har en utbildningsinsats arbetas fram av förvaltningen i syfte att ge information till kommunen samtliga medarbetare om våld i nära relationer och hur misstankar om våld kan hanteras.

Verksamheten arbetar aktivt för att fånga upp barn och ungdomar som är utsatt för våld. En granskning av barnutredningar visar att det i 31 % av dessa finns misstankar om att barnet eller den unge utsatts för eller bevittnat våld.

Riktlinjer för åtgärder vid misstanke om våld i nära relationer har utarbetats och implementerats under året för personal inom äldreomsorgen, stöd och service och hemsjukvården för att öka kunskapen om hur våldet kan se ut och hur personal ska agera om misstankar väcks om våld i nära relationen hos personer de möter.

Digitalisering och välfärdsteknik

Enheten för teknik och planering hanterar det digitala planeringsverktyget för hemtjänsten. Digital planering har påbörjats även för insatser nattetid. Införande av digital signering av hälso- och sjukvårdsåtgärder sker med stöd av verktyget och i god samverkan med hemsjukvården. Införandeprocessen av digitala lås för personer med hemtjänst har fortsatt under året.

I syfte att öka enskilda självständighet har läkemedelspåminnare testat i verksamheten. Fem vårdtagare har under en period provat att ta sina läkemedel utan stöd av vårdpersonal. Detta sker med dosförpackade läkemedel som distribueras via ett digitalt stöd som påminner vårdtagaren om att det är dags att ta sin medicin. Försöket har fallit väl ut och det digitala stödet kommer att fortsätta användas.

Anhörigstöd

Socialnämnden har en skyldighet att erbjuda stöd till anhöriga. Kommunens webbplats hålls aktuell med information om anhörigstöd. Förvaltningen har kontaktpersoner i de flesta verksamheter som kan vägleda anhöriga till rätt stöd. Särskilda boenden anordnar normalt anhörigträffar men har under året arbetat med andra former att informera och möta anhörigas tankar och synpunkter via telefonsamtal samt information per post, mejl och SMS om verksamhetens innehåll under pandemin och aktuella restriktioner. Vid varje kontakt med anhöriga där bedömningen är att anhöriga har behov av hjälp, erbjuds information om vilka hjälp- och stödinsatser som finns att ansöka om i kommunen.

Samordnad individuell plan (SIP)

Samordnad individuell plan är en viktig möjlighet för enskilda att få sina insatser inom socialtjänst och hälso- och sjukvård samordnade. Information om SIP till enskilda samt arbetsformer i verksamheten för att genomföra SIP är ett ut-

vecklingsarbete som förvaltningen delar med regionen. Inom individ- och familjeomsorgen samt stöd och service följer förvaltningen systematiskt upp om enskilda med behov av samordning också erbjuds SIP. Följsamheten är god.

Krisberedskap

Vård- och socialförvaltningen bedriver många samhällsviktiga verksamheter som särskilda boenden, grupp- och servicebostäder, vårdtagare med hemtjänst och hemsjukvård samt social beredskap. Förvaltningen har tidigare arbetat med beredskap för olika scenarier, ett arbete som varit till bra stöd i arbetet med pandemin. Rutiner och riktlinjer har upprättats och implementerats internt och i samverkan med smittskydd inom region Jämtland Härjedalen för att begränsa smittspridningen under hela pandemin. Verksamheter har också fått anpassa insatser utifrån gällande restriktioner.

Rapportering enligt lex Sarah

Under 2021 har 54 rapporter enligt lex Sarah inkommit från förvaltningens verksamheter. Det är något mindre än föregående år. Upplevelsen är att personal i stor utsträckning uppmärksammar risker och missförhållanden. Förvaltningen bedriver ett systematiskt kvalitetsarbete genom att utreda alla rapporter, rätta till fel och brister samt tillvarata värdefull information i rapporterade missförhållanden. Syftet är att säkra kvaliteten och utveckla såväl handläggning som verkställighet inom hela socialtjänstens område.

Något fler kvinnor (28 kvinnor, 2 flickor) än män (22 män, 2 pojkar) berörs av de rapporterade händelserna. Rapporter har upprättats inom både myndighetsutövning och verkställighet av SoL och LSS. Rapporterna handlar bland annat om utagerande beteende mellan vårdtagare, brister i samverkan, uteblivna insatser och misstänkt stöld.

Under året har ingen anmälan haft den allvarlighetsgraden att den gått vidare till inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Förslag, synpunkter och klagomål

Tjugosju skriftliga förslag, synpunkter och klagomål har inkommit under 2021. Majoritet av inkomna förslag, synpunkter och klagomål har inkommit från den enskilde själv eller deras anhöriga/legala företrädare. Här har det skett en ökning när det gäller att den enskilde själv lämnat synpunkter jämfört med föregående år. Synpunkterna berör till största del vuxna och riktar sig framför allt till individ- och familjeomsorgen och äldreomsorgen. Synpunkterna gäller bland annat missnöje med utredning, handläggning eller uppföljning av ärenden, bristande information och återkoppling, missnöje med insatser och bristande bemötande.

Förvaltningen bedriver ett systematiskt kvalitetsarbete genom att rätta till fel och brister samt tillvarata värdefull information från inkomna förslag, syn-

punkter och klagomål för att säkra kvaliteten och vidareutveckla vården och omsorgen. Återkoppling sker till den som lämnat synpunkter om inte detta skett anonymt. Nationella brukarundersökningar visar varierande resultat när enskilda tillfrågas om de vet vart de ska vända sig om de har synpunkter. Arbetet med att kvalitetssäkra information och på det sätt informationen ges till enskilda är under ständigt utveckling.

Övergripande utvecklings- och förbättringsområden

Förvaltningen strävar efter att ta till vara resultaten från olika områden inom öppna jämförelser samt lokalt identifierade behov för att ringa in förbättringsområden.

- Skapa en plan för biståndshandläggarnas kompetensutveckling
- Förbättra genomförandeplaner inom ekonomiskt bistånd.
- Använda standardiserade bedömningsinstrument, manualbaserade insatser och beprövade arbetsmodeller i större utsträckning och inom flera områden.
- Anhörigperspektivet behöver beaktas i större utsträckning inom missbruks- och beroendevård.
- Utveckla brukarinflytande inom funktionshinderområdet samt missbruks- och beroendevården för att säkerställa inflytande på både övergripande och verksamhetsnära nivå.
- Kvalitetssäkra att personer med funktionsnedsättning och beslut om daglig verksamhet ges möjlighet att provas till arbete eller praktikplats.
- Ge stöd och insatser med digitala verktyg.
- Genom internutbildning skapa förutsättningar för kontinuerligt lärande för användare av vårdplaneringsverktyget LINK.