

---

## Kvalitetsberättelse 2023

### Innehållsförteckning

<b>Inledning</b>	<b>2</b>
<b>Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete</b>	<b>2</b>
<b>Syfte</b>	<b>2</b>
<b>Kvalitetsarbetet involverar alla medarbetare</b>	<b>2</b>
<b>Organisatoriskt ansvar</b>	<b>3</b>
<b>Målgrupper och lagstiftning</b>	<b>3</b>
<b>Vad är kvalitet i verksamheten?</b>	<b>4</b>
<b>Processer och rutiner</b>	<b>4</b>
<b>Kunskapsbaserad socialtjänst</b>	<b>4</b>
<b>2023 års kvalitetsarbete, exempel från verksamheter</b>	<b>5</b>
Övergripande	5
Individ- och familjeomsorg	5
Biståndsenheten	6
Äldreomsorg	6
Omsorger om personer med funktionsnedsättning	6
Digitalisering och välfärdsteknik	6
<b>Brukarundersökningar</b>	<b>7</b>
Nationell brukarundersökning – funktionshinder	7
Nationell brukarundersökning – individ- och familjeomsorg	8
Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?	9
<b>Förslag, synpunkter och klagomål</b>	<b>9</b>
<b>Rapportering om risker och missförhållanden</b>	<b>9</b>
<b>Redovisning av ej verkställda beslut</b>	<b>10</b>
<b>Plan för kvalitetsarbete 2024</b>	<b>11</b>
Övergripande	11
Individ- och familjeomsorg	11
Biståndsenheten	11

---

Stöd och service _____	11
Äldreomsorg _____	11

## 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.

## Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Socialnämndens dokument om 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. Ledningssystemet ska säkerställa att det systematiska förbättringsarbetet ständigt pågår.

## 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.

## 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.

## **Organisatoriskt ansvar**

Socialtjänsten i Strömsunds kommun bedrivs inom socialnämnden vad gäller myndighetsutövning inom biståndsenhet, individ- och familjeomsorg samt stöd och service till personer med funktionsnedsättning.

Socialnämnden ansvarar därtill för äldreomsorg och kommunal hälso- och sjukvård inom kommunens geografiska område förutom Frostviken.

Socialnämnden ansvarar för att fastställa ramen för vård- och socialförvaltningens kvalitetsarbete. Förvaltningschef och chefer i linje ansvarar tillsammans för att kvalitetsarbetet genomförs i verksamheterna.

## **Målgrupper och lagstiftning**

Inom förvaltningen finns verksamheter som riktar sig till:

- Äldre med behov av vård och omsorg
- Personer med funktionsnedsättning med behov av stöd i olika former
- Personer med beroende- och missbruksproblematik
- Vuxna med behov av stöd i föräldrarollen
- Barn, ungdomar och unga vuxna med behov av råd och stöd i sin vardag
- Personer med behov av försörjningsstöd
- Personer med behov av boendestöd
- Barn och ungdomar som far illa
- Personer som utsätts för eller utövar våld i nära relationer
- Personer med behov av hemsjukvård
- Anhöriga

Verksamheterna bedrivs enligt speciallagstiftningar, främst socialtjänstlagen (SoL), lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), lag om vård av missbrukare i vissa fall (LVM), lag med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU), föräldrabalken (FB) samt lag med särskilda bestämmelser om unga lagöverträdare (LUL).

---

## Vad är kvalitet i verksamheten?

Socialtjänstens insatser ska vara av god kvalitet. Det handlar exempelvis om att personer som socialtjänsten har kontakt med får stöd, service, omsorg och hjälp utifrån individuella behov. Detta förutsätter personal med lämplig utbildning och erfarenhet, en välfungerande organisation och arbetsledning. Rättssäkerhet, tillgänglighet, respektfullt bemötande och den enskildes delaktighet är också viktiga faktorer. Ett genomtänkt systematiskt arbetssätt samt uppföljning och utvärdering av olika insatser är också viktigt.

## 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 insats 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.

Det pågår ett ständigt arbete med att revidera redan dokumenterade processer när förändrat arbetssätt, nya vägar till kommunikation och samverkan utvecklas. Likaså utarbetas ständigt nya rutiner för nya system och digitala lösningar som implementeras i verksamheten samt utifrån nya krav och uppgifter som tillkommer genom lag och föreskrift.

## Kunskapsbaserad socialtjänst

Den nya socialtjänstlagen planeras att börja gälla den 1 juli 2025. Den nya lagen understryker att socialtjänsten ska vara kunskapsbaserad. Det innebär att utgå från bästa tillgängliga kunskap, uppföljning, jämförelse och analys. Kunskap om målgrupper och resultat skapar också förutsättningar för en snabb och effektiv reformering av socialtjänstens arbete med äldreomsorg, social barn- och ungdomsvård, stöd till personer med funktionsnedsättningar, missbruks- och beroendevård, ekonomiskt bistånd och/eller hedersrelaterat våld och förtryck.

---

Socialtjänsten behöver utvecklas i takt med samhället för att erbjuda rätt stöd och service i rätt omfattning och samtidigt ställa om och införa nya, flexibla, lätt tillgängliga och tillitsskapande arbetssätt.

## **2023 års kvalitetsarbete, exempel från verksamheter**

### **Övergripande**

Under årets har rutin för den interna vårdplaneringsprocessen reviderats och kompletterats med flöden som är tillämpliga i olika situationer kring den enskilde. Syftet är att förbättra och förenkla samverkan så att den enskilde får rätt insatser i rätt tid på rätt sätt.

Arbetet med att analysera och stärka det civila försvaret har påbörjats. Förvaltningen kommer att få stöd i arbetet både regionalt genom länsstyrelsen och internt genom säkerhetssamordnare.

### **Individ- och familjeomsorg**

Arbete med att hålla nere antalet placeringar har fortsatt. Det har gett en mera medveten inställning till att söka andra lösningar än placeringar. Lösningar som också gagnar den enskilde.

Enheten har arbetat aktivt för att minska behovet av försörjningsstödet i kommunen. Ett arbete som också beror av externa faktorer som bland annat tillgången till arbete, olika stödinsatser för vissa målgrupper m.m.

Ett förvaltningsövergripande arbete med analys av arbetsprocessen kring personer som står långt från arbetsmarknaden har genomförts på uppdrag av kommundirektör. Enheten ekonomiskt bistånd behöver samverka med övriga aktörer på ett strukturerat sätt för att nå bästa möjliga resultat för den enskilde.

Fortsatt arbete behövs kring boendelösning på hemorten som alternativ till placering av vuxna med psykisk ohälsa eller samsjuklighet.

---

## Biståndsenheten

Samordnare som införts har en viktig funktion i att samordna resurserna så sökande får stöd och hjälp så snart som möjligt samt kvalitetssäkra utredning och uppföljning av ärenden.

## Äldreomsorg

Kompetenshöjande insatser har genomförs inom äldreomsorgen vad gäller mat och måltider för äldre. Det är ett viktigt komplement till de riskbedömningar som redan görs att också hitta bra och effektfulla åtgärder för en god måltidsspridning och ett bra näringsintag.

Insatser nattetid inom äldreomsorgen är ett område som fått stå tillbaka och där översyn behövs.

## Omsorger om personer med funktionsnedsättning

Verksamheten har arbetat med att skapa möjligheter för deltagare i dagverksamhet att prova andra arbetsuppgifter, annat arbete eller praktikplats i syfte att utveckling för den enskilde. Kvaliteten i daglig verksamhet behöver utvecklas för att öka brukarnas trivsel.

## Digitalisering och välfärdsteknik

Många digitala stöd finns både för direkt användning för målgrupperna samt även som stöd för medarbetare. Välfärdstekniklösningar som införts eller testats redovisas här separat men är en del i omställningsarbete inom olika verksamhetsgrenar.

- Digital beroendebehandling via en app med trådlös alkoholmätare och en behandlingsplattform.
- Digitala trygghetslarm för vårdtagare i ordinärt boende med insatsen.
- Digitala lås i ordinärt boende – framför allt för vårdtagare med hemtjänstinsatser.
- Digitala portlås – till vårdtagare som bor i flerfamiljshus och har hemtjänstinsatser.
- Individanpassade digitala larm – för brukare i grupp- och serviceboende.
- Digital signering av delegerade hälso- och sjukvårdsuppgifter.
- Digitala läkemedelspåminnare

- Digital dokumentation när det gäller insatser enligt socialtjänstlagen.
- Telefontillsyn i stället för fysiska besök
- Digitala möten i fall med enskilda som har kontakt med socialtjänsten i någon form.

Natttillsyn via kamera testas för några vårdtagare vilket fallit väl ut så här långt. Vårdtagare uttrycker att det är skönt att ingen personal kommer till dem fysiskt på natten vilket skapat ökad trygghet.

Utöver detta pågår arbete med att införa e-tjänster inom flera områden för att underlätta enskildas kontakt med socialtjänsten.

## **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.

### **Nationell brukarundersökning – funktionshinder**

Brukarundersökning har genomförts inom dagverksamhet och bostad särskild service för vuxna under 2023. Enkäterna ger tre svarsalternativ på varje fråga. Nedan presenteras andelen som valt det mest positiva svarsalternativet.

#### **Gruppboende och serviceboende**

Svarsfrekvensen för undersökningen till personer som bor i gruppboende är 78 % (rikssnitt 60 %) och för boende i serviceboende 59 % (rikssnitt 63 %).

Resultatet för gruppboende ligger generellt över eller i nivå med riksgenomsnittet. När det gäller brukarnas trygghet med personalen, trivsel i bostaden och om de vet vem de ska kontakta om något är dåligt ligger kommunen lägre än rikssnittet.

Inom serviceboende ligger kommunen över eller i nivå med riksgenomsnittet utom när det gäller möjligheten att få bestämma om saker som är viktiga hemma samt att känna sig trygg med alla i personalen.

---

Resultaten visar på vissa förbättringsområden inom boendeformerna framför allt när det gäller brukarnas delaktighet och trygghet.

### **Dagverksamhet**

Svarsfrekvensen för daglig verksamhet ligger på 46 % vilket är lägre än riksgenomsnittet på 63 %.

Resultatet ligger generellt under riskgenomsnittet utom på frågan om brukarna aldrig känner sig rädd för något på sin dagliga verksamhet där verksamheten har ett högre resultat mot både föregående år och rikssnittet. Resultatet i övrigt visar på förbättringsområden inom områden som gäller trygghet, delaktighet och förståelse.

### **Boendestöd**

Svarsfrekvensen för boendestöd ligger på 66 % vilket är betydligt högre än riksgenomsnittet på 43 %.

Resultatet 2023 visar att sammanställt för samtliga områden att verksamheten ligger i närheten av eller över rikssnittet inom alla områden.

### **Nationell brukarundersökning – individ- och familjeomsorg**

Under 2023 genomfördes nationella brukarundersökningar inom följande områden inom myndighetsutövningen och verkställda insatser:

- Barn- och ungdomsvård, unga 13 år och äldre
- Barn och ungdomsvård – vårdnadshavare
- Missbruksvård
- Ekonomiskt bistånd
- Placerade i familjehem
- Biståndsbedömda insatser för unga 13 år och äldre
- Biståndsbedömda insatser för unga 13 år och äldre – vårdnadshavare

Resultatet 2023 visar att sammanställt för samtliga områden att verksamheten ligger i närheten av eller över rikssnittet inom alla områden. Det enda området som visar en försämring jämfört med förra året är möjligheten att påverka den hjälp man får.



---

### **Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?**

Resultat visar att 91 % av brukarna med hemtjänst och 68 % av brukarna som bor i särskilt boende är sammantaget mycket eller ganska nöjda med insatsen.

Inom både hemtjänst och särskilt boende visar brukarbedömningen bra betyg när det gäller bemötande. Inom både insatserna finns utmaningar med att möta individuella behov för att skapa ett gott hälsotillstånd, motverka känslan av ensamhet och besvär med ångslan, oro och ångest.

### **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. Alla som arbetar i verksamheten behöver vara lyhörda för och kunna ta emot synpunkter samt hantera dem utifrån sitt ansvarsområde.

Under året har förvaltningen mottagit 32 skriftliga synpunkter. Majoritet av inkomna förslag, synpunkter och klagomål har inkommit från den anhöriga eller legala företrädare. Flertalet synpunkter gäller äldreomsorgen och individ- och familjeomsorgen. En tredjedel av synpunkterna handlar om missnöje med eller brister i utredning, handläggning eller uppföljning. Flera synpunkter handlar om bristande bemötande och missnöje med insatser. Återkoppling sker till den som lämnat synpunkter om inte detta skett anonymt.

### **Rapportering om risker och missförhållanden**

Alla medarbetare omfattas av rapporteringsskyldigheten enligt lex Sarah.

Syftet med bestämmelserna om lex Sarah är att verksamheten ska uppmärksamma risker eller missförhållanden och rätta till dessa så att enskilda som får socialtjänstinsatser och insatser enligt LSS inte ska fara illa.

---

Rapporter och utredningar ska årligen sammanställas och analyseras på en övergripande nivå för att används som underlag till att vidta de åtgärder som krävs för att säkerställa verksamhetens kvalitet.

Under 2023 har totalt 57 lex Sarah-rapporter jämfört med 89 rapporter 2022. Majoriteten av rapporterna kommer från äldreomsorgen varav de flesta från hemtjänstenheter.

De händelser som skapar flest rapporter är bristande planering, hot och våld mellan vårdtagare och brister i omvårdnaden.

Rapporter och utredningar kan leda till åtgärder i kvalitetsarbetet. Det kan handla om förändrade arbetssätt och förbättrad samverkan mellan enheter vilket utvecklar verksamheten på ett positivt sätt. I många fall uppmärksammas behovet av nya eller reviderade rutiner samt repetition av rutiner och riktlinjer i arbetsgrupper. Handlingsplaner och instruktioner har upprättats kring svåra beteenden hos vårdtagare.

Socialnämnden har under 2023 gjort en anmälan om allvarligt missförhållande till Inspektionen för vård och omsorg, IVO. IVO har i ärendet beslutat att förvaltningen fullgjort sin utrednings- och anmälningsskyldighet. Förvaltningen har vidtagit åtgärder utan dröjsmål för att avhjälpa eller undanröja missförhållandet, identifierat bakomliggande åtgärder och vidtagits samt planerat att vidta åtgärder för att något liknande inte ska inträffa igen.

## **Redovisning av ej verkställda beslut**

Under 2023 rapporterades 52 icke verkställda beslut till inspektionen för vård och omsorg, IVO. Dessa avsåg insatserna bostad särskild service, kontaktperson eller korttidsvistelser enligt LSS och särskilt boende enligt SoL. I några fall kan rapporteringen avse samma person, där insatsen inte gått att verkställa under flera kvartal.

Beslut om kontaktperson kan vara svåra att verkställa då det är svårt att hitta lämpliga personer som vill ha uppdragen och som den enskilde accepterar utifrån sina behov och önskemål.

---

När det gäller ej verkställda beslut inom bostad med särskild service är orsaken framför allt brist på plats i gruppboendestad.

De icke verkställda beslut om särskilt boende för äldre handlar nästan uteslutande om att vårdtagaren har önskemål om ett boende där plats inte finns ledig medan det finns lediga platser på andra boenden.

## Plan för kvalitetsarbete 2024

### Övergripande

- Systematiskt förbättringsarbete genom avvikelseprocessen och med stöd av verksamhetssystemet

### Individ- och familjeomsorg

- Tillämpa egenkontrollplan.
- Följa upp tillämpning av riktlinjer för ekonomiskt bistånd.
- Fortsätta utvecklingen av IFO:s insatser inom Öppenvården.
- Arbete med effektivisering (tidstjuvar).

### Biståndsenheten

- Tillämpa egenkontrollplan.
- Fortsätta utveckla samordnarrollen inom biståndsenheten.

### Stöd och service

- Utveckling av innehåll i daglig verksamhet
- Digital kompetens hos personal för att kunna stödja brukarna

### Äldreomsorg

- Ruttoptimering i hemtjänst
- Implementera de reviderade värdighetsgarantierna
- Digital dokumentation och läkemedelsigering inom särskilda boenden