



# Kvalitetsberättelse

Individ och familjeomsorgen 2019

|                                       |  |   |                                       |   |
|---------------------------------------|--|---|---------------------------------------|---|
| <b>Dokumenttyp</b>                    | <b>Dokumentnamn</b><br>Kvalitetsberättelse<br>2019 | <b>Fastställd/upprättad</b><br>2020-02-10 | <b>Beslutsinstans</b><br>KS           | <b>Giltighetstid</b><br>1 år                            |
| <b>Dokumentansvarig</b><br>Kommunchef | <b>Version</b><br>1.0                              | <b>Senast reviderad</b>                   | <b>Dokumentinformation</b><br>Dnr 759 | Detta dokument gäller<br>för Politik och<br>förvaltning |

# Innehåll

|  |   |
|--|---|
| INDIVID OCH FAMILJEOMSORG  | 1 |
| Syftet   | 1 |
| Organisation 2019  | 1 |
| Årets verksamhet   | 1 |
| Jämförelsetal klientmängd under 2017-2019  | 2 |
| Klientmängd  | 2 |
| Insatser under året  | 3 |
| Ekonomiskt bistånd   | 3 |
| Skyddat boende   | 4 |
| Placeringar  | 4 |
| Sociala kontrakt   | 4 |
| Barn och unga  | 4 |
| Missbruk   | 4 |
| Dödsboanmälningar  | 4 |
| Familjerätt  | 5 |
| Faderskap  | 5 |
| Alkohol tillstånd  | 5 |
| Budget uppföljning   | 5 |
| Personalkostnader  | 5 |
| Verksamhet   | 5 |
| Individ och familjeomsorgens mål för 2019  | 6 |
| Attraktiv plats:   | 6 |
| Social delaktighet:  | 6 |
| Bra företagsamhet:   | 6 |
| Hög kvalitet:  | 6 |
| Fråga 2. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren (till exempel via telefon, sms eller e-post)? | 7 |
| 3. Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?                                    | 7 |
| 4. Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?   | 7 |
| 5. Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?                          | 8 |

|  |    |
|--|----|
| 6. Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?     | 8  |
| 7. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen? | 8  |
| 8. Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen?         | 9  |
| Personalutveckling   | 9  |
| IVO  | 10 |
| Klagomål   | 12 |
| Avvikelser   | 12 |
| Inför 2020   | 12 |

# **INDIVID OCH FAMILJEOMSORG**

## **Syftet**

Enligt SOSFS 2011:9 Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete har vi sammanställt en sammanhållen kvalitetsberättelse för år 2019.

Individ och familjeomsorgen har enligt 7 kap 1 § Dokumentationsskyldighet gällande arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra att verksamhetens kvalitetsarbete dokumenteras.

## **Organisation 2019**

Fram till och med 2019-04-01 var socialchefen även i funktion som enhetschef på Individ och familjeomsorgen, då ny enhetschef fick uppdrag under en provotid till 2019-06-31, därefter anställdes den nya enhetschefen. Organisationen har under 2019 bestått av tre handläggare som alla har hanterat ekonomiskt bistånd. Dessutom har de haft specifika arbetsuppgifter förutom klienthanteringen. Individ och familjeomsorgens medarbetare har hanterat alkoholtillstånd, kvotflyktingar, sociala kontrakt samt andra administrativa uppgifter. Individ och familjeomsorgen har även haft socionomer som arbetat med vuxna missbrukare, barn och unga samt våld i nära relationer. Tre handläggare och tre socionomer.

## **Årets verksamhet**

Individ och familjeomsorgens övergripande arbete under året har till största delen gällt att arbeta med de ramlagar vi har att förhålla oss till inom socialtjänstens alla delar. Vi har skapat och reviderat riktlinjer, rutiner, och tydliggjort arbetsmetoder inom våra verksamheter. Detta medför att våra klienter får en professionell, engagerad och kvalitetssäkrad service. Detta förändringsförbättringsarbete har medfört att enheten haft arbetsmiljökonflikter som pågått under senare halvåret.

Individ och familjeomsorgen har även påbörjat ett arbete med det övergripande Lednings och kvalitetssystem i samverkan med Kommunlex, ett företag som inledde sitt uppdrag hos oss under senare delen av 2019.

Målet har varit att skapa en för våra klienter rättssäker och god service. Verksamheten har flyttat till kommunhuset från att tidigare varit belagda i lokaler utanför kommunhuset. Lokalerna i kommunhuset är mer anpassade till den myndighetsutövning som Individ och familjeomsorgen har att utföra enligt uppdrag från Kommun styrelsen.

Inom varje område finns myndighetsutövning och verksamhet som genomför biståndsbeslutade insatser. Individ och familjeomsorgen har även råd och stöd service dit medborgare i Arjeplog kan vända sig, vilket inte registreras i socialregistret.

En genomlysning av organisationen har genomförts under året. Alla klienter har erbjudits att svara på enkäter. Enhetschef har gått igenom ärendemängd, ärendehantering och tyngd i

jämförelse med 2017, 2018 och 2019. Genomlysningen har visat att också att det finns behov av förbättringar. Den klientenkät som genomfördes i oktober 2019 visade ett gott resultat i klientnöjdhet, redovisas nedan. De förändringar som planeras presenteras i slutet av detta kompendium.

## Jämförelsetal klientmängd under 2017-2019

### Klientmängd

|                   | 2017 | 2018 | 2019 |
|-------------------|------|------|------|
| Barn och unga     | 39   | 52   | 50   |
| Vuxna missbrukare | 10   | 12   | 9    |
| Vuxna övrigt      | 18   | 9    | 16   |
| Familjerätt       | 1    | 2    | 4    |
| Faderskap         | 22   | 20   | 20   |
| Förmedlingsmedel  | 5    | 6    | 1    |
| Aktualiseringar   | 95   | 101  | 100  |

## Inhämtade uppgifter från SKR



Färgläggning av indikatorer - relativa jämförelser:  
**Grönt** = Kommunens värde hör till de 25 procent med lägst värde  
**Rött** = Kommunens värde hör till de 25 procent med högst värde  
**Gult** = Kommunens värde hör till de 50 procent som ligger mitt emellan  
**X** = Redovisas ej på grund av små tal (täljaren är 1-3 personer eller nämnaren är under 20)  
 Blankt = Bortfall

|           |                      | Indikatorer                   |                                       |  |   |                                   |  |  |
|-----------|----------------------|-------------------------------|---------------------------------------|--|---|-----------------------------------|--|--|
| Kommunkod | Kommun/rike/stadsdel | Långvarigt ekonomiskt bistånd | Mycket långvarigt ekonomiskt bistånd* | Barn i familjer med ekonomiskt bistånd | Barn i familjer med långvarigt ekonomiskt bistånd | Unga vuxna med ekonomiskt bistånd | Kostnad per invånare för utbetalt ekonomiskt bistånd, kr | Bemanning: biståndshushålls- (ärenden) per handläggare |
| 46        | Riket                | 35,7                          | 22,3                                  | 6,8                                    | 2,2   | 7,3                               | 1 095  | 44,2   |

Sortera

|      |            |      |      |      |     |      |       |      |
|------|------------|------|------|------|-----|------|-------|------|
| 2425 | Dorotea    | 30,5 | 14,8 | 18,3 | 9,4 | 17,9 | 1 305 | 46,5 |
| 2481 | Lycksele   | 25,2 | 13,9 | 9,9  | 1,5 | 11,7 | 1 218 | 37,6 |
| 2418 | Malå       | 11,5 | 4,7  | 9,7  | 1,0 | 25,0 | 780   | 10,5 |
| 2417 | Norsjö     | 35,8 | 12,6 | 7,0  | 2,5 | 11,8 | 759   | .    |
| 2482 | Skellefteå | 30,0 | 17,8 | 6,4  | 1,6 | 9,7  | 969   | 50,9 |
| 2422 | Sorsele    | 26,8 | 20,5 | 16,0 | 2,7 | 35,6 | 1 466 | .    |
| 2506 | Arjeplog   | 7,8  | 5,4  | 6,5  | 0,2 | 16,4 | 752   | 15,0 |
| 2505 | Arvidsjaur | 12,6 | 6,9  | 8,5  | 0,7 | 13,8 | 580   | 21,8 |
| 2510 | Jokkmokk   | 8,2  | 4,4  | 5,3  | 0,5 | 15,0 | 571   | 11,6 |

## Insatser under året

### Ekonomiskt bistånd

Under 2019 har vi haft 78 kunder för ekonomiskt bistånd, vilket är en minskning sedan 2018 då vi hade 84 kunder men en ökning från 2017 då vi hade 61 kunder inom ekonomiskt bistånd.

Ökningen kan bero på att de ensamkommande barnen som kom till Sverige och Arjeplog i mitten på 2000 har blivit vuxna och inte har haft arbetsmöjligheter utan de har fortsatt att studera och då övergått till att bli aktuella inom ekonomiskt bistånd.

Under 2019 erhöll 2,8 % av Arjeplogs befolkning (enligt regionsfakta hade Arjeplog under 2019, 2 788 innevånare) ekonomiskt bistånd.

### **Skyddat boende**

Antalet placeringar inom skyddade boenden har ökat under 2019, med två personer, vilket medfört att vi under året haft tre kvinnor placerade på skyddat boende. Varav den sista flyttar till egen bostad på annan ort den 15 januari.

### **Placeringar**

Familjehemsplaceringar har även det ökat med två personer under 2019, vilket innebär att vi idag har 4 barn placerade i familjehem. Varav två familjehemsplaceringar skett enligt Lag (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga.

Under 2019 har tre vuxna män varit placerade på institution utifrån sin missbruksproblematik. I slutet på 2019 placerades en missbrukare på institution enligt Lag (1988:870) om vård av missbrukare i vissa fall.

### **Sociala kontrakt**

Individ och familjeomsorgen hyr ut fyra bostäder i andra hand så kallade sociala kontrakt till klienter som inte har förmåga eller möjlighet till egen bostad.

Inom Individ och familjeomsorgen har vi även ett antal bostäder som vi hyr ut i andra hand till flyktingar som tidigare kommit till kommunen och även till de kvotflyktingar som kom till Arjeplog under 2019.

### **Barn och unga**

Inom barn och unga har 49 individer varit aktuella under 2019, vilket är en minskning från 2019 då Individ och familjeomsorgen hade 54 aktuella individer inom barn och unga men en ökning sedan 2017 då Individ och familjeomsorgen hade 34 aktuella individer inom barn och unga.

Av de 49 individer som var aktuella under 2019 hade 8 öppenvård i någon form och 4 individer hade kontaktperson eller kontaktfamilj. Resterande 33 individer var enbart aktuella under utredningstid, (då är även de 4 placerade barnen medräknade).

### **Missbruk**

Inom enheten missbruk hade vi 12 individer aktuella, varav tre hade beviljad vård och behandling under 2019. Av dessa beviljades alla öppenvård särskilt utformade utifrån deras behov.

### **Dödsboanmälningar**

Inom detta område har Individ och familjeomsorgen inga siffror på hur många sådana vi hanterat då dessa inte registrerats i vårt verksamhetssystem.

## Familjerätt

Inom individ och familjeomsorgen har fem ärenden hanterats inom familjerätten.

## Faderskap

23 nyfödda barn har fått föräldraskapet bekräftat inom Individ och familjeomsorgen.

## Alkohol tillstånd

Alkohol tillstånden har hanterats inom ett eget verksamhetssystem varför statistik för detta ej kunnat sammanställas i detta kompendium.

## Budget uppföljning

### Personalkostnader

|                       | 2017  | 2018  | 2019  | Budget 2020 |
|-----------------------|-------|-------|-------|-------------|
| Nettokostnad, mnkr    | 3,796 | 2,906 | 2,537 | 2,277       |
| Budgetavvikelse, mnkr | 1,106 | 0,817 | 0,070 |             |

### *Kommentar till personalkostnaderna*

Totalt blir resultatet för individ- och familjeomsorgen 2 536 929 kronor för 2019. I personalkostnader ingår även lön för familjehem, kontaktpersoner och kontaktfamiljer.

## Verksamhet

| Verksamhet                 | 2017  | 2018  | 2019  | Budget 2020 |
|----------------------------|-------|-------|-------|-------------|
| Köp av huvudverksamhet mkr | 3,773 | 6,030 | 2,928 | 2,195       |
| Uppdragstagare mkr         | 0,233 | 0,436 | 0,509 | 0           |
| Konsulter mkr              | 1,926 | 0,733 | 0,184 | 0,295       |
| Ekonomiskt bistånd mkr     | 0,940 | 1,945 | 1,874 | 1,583       |



## Individ och familjeomsorgens mål för 2019

### Attraktiv plats:

Övergripande mål är att max 4% av befolkningen ska få försörjningsstöd. Under 2019 hade 2.8 % av Arjeplogs befolkning ekonomiskt bistånd.

### Social delaktighet:

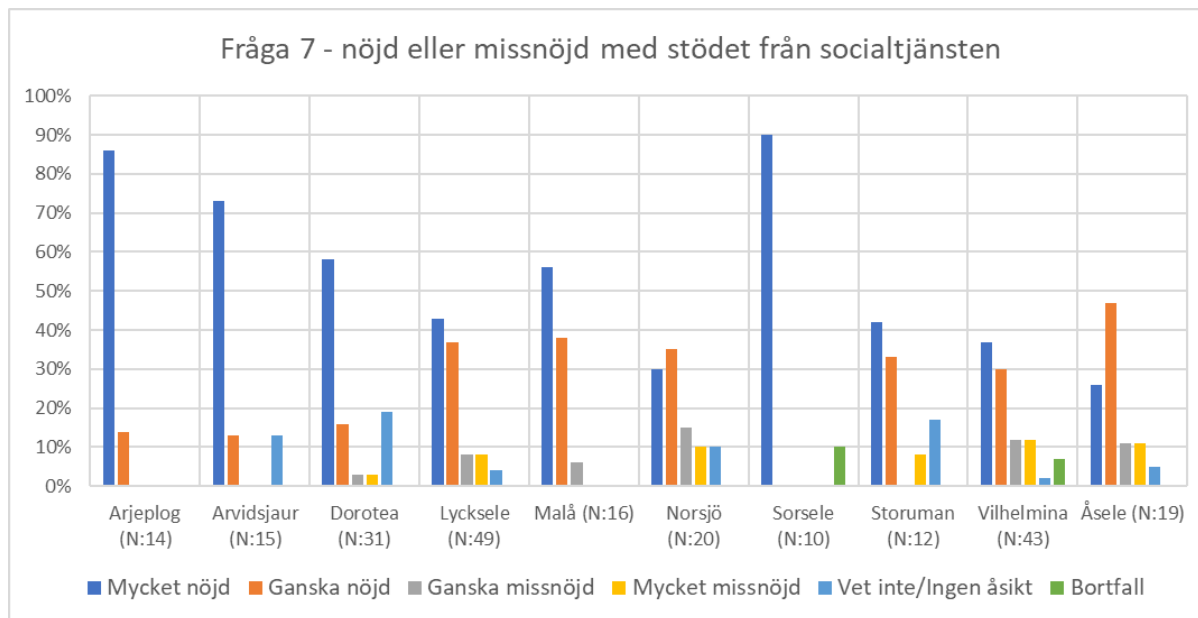
Alla klienter som varit aktuella inom individ och familjeomsorgen sedan 2019-04-01 har varit delaktiga i hela arbetsprocessen. Arbetsprocessen innefattar, information om aktualisering, delgivning av beslut och beslutsunderlag ( utredningar). Alla klienter som är eller varit aktuella för insatser har aktuella genomförande-vårdplaner.

### Bra företagsamhet:

Inget nedbrutet mål för Individ och familjeomsorgen.

### Hög kvalitet:

Övergripande mål är att 90% av omsorgstagarna skall vara nöjda med sin omvårdnad samt att verksamheten ska bedrivas med ekonomisk hushållning. Enligt budget har Individ och familjeomsorgen bedrivit en ekonomisk hushållning då vår avvikelse i budgeten är + 443 000 kronor, vid årsslutet. Enligt nedan sammanställda resultat kan vi nog säga att vi nästan uppfyllt målet med detta, då det enligt sammanställningen visar att Arjeplogs Individ och familjeomsorg ligger straxt under det uppnådda målet som är 90 % klientnöjdhet.



Enligt en sammanställning (som redovisas nedan) av resultatet av brukarundersökningen inom IFO 2019 för Region 10. Brukarundersökningen skedde under en period av två veckor under oktober månad 2019

**Fråga 2. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren (till exempel via telefon, sms eller e-post)?**

| <b>2019</b>          | <i>R10</i> | <b>Arjeplog</b> | <i>R10</i> | <b>Arjeplog</b> |
|----------------------|------------|-----------------|------------|-----------------|
| Mycket lätt          | 115        | 9               | 50%        | 64%             |
| Ganska lätt          | 72         | 5               | 31%        | 36%             |
| Ganska svårt         | 18         | 0               | 8%         | 0%              |
| Mycket svårt         | 6          | 0               | 3%         | 0%              |
| Vet inte/Ingen åsikt | 17         | 0               | 7%         | 0%              |
| Ej svar              | 1          | 0               | 1%         | 0%              |
| Summa                | 229        | 14              | 100%       | 100%            |

**3. Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?**

| <b>2019</b>          | <i>R10</i> | <b>Arjeplog</b> | <i>R10</i> | <b>Arjeplog</b> |
|----------------------|------------|-----------------|------------|-----------------|
| Mycket lätt          | 122        | 10              | 53%        | 71%             |
| Ganska lätt          | 78         | 2               | 34%        | 14%             |
| Ganska svårt         | 19         | 2               | 8%         | 14%             |
| Mycket svårt         | 4          | 0               | 2%         | 0%              |
| Vet inte/Ingen åsikt | 4          | 0               | 2%         | 0%              |
| Ej svar              | 2          | 0               | 1%         | 0%              |
| Summa                | 229        | 14              | 100%       | 99%             |

**4. Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?**

| <b>2019</b>          | <i>R10</i> | <b>Arjeplog</b> | <i>R10</i> | <b>Arjeplog</b> |
|----------------------|------------|-----------------|------------|-----------------|
| Mycket stor          | 134        | 11              | 59%        | 79%             |
| Ganska stor          | 56         | 3               | 24%        | 21%             |
| Ganska liten         | 21         | 0               | 9%         | 0%              |
| Ingen alls           | 8          | 0               | 3%         | 0%              |
| Vet inte/Ingen åsikt | 8          | 0               | 3%         | 0%              |
| Ej svar              | 2          | 0               | 1%         | 0%              |
| Summa                | 229        | 14              | 99%        | 100%            |

**5. Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?**

| <b>2019</b>          | <i>R10</i> | <b>Arjeplog</b> | <i>R10</i> | <b>Arjeplog</b> |
|----------------------|------------|-----------------|------------|-----------------|
| Ja                   | 176        | <b>13</b>       | 77%        | <b>93%</b>      |
| Nej                  | 25         | <b>0</b>        | 11%        | <b>0%</b>       |
| Vet inte/ingen åsikt | 25         | <b>1</b>        | 11%        | <b>7%</b>       |
| Ej svar              | 3          | <b>0</b>        | 0%         | <b>0%</b>       |
| Summa                | 229        | <b>14</b>       | 99%        | <b>100%</b>     |

**6. Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?**

| <b>2019</b>          | <i>R10</i> | <b>Arjeplog</b> | <i>R10</i> | <b>Arjeplog</b> |
|----------------------|------------|-----------------|------------|-----------------|
| Mycket               | 70         | <b>7</b>        | 31%        | <b>50%</b>      |
| Ganska mycket        | 77         | <b>7</b>        | 34%        | <b>50%</b>      |
| Ganska lite          | 31         | <b>0</b>        | 14%        | <b>0%</b>       |
| Inte alls            | 17         | <b>0</b>        | 7%         | <b>0%</b>       |
| Vet inte/Ingen åsikt | 30         | <b>0</b>        | 13%        | <b>0%</b>       |
| Ej svar              | 4          | <b>0</b>        | 2%         | <b>0%</b>       |
| Summa                | 229        | <b>14</b>       | 101%       | <b>100%</b>     |

**7. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen?**

| <b>2019</b>          | <i>R10</i> | <b>Arjeplog</b> | <i>R10</i> | <b>Arjeplog</b> |
|----------------------|------------|-----------------|------------|-----------------|
| Mycket nöjd          | 112        | <b>12</b>       | 49%        | <b>86%</b>      |
| Ganska nöjd          | 66         | <b>2</b>        | 29%        | <b>14%</b>      |
| Ganska missnöjd      | 16         | <b>0</b>        | 7%         | <b>0%</b>       |
| Mycket missnöjd      | 15         | <b>0</b>        | 7%         | <b>0%</b>       |
| Vet inte/Ingen åsikt | 16         | <b>0</b>        | 7%         | <b>0%</b>       |
| Ej svar              | 4          | <b>0</b>        | 2%         | <b>0%</b>       |
| Summa                | 229        | <b>14</b>       | 101%       | <b>100%</b>     |

## 8. Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen?

| <b>2019</b>          | <i>R10</i> | <b>Arjeplog</b> | <i>R10</i> | <b>Arjeplog</b> |
|----------------------|------------|-----------------|------------|-----------------|
| Förbättrats mycket   | 107        | <b>10</b>       | 47%        | <b>71%</b>      |
| Förbättrats lite     | 61         | <b>3</b>        | 27%        | <b>21%</b>      |
| Ingen förändring     | 19         | <b>1</b>        | 8%         | <b>7%</b>       |
| Försämrats lite      | 6          | <b>0</b>        | 3%         | <b>0%</b>       |
| Försämrats mycket    | 12         | <b>0</b>        | 5%         | <b>0%</b>       |
| Vet inte/Ingen åsikt | 20         | <b>0</b>        | 9%         | <b>0%</b>       |
| Ej svar              | 4          | <b>0</b>        | 2%         | <b>0%</b>       |
| Summa                | 229        | <b>14</b>       | 101%       | <b>99%</b>      |

### Personalutveckling

Individ och familjeomsorgen införde arbetsbeskrivningar för varje enskild medarbetare i april 2019, då ny enhetschef fanns på plats. I detta arbete fick medarbetarna först listade alla sina dåvarande arbetsuppgifter på enheten, därefter fick var och en välja vilka arbetsuppgifter de önskade fortsätta med och vilka de absolut inte ville ha som arbetsuppgifter. I samråd mellan enhetschef och medarbetare utarbetade vi gemensamt individuella arbetsbeskrivningar. I arbetet på Individ och familjeomsorgen var arbetsbeskrivningarna ett dynamiskt dokument. Dock hade vi inga förändringar avseende arbetsuppgifter för medarbetarna efter att vi fastställt arbetsbeskrivningarna under planeringsdagarna som Individ och familjeomsorgen hade i slutet på maj. Förutom för en medarbetare som fick nya arbetsuppgifter i samråd med enhetschef efter att en medarbetare slutade sin anställning.

Individ och familjeomsorgen hade två planeringsdagar på Hornavans hotell där vi gemensamt gick igenom den organisation vi arbetade inom, vårt gemensamma uppdrag inom Arjeplogs kommun, förhållningssätt gentemot varandra och övrigt som tillhör Individ och familjeomsorgens verksamhet. Under andra dagens arbete gick vi gemensamt igenom verksamhetens budget och hade även ett protokollfört APT som avslutning på personaldagarna.

Individ och familjeomsorgen har haft fem protokollförda APT möten under 2019, där all väsentlig information lämnats och diskussioner om verksamheten förts.

Under 2019 har medarbetarna haft extern handledning en gång i månaden om fem timmar vid varje tillfälle. Alla medarbetare har fått vidareutbildningar, kurser samt föreläsningar för att utvecklas inom sina respektive områden, enligt arbetsbeskrivningarna. Exempel på utbildningar:

BBIC som är en nationell enhetlig struktur för socialtjänstens handläggning, genomförande och uppföljning av barn och unga. Syftet är att stärka barnets delaktighet och inflytande och förbättra samarbetet med barnets familj och nätverk.

FREDA – standardiserade bedömningsmetoder för socialtjänstens arbete mot våld i nära relationer

Fördjupningskurs i DÖDSBOANMÄLAN och kommunal dödsbohandläggning.

ASI, är en standardiserad bedömningsmetod i intervjuform som används för personer med missbruks- och beroendeproblem för utredning och uppföljning. Den används också som underlag för planering och utveckling av vård och behandlingsinsatser.

KOMET är ett utbildningsprogram som riktar sig till föräldrar och lärare. Målet är att lära ut verktyg som leder till mindre bråk och konflikter hemma och i skolan.

VÅRDNADSUTREDNINGAR Fortbildning om konsten att strukturerat och skyndsamt genomföra utredningar inom familjerätten.

Webbutbildning Förbättrad dokumentation

PERCEPTIONSHANTERING VID AUTISM / ASPERGER.

SOCIALT LIV VID AUTISM / ASPERGER.

Regional konferens om våld och hedersvåld

Lex Sara och avvikelshantering

Försörjningsstöd utbildning i handläggning och bedömning av ekonomiskt bistånd.

Individ och familjeomsorgen påbörjade även ett arbete med värdeord inom verksamheten tillsammans med A-hälsan. Förutom ovanstående exempel på vidareutbildningar har medarbetare inom Individ och familjeomsorgen medverkat vid flertalet föreläsningar som hållits i Arjeplogs kommun för medborgare, skola och andra myndigheter inom kommunen.

## **IVO**

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) genomförde den 6-7 februari 2019 en tillsyn ur ett lednings- och styrningsperspektiv för att granska hur ansvarig för socialtjänsten i Arjeplogs kommun, kommunstyrelsen, arbetar med det systematiska kvalitetsarbetet.

Utgångspunkten i tillsynen har varit att följa upp om de brister som tidigare konstaterats inom individ och familjeomsorgen (IFO) åtgärdats inom ramen för det systematiska kvalitetsarbetet så att socialtjänstens myndighetsutövning är rättssäker och bedrivs med god kvalitet.

Inspektionen visade att de åtgärder som kommunstyrelsen tidigare redovisat skulle vidtas i många avseenden inte genomförts. Vid inspektionstillfället återförde IVO de brister som framkommit. Utifrån detta arbetade Individ och familjeomsorgen med att ta fram ledningssystem i form av riktlinjer, rutiner och checklistor. 13 riktlinjer togs fram utifrån Individ och familjeomsorgens politiska uppdrag, avseende myndighetsarbete. Utifrån dessa reviderades flertalet av de tidigare upprättade rutinerna som fanns på Individ och familjeomsorgen. Arbetet med checklistor för olika arbetsmoment pågick under hela 2019 och fortsätter in i 2020.

2019-08-19 fattar IVO följande beslut avseende tillsynen och arbetet som beskrivs ovan; Inspektionen för vård och omsorg (NO) avslutar ärendet men har konstaterat följande brister:

- Kommunstyrelsen (nedan kallad KS) lever inte upp till bestämmelserna om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete och saknar tillräcklig kännedom om lagstiftningens krav för att säkerställa en rättssäker handläggning med god kvalitet,
- KS har inte identifierat, beskrivit och fastställt de processer och rutiner som behövs för att säkra verksamheternas kvalitet,
- KS saknar systematiskt förbättringsarbete.

Utifrån detta anlitar Individ och familjeomsorgen, Kommunlex som tillsammans med enhetschef och medarbetare skall arbeta med att färdigställa det övergripande Kvalitets och Ledningssystem som skall gälla för Individ och familjeomsorgen. I Kommunalex begränsade uppdrag finns även föreläsning/kurstillfällen som kommer att vända sig till IFO:s personal men även viss övrig personal inom vård och omsorg. Arbetet med detta kommer att avslutas under 2020.

IVOgranskade tillstånd för konsulentstött familjehemsverksamhet Inspektionen för vård och omsorg (IVO) påbörjade i oktober 2019 en granskning av 44 kommuner som kan använda sig av konsulentstött familjehemsverksamhet. Socialnämnden i er kommun ingår i vår granskning.

Fokus i granskningen var att ta reda på om socialnämnderna kontrollerar att de verksamheter där de placerar barn har tillstånd. Även om majoriteten av verksamheterna har tillstånd, så finns det en risk att det även finns barn placerade i olovliga verksamheter, det vill säga verksamheter som i dagsläget saknar tillstånd. IVO gör nu därför en riktad granskning mot samtliga 44 kommuner inom Norrbottens, Västerbottens, Jämtlands och Västernorrlands län.

Vid Individ och familjeomsorgens sammanställning visade det sig att de två konsulentstödda familjehems verksamheter som vi använt under 2019 hade tillstånd från IVO. Dock hade Individ och familjeomsorgen ingen kunskap om att tillstånd krävdes för dessa verksamheter, varför vi omedelbart införde en rutin där vi kontrollerar familjehemsverksamheterna innan vi tar kontakt inför en eventuell placering.

2019-09-23 IVO överlämnade IVO klagomål på vår verksamhet;

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har tagit emot ett klagomål på er verksamhet socialtjänstens arbete med individ och familjeomsorg i Arjeplogs kommun.

Tillsammans med detta meddelande överlämnar vi en kopia på klagomålet till er. Det är ert ansvar att utreda klagomålet enligt bestämmelserna i 5 kap. 3 § Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, SOSFS 2011:9, om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

IVO avslutar ärendet, ni behöver därför inte redovisa för IVO hur ni hanterat klagomålet inom ramen för detta ärende. I nuläget använder vi informationen från klagomålet som underlag i våra riskanalyser. Det kan medföra tillsyn inom området längre fram och att vi då efterfrågar ert arbete med att utreda klagomål och genomföra egenkontroll.

I det arbete Kommunlex och verksamheten arbetar med avseende ledningssystem ingår även klagomålshantering och utförandet av egenkontroller.

## **Klagomål**

De fyra klagomål från klienter som inkommit har handlat om att de enligt sig själva erhållit för liten summa i ekonomiskt bistånd, att tolk ej använts vid möte. Utifrån detta har vi under senare delen av 2019 kallat alla individer som varit aktuella för ekonomiskt bistånd till möte där kriterier för beviljande av ekonomiskt bistånd förklarats. Där vi även förklarat vad konsekvenserna blir vid felaktigt inlämnade eller ofullständigt lämnade uppgifter har. Varje möte med individ som har annan etnisk tillhörighet har vi använt oss av tolk.

Vid varje möte med individer som är aktuella inom barn och ungdom har tolk använts och vi har vid dessa möten vid upprepade tillfällen kontrollerat om individen uppfattat det som sagts.

## **Avvikelser**

Avvikelser som Individ och familjeomsorgen fastställt och utretts har alla genererat åtgärder för att förbättra och förhindra framtida avvikelser.

## **Inför 2020**

Lag (1976:580) om medbestämmande i arbetslivet (MBL) § 11 är genomförd och innebär att Individ och familjeomsorgen inför 2020 kommer att ha en ny organisation med en enhetschef och tre socialsekreterare. De verksamheter som övergår till annan är alkoholtillstånd och viss administration. Vi kommer under året att försöka samverka med andra kommuner med att byta tjänster med varandra, exempelvis om vi kan lämna över familjerätt till annan kommun och kanske erbjuda öppenvård istället. Men detta är ett arbete som skall påbörjas under 2020.

Individ och familjeomsorgen kommer att arbeta närmare skola och elevhem under en provotid av sex månader. Under den tiden skall vi tillsammans med skolans verksamhet se om vår närvaro på skola och elevhem förebygger de problem som varit inom skolans verksamhet med droger, våld och hot om våld.

Individ och familjeomsorgen skall även se över hur vi skall kunna få våra klienter som erhåller ekonomiskt bistånd till självförsörjning. Kanske kan detta ske i form av öppenvård, eller handledning till arbetslivet med praktikplatser eller dylikt.

I övrigt skall Individ och familjeomsorgen fortsätta arbetet med att säkra kvaliteten, professionaliteten och rättssäkerheten i vårt arbete för de medborgare i Arjeplogs kommun som är i behov av extra stöd och hjälp i någon form från Individ och familjeomsorgen.

Fortbildning av medarbetare inom Individ och familjeomsorgen kommer att fortgå även under 2020. Fortbildningen utgår från medarbetarnas uppdrag inom vår verksamhet för att säkerställa vår samlade kompetens.

Under vårterminen 2020 skall enheten i sin helhet arbeta med gemensamma värderingar avseende arbetet med Arjeplog kommuns innevånare som är i behov av Individ och familjeomsorgens stöd. De värdeord som skall genomsyra arbetet under 2020 är Ansvar, Kompetens, Integritet, Respekt, detta arbete kommer att redovisas i Kvalitetsberättelsen för 2020.