



Kvalitetsberättelse

Individ och familjeomsorgen 2020
Fastställd av kommunstyrelsen 2021-02-08 § 4.

Innehåll

INDIVID OCH FAMILJEOMSORGEN	3
Syftet	3
Organisation 2020	3
Kvalitetsledningssystem	4
Egen kontroll	6
Årets verksamhet	6
Kommungemensamma resurser	7
Samverkan	8
Jämförelsetal klientmängd under 2018-2020	9
Ärenden	9
Avslutade	9
Aktualiseringar	10
Avflyttade, under tid de varit aktuella inom Ifo	10
Öppna jämförelser på Socialstyrelsen 2020	11
Hemlöshet	11
Barn och unga	11
Våld i nära relationer	12
Missbruk	12
Ekonomiskt bistånd	13
Insatser under året	13
Ekonomiskt bistånd	13
Skyddat boende	14
Placeringar	14
Sociala kontrakt	14
Barn och unga	14
Missbruk	15
Dödsboanmälningar	16
Familjerätt	16
Faderskap	16
Familjerådgivning	17
Budget-och skuldrådgivning	17

Socialjour	17
Kronpärm	18
Mottagningstelefon	19
Kvotflykting mottagande	19
Budget uppföljning	19
Personalkostnader	19
Verksamhet	19
Individ och familjeomsorgens mål för 2020	20
God utbildning för alla:	20
Hållbar produktion och konsumtion:	20
Fredliga och inkluderande samhällen:	20
Ökad digitalisering:	20
Klientnöjdhet:	20
Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren (till exempel via telefon, sms eller e-post)?	21
Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?	21
Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?	22
Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?	22
Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?	23
Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen?	23
Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen?	24
Personalutveckling	24
Värdegrundsarbete:	25
Exempel på utbildningar:	26
IVO	27
Klagomål	27
Avvikelse	28
Inför 2021	28
Systematiskt förbättringsarbete	28
Riskanalys	29
Förändringar inom Ekonomiskt bistånd	29
Personalutveckling	29

INDIVID OCH FAMILJEOMSORGEN

Socialtjänstens individ- och familjeomsorg är en myndighetsutövande verksamhet med ett brett ansvarsområde. Där ingår bland annat ekonomiskt bistånd, missbruks- och beroendevård, familjerätt, familjerådgivning och barn- och ungdomsvård. Inom verksamheten arbetar man med myndighetsbeslut, där utreds den enskildes behov, beslut tas om att bevilja insatser (i förekommande fall) samt följer upp de insatser som är beviljade. I enlighet med dagens lagstiftnings skall individens behov stå i centrum för socialtjänstens myndighetsutövning och beviljande av insatser.

Syftet

Enligt SOSFS 2011:9 Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete har vi sammanställt en sammanhållen kvalitetsberättelse för år 2020.

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

Organisation 2020

Organisationen inom Ifo, består under 2020, enligt beslut som fastställdes under slutet av 2019, av tre socialsekreterare och en enhetschef på heltid. Fram till och med 2020-06-20 fanns det fyra socialsekreterare inom Individ och familjeomsorgens personalstat. Beslut fattades initialt vid omorganisationen att Individ och familjeomsorgen kunde ha en socialsekreterare över staten.

Individ- och familjeomsorgen (Ifo) består under 2020, av tio områden där barn och ungdom utgör ett område, vuxen och missbruk, våld i nära relationer där även prostitution och människohandel ingår, ekonomiskt bistånd, familjerätt, faderskap, dödsboanmälningar, sociala kontrakt, vi tar även emot kvotflyktingar (5 individer år 2020, en familj). Vi har idag inte mottagit någon kvotflykting på grund av Covid-19, men vi har iordningställt 1 bostad, så vi är förberedda på att ta emot dem, när migrationsverket så beslutar.

2020-09-01 inledde Individ och familjeomsorgen Arjeplog en samverkan med Arvidsjaur Individ och familjeomsorg, där vi tillsammans anställt en socialsekreterare stationär i Arvidsjaur med uppgift att arbeta med öppenvård för missbrukare, anhörigstöd, råd och stöd avseende missbruk av skilda slag, även familjerättsliga ärenden samt dödsboanmälningar hanteras i Arvidsjaur. I samverkan med Arvidsjaur upprätthålls en professionalitet i bemötande och hantering av dessa ärenden.

Vi har även socialjour via 112, där socialchef och enhetschef är kontaktpersoner och tar emot akuta samtal från professionella och medborgare i Arjeplog (via 112). Vi har även samverkan med andra Norrbottenkommuner gällande exempelvis; Ungdomsmottagning, familjerådgivning och budgetrådgivning.

Kvalitetsledningssystem

Av socialtjänstlagen framgår att insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet samt att kvaliteten i verksamheten systematiskt och fortlöpande ska utvecklas och säkras. Då socialtjänstens verksamhet är komplex behövs det ett ledningssystem för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten. Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd ställer också krav på att den som bedriver socialtjänst ansvarar för att det finns ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete för verksamheten.

Ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete gör det möjligt för ledningen att styra verksamheten så att rätt sak görs vid rätt tillfälle och på rätt sätt. Händelser som kan leda till missförhållanden eller andra avvikelser från de krav och mål som gäller för verksamheten kan därigenom förebyggas. Bestämmelserna om lex Sarah är en del av det systematiska kvalitetsarbetet och omfattar skyldigheter för socialtjänsten att rapportera, utreda samt avhjälpa och undanröja missförhållanden och påtagliga risker för missförhållanden.

För att säkerställa att ledningssystemet är ändamålsenligt uppbyggt för att planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten krävs ett fortlöpande systematiskt förbättringsarbete.

Vid ett bristande kvalitetsarbete finns risk att verksamheten inte lever upp till aktuell lagstiftning och uppställda mål, vilket i sin tur kan medföra kvalitetsbrister och missförhållanden för enskilda individer.

Med ledningssystem avses ett system för att fastställa principer för ledning av verksamheten. Ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet.

Sedan 2019-04-01 har Individ och familjeomsorgen arbetat aktivt med vårt Kvalitetsledningssystem. 13 stycken riktlinjer fastslogs i juni 2019 av Kommunstyrelsen. I det fortsatta arbetet med Individ och familjeomsorgens Kvalitetsledningssystem anlitate socialchefen Kommunlex under oktober 2019, för att de tillsammans med enhetschef vid Individ och familjeomsorgen och medarbetare inom enheten skulle färdigställa Kvalitetsledningssystemet.

Idag har Individ och familjeomsorgen ett fastställt övergripande Kvalitetsledningssystem för enhetens systematiska kvalitetsarbete, vilket omfattar de områden som anges i Socialstyrelsens föreskrifter avseende systemets grundläggande uppbyggnad. I systemen anges bland annat hur verksamheten, på ett övergripande plan, ska arbeta med systematiskt förbättringsarbete samt ansvarsfördelning. Detta möjliggör att kvalitetsarbetet i olika delar integreras i det övergripande årshjulet för styrning och uppföljning.

Individ och familjeomsorgen har identifierat, beskrivit och fastställt de processer i verksamheten som behövs för att säkra verksamhetens kvalitet. Vi har identifierat varje aktiviteter som ingår och fastställt deras inbördes ordning. För varje aktivitet finns de rutiner som behövs för att säkra verksamhetens kvalitet.

Arbetet med att ta fram ett fungerande Kvalitetsledningssystem avslutades 2020-09-07 då Kommunstyrelsen fastställde Individ och familjeomsorgens Kvalitetsledningssystem. Det är ett dynamiskt system som uppdateras utifrån nya lagkrav, praxis samt förändringar av rutinerna under åren. Då även dokumenten inom systemet att uppdateras.

Individ och familjeomsorgens Kvalitetsledningssystem är tillgängliga på tre olika plattformar. Dels har vi Arjeplogs kommuns kvalitetsledningssystem att förhålla oss till, dessa dokument finns på kommunens intranät. Det rör sig bland annat om avvikelsehantering, personalfrågor med mera. Det enhetsspecifika kvalitetsledningssystemet består idag av 655 dokument fördelade på 163 mappar och undermappar. Dessa dokument innefattar riktlinjer, rutiner, processer, mallar, lagkrav, praxis med mera. Av dessa 655 dokument finns en del tillgängliga på en hemsida ifoarjeplog.se, på Arjeplogs hemsida kommer det att finnas en länk till ifoarjeplog.se för vår transparens inför allmänheten. De dokument från Kvalitetsledningssystemet som är tillgängliga på denna hemsida tillhör Individ och familjeomsorgens kärnverksamheter.

Socialstyrelsen (m.fl.) beskriver ledningssystemet som ett förbättringshjul. Innebörden är att ett ledningssystem aldrig kan anses vara färdigt eftersom kvaliteten ständigt ska utvecklas och säkras.



* Källa: Socialstyrelsens handbok för tillämpningen av föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

Den som bedriver socialtjänst ansvarar för att det finns ett ledningssystem för verksamheten som ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet.

Egen kontroll

Kvalitetsberättelsen är en del av egenkontrollen. Egenkontroller innebär i detta sammanhang, att systematiskt följa upp och utvärdera den egna verksamhetens resultat och att verksamheten bedrivs enligt de processer och rutiner som ingår i Kvalitetsledningssystemet.

Mål för nämndens verksamheter följs upp systematiskt genom Arjeplogs Kommuns styrmodell för ledning och uppföljning av verksamhet och ekonomi. Utöver detta har vi inom Individ och familjeomsorgen kompletterande egenkontroller för uppföljning av kvalitet.

Gällande myndighetsutövning genomförs systematisk granskning av personakter vilket är väsentligt för att möjliggöra bedömning av verksamhetens följsamhet till processer och rutiner. Detta sker genom att vi slumpmässigt väljer ut ärenden från tre grupperingar inom Individ och familjeomsorgen, såsom barn och unga, Ifo vuxna samt ekonomiskt bistånd, dessa redovisas vid Kommunstyrelsens återkommande möten. Dessa systematiska granskningar följs upp av analyser och åtgärder utifrån resultat från varje enskilt ärende som granskats.

Varje handläggare har handledning och ärendegenomgång med enhetschef var fjortonde dag, för att säkerställa processerna och lagkraven.

I egenkontrollen ingår även rapporteringsskyldighet enligt avvikelse-och klagomålshantering samt i vissa fall lex Sarah anmälningar till IVO, vilket är användbara verktyg för att öka kvaliteten på insatser för enskilda. Personalen bidrar till god kvalitet bland annat genom att fullgöra sin rapporteringsskyldighet enligt bestämmelserna om avvikelser och lex Sarah. Personalen har kontinuerlig fortbildning avseende avvikelser samt lex Sarah rapportering, vilket genomförs av den i kommunen ansvarige.

Vid varje månadsskifte sänder vi även in statistikuppgifter som vi tar ut från vårt verksamhetssystem till Socialstyrelsen, gällande ekonomiskt bistånd samt avslut av ärenden avseende ekonomiskt bistånd. Om allt är korrekt hanterat i verksamhetssystemet blir statistikuppgifterna godkända annars inte. Vid varje årsskifte sker liknande inskick av statistikuppgifter avseende barn och unga. Detta är ytterligare en egenkontroll av hanteringen av våra ärenden i verksamhetssystemet, att delegationsbeslut och övriga beslut är korrekt fattade.

Årets verksamhet

Individ och familjeomsorgens övergripande arbete under året har till största delen gällt fortsatt arbete med enhetens Kvalitetsledningssystem, vilken fastställdes av Kommunstyrelsen 2020-09-07. Detta medför att våra klienter får en professionell, engagerad och kvalitetssäkrad service. Vi började 2020 i en omorganisation som innebar att vi minskade tjänsterna på enheten och valde samtidigt att enbart ha socionomer inom enheten.

Under året har två socionomer varit föräldralediga, en av våra socionomer har beviljats tjänstledighet för att pröva annat arbete, en socionom har avslutat sin tjänst på Individ och familjeomsorgen. Vi har anställt två socionomer varav en är omplacerad från skolverksamheten i

Arjeplogs kommun och en externt sökande. 2020-11-24 fick vi ytterligare en ny vikarierande medarbetare i vår lilla grupp.

Förutom de nedan redovisade målen för Individ och familjeomsorgen har vi som mål att upprätthålla, rättssäkerhet för alla individer som söker stöd och hjälp. Vi anser det vara av största vikt att våra klienter skall känna trygghet i att ha kontakt med Individ och familjeomsorgen, och ser hela tiden över förbättringsområden inom bland annat bemötande.

I en nationellt styrd undersökning där enkäter delats ut till alla klienter som besökt eller varit i kontakt med Individ och familjeomsorgen, under två veckor i oktober, har våra klienter erbjudits att svara anonymt på enkäterna. Den klientenkät som genomfördes i oktober 2020 visade ett gott resultat vilket redovisas nedan under rubriken klientnöjdhet.

Enhetschefen för Individ och familjeomsorgen har även fått i uppdrag från socialchefen att organisera en ny enhet "Socialpsykiatri" då vi inom Arjeplogs kommun har medborgare i behov av insatser enligt Socialtjänstlagen, utifrån sina funktionsvariationer.

Kommungemensamma resurser

Under september 2020, inleddes arbetet med kommundemensamma resurser gällande dödsboanmälningar, öppenvård för missbrukare samt familjerätt tillsammans med Arvidsjaur kommun. Detta för att säkerställa kvaliteten avseende dessa ärenden.

Vi kan idag erbjuda kvalificerad öppenvård för missbrukare i Arvidsjaur, dit våra klienter remitteras efter genomförd utredning vid Individ och familjeomsorgen. Anhöriga och barn till missbrukare kan vända sig direkt till vår öppenvård i Arvidsjaur, där vi även har möjlighet till stöd för dessa personer.

Individer som har behov av familjerätt kan vända sig direkt till Arvidsjaur kommun. Familjerätten omfattar medverkan vid samarbetsamtal, avtalsskrivningar och annat som syftar till att hitta gemensamma lösningar i frågor om barns vårdnad, boende och umgänge.

Vid dödsboanmälningar vilket avser både anmäla och begravningsfrågor vänder sig Arjeplogs medborgare direkt till Arvidsjaur kommun för stöd och hjälp.

Familjerådgivningen som vänder sig till par, familjer och ensamstående som befinner sig i samlevnadssvårigheter eller har relationsproblem. Är även det en kommundemensam resurs tillsammans med Arvidsjaur, Storuman, Dorotea, Sorsele och Arjeplog.

Tillsammans med Skellefteå, Malå, Norsjö och Robertsfors har vi Budget-och skuldrådgivning, belägen i Skellefteå kommun. Dit Arjeplogs medborgare vänder sig direkt, antingen blir de hänvisade dit av socialsekreterare som handlägger ekonomiskt bistånd eller så söker de själva.

Samverkan

I Arjeplog har vi flera olika grupper som arbetar med att upprätthålla och förbättra samverkan mellan de aktörer som arbetar/möter barn och ungdomar i kommunen. I dessa grupper ingår bland annat, områdespolisen, politiker, skolpersonal, skolkurator, socialsekreterare.

Individ och familjeomsorgen har samverkansavtal med hälsocentralen för bland annat provtagning av droger.

Individ och familjeomsorgen samverkar även med psykiatrin och skola i form av SIP-möten (Norrbuss), samt med Region Norrbotten avseende vuxna i behov av SIP möten. SIP möten innebär Samordnad individuell plan, som upprättas tillsammans med brukare/klienter om insatser från både socialtjänst samt hälso- och sjukvård behöver samordnas.

Under en vecka i november skulle Individ och familjeomsorgen arrangera ”En vecka fri från våld” 23-29 november i samverkan med Länsstyrelsen och Norrbottenskommunerna. Dock ställde vi in de delar vi planerat, detta på grund av den pandemi som råder i Sverige och övriga världen. Individ och familjeomsorgens planeringar för dessa dagar inbegrep möten med fler personer än som var godtaget på grund av smittspridningen. Smittökningen i Sverige ökade under planeringstiden.

Under höstterminen 2019 var det väldigt stökigt bland gymnasieeleverna, en förstärkt PSS (polis-skola-socialtjänst i samverkansgruppen) med skol- respektive socialchef konstaterade att det var olovlig körning, buskörning, hot, hot om våld och våld i olika omfattning, inslag av rasistiska tendenser, droger med mera. Utifrån detta beslutades att Individ och familjeomsorgen skulle finnas representerade på gymnasieskolan och elevhemmet under tre timmar på vardera enheten per vecka. Vid ett möte i början på året kom skolan och IFO överens om innehållet i denna insats – socialsekreterare skulle finnas på gymnasiet och på elevhemmet i dess lokaler för att exponera sig, inga enskilda samtal eller personalhandledning. Syftet var att eleverna skulle lära känna Individ och familjeomsorgen för att lättare söka stöd och hjälp vid behov. Insatsen inleddes under januari 2020 med sluttid skolavslutningen juni 2020. Dock avslutades samverkan i förtid till stor del på grund av Covid-19.

Jämförelsetal klientmängd under 2018-2020

Ärenden

	2018	2019	2020
Barn och unga	52	50	29
Vuxna missbrukare	12	9	7
Vuxna övrigt	9	16	14
Ekonomiskt bistånd	85	76	50
Faderskap	20	20	17
Förmedlingsmedel	6	6	1
Total mängd personer	185	180	118

Den minskade mängden ungdomsärenden samt ekonomiskt bistånd är beroende på att vi tidigare haft många ensamkommande samt flyktingar inom dessa två områden och att de blivit självförsörjande.

Avslutade

	2018	2019	2020
Barn och unga	30	42	24
Vuxna missbrukare	2	11	3
Vuxna övrigt	4	17	10
Ekonomiskt bistånd	51	55	44
Faderskap	19	23	14
Förmedlingsmedel	0	6	1
Total mängd personer	106	154	96

Aktualiseringar

	2018	2019	2020
Barn och unga	16	19	22
Vuxna missbrukare	11	7	10
Vuxna övrigt	6	6	5
Ekonomiskt bistånd	76	7	24
Faderskap	20	20	17
Förmedlingsmedel	1	2	1
Total mängd personer	120	61	79

De inkomna aktualiseringarna innebär inte att utredning enligt kap 11 § 1 Socialtjänstlagen, inletts, de är således inte per automatik att ses som ärenden.

Avflyttade, under tid de varit aktuella inom Ifo

	2018	2019	2020
Barn och unga	0	2	1
Vuxna missbrukare	0	2	2
Vuxna övrigt	0	0	4
Ekonomiskt bistånd	5	8	9
Total mängd personer	5	12	16

Under 2018 flyttade fem personer från kommunen som var aktuella inom Ekonomiskt bistånd, vid tid för avflytt. En av fyra var av annan härkomst. Två vuxna flyttade på grund av skyddsbehov. Inga av de avflyttade beviljades flyttkostnader då de inte ansökt om detta.

Under 2019 flyttade två barn, dessa placerades enligt LVU i annan kommun. En missbrukare flyttade till annan kommun och en till ett annat land. Av de fem som erhöll ekonomiskt bistånd vid avflytt från Arjeplogs kommun på grund av skyddsbehov. Två av de avflyttade var tidigare ensamkommande som flyttade till släktingar på andra orter i Sverige. En svenskfödd flyttade utan att meddela handläggare på ekonomiskt bistånd varför denne flyttade. Under 2019 beviljades inga flytt kostnader, då inga sådana ansökningar lämnades.

Under 2020 flyttade ett barn, han flyttade hem till sin far på annan ort. Två missbrukare flyttade till annan ort, två vuxna flyttade till släktingar på annan ort de var båda tidigare ensamkommande, två flyttade till annan ort på grund av skyddsbehov. Nio av de avslutade klienterna var aktuella inom ekonomiskt bistånd vid tidpunkten för flytt från Arjeplogs kommun. Två Sverige födda flyttade då de fått arbete på annan ort där de även hade familj släkt och

vänner, varav en erhöill bistånd för flyttkostnader. De sju övriga som flyttat kom till Arjeplog som flyktingar, de hade alla erhöillit bostäder på andra orter utifrån att de stått i bostadskön på respektive orter. De har bland annat flyttat till Stockholm, Västerås, Göteborg samt Skellefteå för att komma närmare sina familjer, släkter och vänner från respektive hemländer. Fyra av de avflyttade födda i annat land, har erhöillit ekonomiskt bistånd i form av flyttstöd efter att de lämnat in ansökningar om detta.

Öppna jämförelser på Socialstyrelsen 2020

Öppna jämförelser gör det möjligt att jämföra hälso- och sjukvårdens och socialtjänstens kvalitet i hela Sverige med hjälp av indikatorer. Resultaten av jämförelserna ger insyn och kan användas för att följa upp, analysera och utveckla hälso- och sjukvårdens och socialtjänstens verksamheter på olika nivåer.

Hemlöshet

Kommun/Stadsdel	Socialjour med socionomer alla dagar hela dygnet	Erbjuder enklare hushållsekonomisk rådgivning	Aktuell rutin för samordning mellan ekonomiskt bistånd och Hemlöshet	Aktuell överens-kommelse om sam- verkan med bostadsföretag/ hyresvärdar i enskilda ärenden	Erbjuder Bostad först	Aktuell rutin för information om samordnad individuell plan (SIP)
Malå	JA	JA	JA	NEJ	NEJ	NEJ
Arjeplog	JA	JA	JA	NEJ	NEJ	JA
Arvidsjaur						
Riket	89	74	71	31	20	39
Norrbottens län	77	85	85	15	8	46

Barn och unga

Kommun/Stadsdel	Tillgänglighet utanför kontorstid	Extern samverkan i enskilda ärenden			Handläggare med socionombildning och mer än fem års erfarenhet av barnutredningar	Standardiserade bedömningsmetoder			Brukarinflytande på verksamhetsnivå	Information till enskilda	Ekonomisk utsatthet
	Socialjour med socionomer alla dagar dygnet runt	Aktuell överens- kommelse om samverkan med primärvård	Aktuell överens- kommelse om samverkan med barn- och ungdomspsykiatri	Aktuell överens- kommelse om samverkan med polisen		Använder minst en bedömningsmetod - utagerande beteende	Använder minst en bedömningsmetod - misbruk	Använder minst en bedömningsmetod - föräldraförmåga			
Malå	JA	NEJ	NEJ	JA	26	NEJ	JA	NEJ	NEJ	NEJ	1
Norsjö	JA	JA	JA	JA	41	NEJ	JA	NEJ	JA	JA	2.5
Sorsele	NEJ	NEJ	NEJ	NEJ	33	NEJ	JA	NEJ	NEJ	NEJ	2.7
Arjeplog	JA	NEJ	JA	JA	50	JA	JA	NEJ	JA	JA	0.2
Arvidsjaur											0.7
Riket	89	44	51	42	38	25	70	15	39	52	2.2
Norrbottens län	77	31	38	23	48	15	77	15	15	62	

Våld i nära relationer

	Tillgänglighet utanför kontorstid			Handläggarnas agerande vid indikation på våld		Stödsamtal		Barn i skyddat boende
Kommun/Stadsdel	Socialjour med sacionomer alla dagar hela dygnet	Aktuell överenskommelse om samverkan med vuxenpsykiatri	Genomfört fortbildning om våld i nära relationer under det senaste året riktad till handläggare som utreder barn som har utsatts för eller bevittnat	Aktuell rutin vid indikation på att en vuxen utsatts för våld av närstående - Ekonomiskt bistånd	Aktuell rutin vid indikation på att en vuxen utsatts för våld av närstående - Barn och unga	Erbjuder stödsamtal med biståndsbeslut till kvinnor som utövat våld mot närstående	Erbjuder stödsamtal med biståndsbeslut till män som utövat våld mot närstående	Aktuell rutin för att säkra skolgång för barn i skyddat boende
Malå	JA	NEJ	JA	NEJ	NEJ	NEJ	JA	NEJ
Sorsele	NEJ	JA	JA	NEJ	NEJ	NEJ	NEJ	NEJ
Arjeplog	JA	JA	JA	JA	JA	JA	JA	JA
Riket	89	14	94	58	59	73	2	21
Norbottens län	77	8	85	62	54	62	2	15

Missbruk

	Tillgänglighet utanför kontorstid	Intern samordning i enskilda ärenden	Extern samverkan i enskilda ärenden			Standardiserade bedömningsmetoder	Brukarinflytande på individuell nivå	Information till enskilda	Väntetid för nybesök	Andel handläggare med sacionomexamen
Kommun/Stadsdel	Socialjour med sacionomer alla dagar hela dygnet	Aktuell rutin för samordning mellan ekonomiskt bistånd - missbruk	Aktuell rutin för samordning mellan Barn o unga - missbruk	Aktuell överenskommelse med landstinget/regionen	Erbjuder minst en manualbaserad insats	Uppföljning utifrån standardiserad bedömningsmetod	Aktuell rutin - erbjuda enskilda att ta med stödperson på möten	Aktuell rutin för information om samordnad individuell plan (SIP) - Missbruk	Tid till första besök	Andel handläggare inom Missbruks- och beroendevården som har sacionomexamen
Malå	JA	JA	JA	NEJ	JA	NEJ	NEJ	NEJ		100,0
Norrbö	JA	JA	JA	JA	JA	JA	NEJ	NEJ	Inom 3 dagar	100,0
Arjeplog	JA	JA	JA	NEJ	JA	DELVIS	JA	JA	Inom 3 dagar	100,0
Arvidsjaur					..					
Riket	89	74	68	32	93	23	12	50		79,7
Norbottens län	77	92	85	8	85	15	8	69		89,1

Ekonomiskt bistånd

Kommun/Boödel	socialjour med sociala omsorg alla dagar hela dygnet	Genomsnittlig väntetid till nybesök är max 14 dagar	erbjuder enskilda hushållsekonomisk rådgivning	Aktuell överenskommelse om samverkan med arbetsförmedling	Aktuell samordnad plan för handläggarnas kompetensutveckling	strukturerad utredningsmall som inkluderar barns situation används i alla utredningar	använt resultat från systematisk uppföljning för verksamhetsutveckling	enskilda upplåtning används till att utveckla verksamheten	Aktuell rutin för att förhindra avhyring av barnfamiljer med nyresid	Uppskrivning verksamhet för skjut hemlös	Uppskrivning verksamhet för de som riskerar att förlora sitt boende	Alla handläggare får kontinuerlig information om nya rättfall	Andel handläggare inom ekonomiskt bistånd som har sociala omsorgen	
Luleå	JA	KÄNNT (14 DAGAR)	JA	NEJ	NEJ	JA	NEJ	NEJ	NEJ	NEJ	NEJ	JA	DELVIS	75,0
Härjedalen	JA	JA (17 DAGAR)	JA	JA	NEJ	DELVIS	NEJ	JA	JA	NEJ	NEJ	NEJ	NEJ	100,0
Arjeplog	JA	JA (5-14 DAGAR)	JA	JA	NEJ	JA	JA	JA	NEJ	NEJ	NEJ	JA	NEJ	100,0
Arvidsjaur														
Kvädet	07	06	74	44	40	04	17	04	20	27	62	70	70,4	
Norrbottens län	77	100	88	31	31	54	8	8	0	35	31	44	85,6	

Insatser under året

Ekonomiskt bistånd

Försörjningsstödet ska vara ett komplement till socialförsäkringarna och ge hjälp när generella stödformer är otillräckliga eller inte kan lämnas. Biståndet ska vara tillfälligt, vid korta perioder av försörjningsproblem.

Försörjningsstödet består dels av riksnormen, dels skäliga kostnader utanför riksnormen. I riksnormen ligger kostnader som är någorlunda lika för alla. Till exempel ingår kostnader för mat, kläder och hygien.

Socialtjänsten kan beräkna beloppen i riksnormen till en högre eller lägre nivå om det finns särskilda skäl. Ett hushåll kan ha en högre kostnad än normalt för exempelvis mat, eller sakna en kostnad som ingår i riksnormen.

Kostnader för boende och en del andra behov där variationen kan vara stor, ligger utanför riksnormen. Om kostnaderna är skäliga räknas de in i behovet av ekonomiskt bistånd. Om en sökande har en kostnad för boendet som inte anses skälig, rekommenderar Socialstyrelsen att socialtjänsten ger den biståndssökande möjlighet att sänka kostnaden. Denna tidsperiod bör i regel vara minst fyra månader eller den tid som den biståndssökande aktivt försöker sänka boendekostnaden.

Vi har under 2020 haft 50 klienter vilka erhållit ekonomiskt bistånd, i genomsnitt har vi varje månad haft 9-11 klienter aktuella. Detta påvisar att vi fått ett bättre flöde inom ekonomiskt bistånd som skall vara en tillfällig insats. Fyra av våra klienter inom ekonomiskt bistånd har denna insats utifrån långvarig personlig problematik, vi arbetar med dessa personer för att få till vad som tidigare kallades ”förtidspension”. Minskningen av antalet klienter beror på att tidigare nyanlända blivit självförsörjande och att nio personer/familjer som tidigare erhållit ekonomiskt bistånd har avflyttat från Arjeplogs kommun.

Under 2019 erhöll 2,8 % av Arjeplogs befolkning ekonomiskt bistånd. Under 2020 erhöll 1,8 % av Arjeplogs befolkning (enligt regionsfakta hade Arjeplog under 2020, 2 785 inneboende) ekonomiskt bistånd.

Skyddat boende

Under 2020, har Individ och familjeomsorgen inte haft någon placering i Skyddat boende.

Placeringar

Familjehemsplaceringar har även det ökat med två personer under 2020, 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 2020 har två vuxna män varit placerade på institution utifrån sin missbruksproblematik.

Sociala kontrakt

Initialt 2020 hyrde Individ och familjeomsorgen ut 23 bostäder, 3 till individer med missbruksproblematik, 1 till en person med bostadsbehov, 3 till kvotflyktingar som anlänt 2019 och de övriga 16 till flyktingar som anlänt till Arjeplog sedan 2015. Av de 16 tidigare anlända flyktingar övertog några sina kontrakt, några flyttade från bostäderna och tre av dessa iordningsställdes för 2020:s kvotflyktingar. De tre kvotflyktingar som anlände 2019, har alla övertagit sina kontrakt. Då länsstyrelsen tillsammans med migrationsverket aviserade en familj om fem personer, övertogs två av de iordningsställda bostäderna av andra verksamheter inom socialtjänsten. Vi flyttade en av våra missbrukare till en av bostäderna och sade upp dennes bostad, detta då våra tre missbrukare bodde i samma hus vilket medförde problem för de kringboende.

Flertalet av de flyktingar som ankom från 2015 och framåt hade inga andrahandskontrakt, vilket medförde att de lämnade sina bostäder och vi kunde då inte kräva in hyror av dem för uppsägningstiden (cirka 7 bostäder). Detta medförde extra kostnader för Individ och familjeomsorgen.

Individ och familjeomsorgen hyr idag ut fem bostäder i andra hand så kallade ”sociala kontrakt” till klienter som inte har förmåga eller möjlighet till egen bostad i Arjeplog. Varav den ena bott i sitt andrahandsboende under de senaste 24 åren. Vi har även en bostad som är färdigställd inför mottagande av en kvotflyktingfamilj om 5 personer, överföringen från Etiopien har förskjutits på grund av Covid -19. Vi hyr ut ett bostad i Arvidsjaur till en tidigare ensamkommande barn, då denne vill gå färdigt sin utbildning på gymnasienivå i Arvidsjaur.

Detta innebär en minskning med 17 andrahandsbostäder.

Barn och unga

Inom barn och unga har 29 individer varit aktuella under 2020, vilket är en minskning från 2019 då Individ och familjeomsorgen hade 50 aktuella individer inom barn och unga.

Av de 29 individer som var aktuella under 2020 var två barn placerade enligt LVU (tvångsvård) och 2 enligt Socialtjänstlagen (frivillig vård). Två erhöll kontaktfamilj, det vill säga de vistades några dygn per månad hos kontaktfamilj. Resterande 23 individer var enbart aktuella för utredning, varav cirka 50 % hänvisades till annan huvudman.

Missbruk

Individ- och familjeomsorgen arbetar med enskilda och familjer som av olika skäl behöver rådgivning, stöd och behandling.

Enligt Socialtjänstlagens 5 kap 9 § har socialtjänsten ett särskilt ansvar för att människor med alkohol- eller drogberoende får den hjälp och vård som hen behöver för att komma ifrån sitt missbruk. Socialtjänsten har även en skyldighet att hantera tvångslagstiftning enligt LVM (lagen om vård av missbrukare).

Inom enheten missbruk hade vi under 2020, 7 individer aktuella, varav två beviljades vård och behandling på HVB, en erhöll vård och behandling via sin arbetsgivare, de övriga beviljades öppenvård särskilt utformade utifrån deras behov.

PärLAN - öppenvårdsinsats som vi erbjuder i Arvidsjaurs kommun där Arjeplogs Individ och familjeomsorgen erbjuder resurser för rådgivning, stöd och behandling samlat inom områdena alkohol/narkotika och stöd till anhöriga både vuxna och barn. Öppenvård bygger på frivillighet från den enskilde, det är sällan denna insats ges enligt LVM eller LVU.

På Öppenvården arbetar man enligt nationella riktlinjer och ger stöd för personer att förbli nyktra & drogfria genom olika kognitiva program som ska passa den enskildes behov. Öppenvården ger även information och hjälper till med ansökan om behov finns till annan vårdform, institutionsvård och förmedlar kontakt till självhjälpgrupper exempelvis Alanon, AA eller NA. Om behov finns, kan öppenvården hjälpa till att etablera samtalskontakt hos någon annan vårdgivare, exempelvis hos psykiatrin. PärLAN kan vara behjälplig vid drogscreening och verifiering av nykterhet.

I övrigt erbjuder PärLAN:

HAP Haschavvänjningsprogrammet

Utformat för att

Ge kunskap om vilken påverkan haschrökningen har eller har haft

Ge stöd under avgiftningsfasen.

Att undvika återfall

Visa vägar att må bra som drogfri

Programmet pågår under sex veckor.

BRA samtal, barns rätt som anhöriga

3-5 samtal för att ge information och för att erbjuda råd och stöd till barn som är anhöriga till en förälder

med en allvarlig fysisk sjukdom eller skada

med en psykisk sjukdom

med en psykisk funktionsnedsättning

med en intellektuell funktionsnedsättning

med missbruk/beroende

som avlidit

Syftet är att öka barnets delaktighet och förebygga psykisk och fysisk ohälsa.

Dödsboanmälningar

När man som anhörig eller vän mister en närstående ställs man inför sorg och saknad, men också inför en del praktiska problem. Det är vanligt att man anlitar en begravningsbyrå för de praktiska frågorna. Man kan också själv ordna hela eller delar av arrangemangen kring begravningen, gravplatsen eller gravsättningen.

Det är viktigt att den avlidnes uttalade eller förmodade önskan om begravning, gravskick, gravplats med mera respekteras. Finns det ingen uttalad önskan är det de närmast anhöriga eller närstående som bestämmer. Om närstående saknas är det kommunen via socialtjänsten som ser till att begravningen ordnas på ett värdigt sätt. Om man inte vill anlita svenska kyrkan kan kommunen tillhandahålla en borgerlig begravningsförrättare.

Om tillgångarna i dödsboet inte räcker till annat än begravningskostnaderna och andra utgifter i samband med dödsfallet kan en dödsboanmälan göras. Den ersätter då den sedvanliga bouppteckningen. I boet får då inte finnas fast egendom.

Socialtjänsten upprättar dödsboanmälan. Om tillgångarna i dödsboet inte räcker till begravningskostnaderna kan ansökan om ekonomiskt bistånd göras.

Inom detta område har Individ och familjeomsorgen hanterat två ärenden, vilka därefter överlämnats till berörd myndighet såsom skatteverket samt dödsboägare.

Familjerätt

Individ- och familjeomsorgen erbjuder samarbetsamtal till föräldrar som ska eller har separerat, eller som inte har levt tillsammans. Ni som föräldrar kan få stöd i att komma överens när det gäller frågor om vårdnad, boende, umgänge och barnets försörjning. Socialsekreterarna utgår från lagstiftningen i föräldrabalken och socialtjänstlagen, lagar som betonar vikten av att fokusera på barnets bästa.

Vårdnadsutredningar görs på uppdrag av domstol och blir aktuella i de fall föräldrarna inte är eniga i frågor som rör barnets vårdnad, boende och umgänge.

Familjerätten handhar även internationella adoptioner. Här handlar uppdraget om att ge information om gällande regler, göra hemutredningar och lämna förslag till beslut till Socialnämnden, stötta blivande föräldrar till utbildning, följa ärendet i de olika skeendena samt ansvara för uppföljningsrapporter.

Faderskap

När en kvinna får barn och är ogift, frånskild eller änka ska man fastställa faderskapet. Det gör man på Individ och familjeomsorgens kontor. Syftet med det är att klargöra vem som är far till barnet. Individ och familjeomsorgen aktualiserar barnet i socialregistret och kontakter alla nyblivna föräldrar inom några veckor efter barnets födsel. Sedan skrivs vanligen faderskapsbekräftelsen på av föräldrarna vid ett besök hos socialsekreterare på Individ och familjeomsorgens kontor. Bekräftelse av faderskap görs skriftligen vid besöket, därefter sänds bekräftelsen av faderskapet och önskemål och delad eller enskild vårdnad till skattemyndigheten.

Familjerådgivning

Familjerådgivning är en verksamhet som inte är en insats beslutad inom Individ och familjeomsorgen, det är en verksamhet man söker sig till själv och som man har rätt till som medborgare i Arjeplog. Där kan man få stöd när man önskar förändra förhållanden man lever i, när man har svårigheter att samtala med sin partner, när man funderar på att skiljas, när man flyttat isär och det ofta blir bråk om barnen med mera. Hos familjerådgivningen erbjuds individen par samtal, familjesamtal, barnsamtal, föräldrakonsultationer samt enskilda samtal.

Samtalen sker under sträng sekretess och det förs inga journaler. Den som vill kan vara anonym. Samtalen är kostnadsfria. När medborgare från Arjeplog söker familjerådgivningen, kan samtal företas i Arvidsjaur, Arjeplog eller via webbsamtal. Under 2020 har vi vid flera tillfällen lagt ut annonser i vår lokala tidning för att öka kunskapen om denna möjlighet för boende i Arjeplog, detta har medfört att vi under 2020, haft flera bosatta i Arjeplog som nyttjat denna möjlighet till stöd och hjälp.

Budget-och skuldrådgivning

Alla kan under en kortare eller längre period av sitt liv hamna i ekonomiska svårigheter. Bor man i Skellefteå, Malå, Norsjö, Arjeplog eller Robertsfors kommun och har problem med sin ekonomi? Då har man möjlighet att få kostnadsfri budget- och skuldrådgivning. Information finns gällande denna service på flertalet olika språk. Man hjälper till med att strukturera sin ekonomi, göra upp en budget för hushållet, se över skuldsituationen, förmedla kontakt med Kronofogden, banker och andra aktuella instanser, upprätta betalningsplaner eller söka skuldsanering.

Socialjour

Arjeplog kommun har avtal med 112 SOS, som tar emot samtal och kopplar dem vidare till socialjouren i Arjeplog som idag besvaras av socialchef och enhetschef på Individ och familjeomsorgen. Rutiner för denna hantering har tagits fram under personaldagar, och innebär att man i första kontakten avgör om Individ och familjeomsorgen behöver göra en akut intervention eller om samtalet kan hänvisas till nästkommande arbetsdag.

Under 2020 har 4 kontakter skett via SoS 112;

2020-03-31 kl 02:29 inkom samtal via SoS från polis som kontaktats av person som sökt tillflykt på gymmet i Arjeplog. Socialjouren gick dit och hen ville då återgå till hemmet. Hen uppvisade inga synliga skador och önskade inte uppsöka hälsocentralen, hen tackade även nej till erbjudet skyddat boende.

2020-10-28 kl 11:38 inkom samtal via SoS från medborgare i Arjeplog som sett en ”hemlös” vilken enligt medborgaren befann sig på busstationen. Socialjouren uppsökte hen på busstationen, där hen informerade om att hen var på resa och därför befann sig på busstationen, hen skulle resa med buss till Arvidsjaur och därifrån till Norge. Hen önskade inte stöd från Individ och familjeomsorgen.

2020-10-28 kl 22:27 inkom samtal via SoS från polis som uppgav att en uteliggare befanns på adress i Arjeplog. Där denne vistades i en port, polis kunde inte ta sig till platsen på grund av att de befann sig på annan ort i Norrbotten. Socialjouren informerade om att vi inte hade mandat att avhysa hen från porten.

2020-11-03 kl 20:33 kontaktades socialjouren via SoS av hälsocentralen då de lämnade in en ansökan om vård och behandling för patient som kommit till dem.

2020-11-25 02:26 kontaktades socialjouren via SoS av polisen, de hade en fråga; en flicka på 12 år knackat på hos en granne, de undrade om flickan var aktuell inom Individ och familjeomsorgen, flickan var ej aktuell. Socialjouren fick därefter ingen ytterligare information i ärendet.

Kronpärm

Varje kommunal socialförvaltning får i praktiken in ett stort antal handlingar som rör enskilda. Några vanligt förekommande handlingar är LOB-rapporter, anmälan om hyresskuld, anmälan om elskuld, snatterianmälan och anmälningar om missförhållanden rörande barn eller vuxna missbrukare. I de fall en personakt finns, brukar handlingen tillföras akten.

Om personakt saknas och ej heller bör läggas upp på grund av att utredning inte inleds, måste handlingen på ett eller annat sätt diarieföras. I praktiken sker detta lämpligen genom att sätta handlingen i kronologisk ordning i en eller flera diarieförda pärmar ([JO 1998-12-18, dnr 3500-1998](#)). Varje handling som tillförs sådan pärm behöver inte diarieföras. Det räcker om varje pärm diarieförs - lämpligen årsvis - samt att pärmen har ett försättsblad eller liknande där tillkommande handlingar antecknas genom angivande av ankomstdatum och typ av handling. Dessa så kallade kronologiska pärmar förvaras lämpligen vid respektive organisatorisk enhet. Det bör finnas minst en kronologisk pärm per organisatorisk enhet eller verksamhetsgren och år.

Det bör särskilt observeras att innehållet i en kronologisk pärm inte får sorteras per namn eller personnummer. Det blir i sådant fall ett otillåtet sammanställningsregister (se [7 a § lagen \(2001:454\) om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten, PUSL](#)).

Om en förhandsbedömning inte leder till utredning läggs den i kronpärmerna, varifrån de gallras efter 2 år.

I slutet på 2020 början på 2021 har media rapporterat om misshälligheter i den av media kallad ”slaskpärm” utifrån dessa händelser informerar Individ och familjeomsorgen om hanteringen och förvaringen i Kronpärm (medias slaskpärm). Till handlingar inom Individ och familjeomsorgen som kan gallras hör också rapporter och anmälningar som inte tillhör ett ärende och inte ger upphov till något ärende. Det vill säga det är anmälningar där man beslutat att inte inleda utredning. Det är vanligt att sådana handlingar sätts in i en pärm i kronologisk ordning (kronpärm) och att handlingarna i pärmen gallras efter 2 år.

Förhandsbedömningen genomförs i verksamhetssystemet då beslut att inte inleda utredning fattats inom 14 kalenderdagar, läggs handlingarna in i den kronologiska pärmen som förvaras i närarkivet. Dessa ärenden förvaras även i verksamhetssystemet där de hanteras efter registrering

de blir även diarieförda där. Om det finns ett tidigare ärende förvaras förhandsbedömningen i personakten. Under 2020 har Individ och familjeomsorgen fattat beslut att inte inleda utredning enligt kap 11 § 1 Socialtjänstlagen, i 20 unika barn och unga ärenden samt 4 unika vuxen ärenden. Vilka förvaras efter genomförda förhandsbedömningar i kronpärmerna. Av de ärenden som förhandsbedömts där utredning inte har inletts har aktualiseringar skett utifrån andra skäl än våld eller missbruk i familjen.

Mottagningstelefon

Under 2020 har vi tagit emot 204 samtal via vår mottagningstelefon, 25.49 % av dessa är samtal som inkommit från Medborgarservice. Det kan då ha handlat om att vi haft klienter eller medarbetare från andra enheter som önskat kontakt med oss på Individ och familjeomsorgen.

33.33 % är samtal från för Individ och familjeomsorgen kända klienter där ordinarie handläggare ej varit anträffbar i sin ordinarie telefon, detta kan exempelvis ha berott på besök, möten med mera. 27.25 % har kontaktat Individ och familjeomsorgen för att få råd och stöd, det kan ha varit privatpersoner eller professionella från andra huvudmän. 13.93 % har inkommit med orosanmälningar via mottagningstelefonen.

Kvotflykting mottagande

Under 2020 anvisades Arjeplogs kommun fyra individer utifrån kvotflykting status. Under 2020, ändrades denna siffra till fem individer, då man anvisade en familj där kvinnan var gravid vid första anvisningen, men det dröjde innan den slutgiltiga anvisningen kom så barnet var fött. Inför deras ankomst till Arjeplog har vi hyrt och iordningsställt en bostad om två rum och kök, vi har anlitat en kontaktperson med samma hemspråk som de väntade flyktingarna. Dock har överföringen av kvotflyktingar avstannat på grund av Covid -19 och nu har även krig brutit ut i det område där familjen befinner sig.

Budget uppföljning

Personalkostnader

	2018	2019	2020	Budget 2021
Nettokostnad, mnkr	2 906	2 497	2 875	3035
Budgetavvikelse, mnkr	0,817	0,110	0,81	

Verksamhet

Verksamhet	2018	2019	2020	Budget 2021
Köp av huvudverksamhet mkr	6,030	3 016	3 254	2 291

Uppdragstagare mkr	0,436	0,508	0,296	0,245
Konsulter mkr	0,733	0,184	0,005	0,196
Ekonomiskt bistånd mkr	1,945	1 869	1 510	1 532

Individ och familjeomsorgens mål för 2020

God utbildning för alla:

Att arbeta för säkrad kompetens försörjning inom Individ och familjeomsorgen. Inom detta område har medarbetare på Individ och familjeomsorgen löpande under 2020, erhållit vidareutbildningar, kurser och föreläsningar inom vårt verksamhetsområde. Vi har gemensamt arbetat med framtagande av vårt Kvalitetsledningssystem, vi har slutfört vårt värderingsarbete. Dessa aktiviteter säkerställer enhetens kompetens vilket medför rättssäkerhet för Arjeplogs medborgare om de aktualiseras inom enheten.

Hållbar produktion och konsumtion:

Att bedriva verksamhet med god ekonomisk hushållning, har skett genom att vi återsökt ersättningar för våra aktuella klienter, som erhållit exempelvis aktivitetsbidrag, pension med mera. Vi har hållit oss till de riktlinjer man har inom kommunen avseende inköp av inventarier både fasta och övriga. För att hålla ned både de personella resurserna men även de ekonomiska har vi till stor del använt oss av kommunala transportmedel istället för att själva resa med kommunens bilar, vid uppföljningar av insatser. De placeringar som beslutats under 2020, har inte skett utifrån direkta ekonomiska betänkligheter utan mer på längre sikt. Bra placeringar med goda förutsättningar innebär för den enskilde att denne får möjlighet till egen försörjning.

Fredliga och inkluderande samhällen:

Vi har arbetat för att få ett lyhört, inkluderande, representativt och rättssäkert beslutsfattande genom framtagande av ett Kvalitetsledningssystem som garanterar medborgare som söker stöd och hjälp ett jämställt beslutsfattande. I detta arbete ingår det att inkludera våra klienter i det arbete som rör dem, att hålla dem informerade avseende processer gällande exempelvis utredning, dokumentation, föreslagna åtgärder. Våra klienter har under 2020, alla varit delaktiga i de beslut som fattats i de ärenden som rört dem.

Ökad digitalisering:

För att medborgare i Arjeplogs kommun skall få det lättare att få stöd och hjälp har vi ansökt om digitala verktyg (2019) för att söka stöd och hjälp. Dock har dessa verktyg inte implementerats under 2020.

Klientnöjdhet:

Sveriges Kommuner och Regioners (SKR) nationella brukarundersökningar inom socialtjänsten är årliga undersökningar som genomförs för flera olika målgrupper och verksamheter inom

individ- och familjeomsorg och funktionshinderområdet. Undersökningen har hanterats av analysföretaget Enkätfabriken på uppdrag av medverkande kommuner och privata aktörer. Deltagandet i undersökningarna var frivilligt och kommunerna samt de privata aktörerna fick själva bestämma vilka delar av verksamheterna de genomförde undersökningen inom.

Enligt en sammanställning (som redovisas nedan) av resultatet av brukarundersökningen inom INDIVID OCH FAMILJEOMSORGEN, ekonomiskt bistånd, 2020 för nationen.

Brucarundersökningen skedde under en period av två veckor under oktober månad 2020.

Personerna som besvarat enkäten är de som varit i kontakt med Individ och familjeomsorgen under insamlingsperioden. De med andra hemspråk än svenska har fått enkäten på sitt eget språk exempelvis Thailändska. Under tid för enkäthandlingen kom 66 % av våra klienter till Individ och familjeomsorgens kontor. (under dessa veckor var 9 personer aktuella varav 6 personer besökte Individ och familjeomsorgen varefter de besvarade enkäterna).

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

	Nationellt	Arjeplog
<i>Antal svar</i>	2776	6
Mycket lätt	42 %	50 %
Ganska lätt	40 %	50 %
Ganska svårt	10 %	0 %
Mycket svårt	5 %	0 %
Vet inte/Ingen åsikt	2 %	0 %

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

	Nationellt	Arjeplog
<i>Antal svar</i>	2738	6
Mycket lätt	42 %	67 %
Ganska lätt	42 %	33 %

Ganska svårt	10 %	0 %
Mycket svårt	4 %	0 %
Vet inte/Ingen åsikt	2 %	0 %

Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

	Nationellt	Arjeplog
<i>Antal svar</i>	2750	6
Mycket stor	45 %	33 %
Ganska stor	33 %	67 %
Ganska liten	13 %	0 %
Ingen alls	5 %	0 %
Vet inte/Ingen åsikt	4 %	0 %

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

	Nationellt	Arjeplog
<i>Antal svar</i>	2749	6
Ja	69 %	100 %

Nej	17 %	0 %
Vet inte/Ingen åsikt	14 %	0 %

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

	Nationellt	Arjeplog
<i>Antal svar</i>	2747	6
Mycket	22 %	17 %
Ganska mycket	33 %	67 %
Ganska lite	22 %	17 %
Inte alls	9 %	0 %
Vet inte/Ingen åsikt	14 %	0 %

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

	Nationellt	Arjeplog
<i>Antal svar</i>	2742	6
Mycket nöjd	41 %	67 %

Ganska nöjd	41 %	33 %
Ganska missnöjd	8 %	0 %
Mycket missnöjd	6 %	0 %
Vet inte/Ingen åsikt	4 %	0 %

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

	Nationellt	Arjeplog
<i>Antal svar</i>	2697	6
Förbättrats mycket	38 %	83 %
Förbättrats lite	34 %	17 %
Ingen förändring	15 %	0 %
Försämrats lite	3 %	0 %
Försämrats mycket	4 %	0 %
Vet inte/Ingen åsikt	7 %	0 %

Personalutveckling

Individ och familjeomsorgen införde arbetsbeskrivningar för varje enskild medarbetare i april 2019 då ny enhetschef tillträdde sin tjänst. Arjeplogs kommun införde uppdragsbeskrivningar under 2020, varvid Individ och familjeomsorgen ändrat namn på dokumentet.

Uppdragsbeskrivningen är ett dynamiskt dokument som tas fram i samarbete mellan Enhetschef och medarbetare inom Individ och familjeomsorgen, därefter tar vi gemensamt upp denna information under våra personaldagar.

Individ och familjeomsorgen hade sex planeringsdagar på Silvermuseet (uppdelat på tre tillfällen) där vi gemensamt gick igenom den organisation vi arbetade inom, vårt gemensamma uppdrag inom Arjeplogs kommun, förhållningssätt gentemot varandra, arbetsmiljö och övrigt som tillhör Individ och familjeomsorgens verksamhet. Vi gick även igenom vårt kompletterade Kvalitetsledningssystem med personal från Kommunlex, under några av dessa dagar.

Individ och familjeomsorgen har haft åtta protokollförda APT möten under 2020, där all väsentlig information lämnats, diskussioner om verksamheten förts och beslut om enheten fattats. Vi har även gemensamt genomfört flertalet risk bedömningar utifrån covid-19, inför ledigheter och förändringar inom verksamheten.

Under 2020 har medarbetarna haft kontinuerlig intern handledning och vi har haft gemensam ärendedragning varannan vecka. Alla medarbetare har ingått i vår kompetensutveckling och fått vidareutbildningar, kurser samt föreläsningar för att utvecklas inom de arbetsuppgifter som finns inom Individ och familjeomsorgen, vidareutbildningar som varit explicita för enskilda medarbetare har utgått från respektive uppdragsbeskrivning.

Värdegrundsarbete:

Sedan september 2019 har Individ och familjeomsorgen samarbetat med A-hälsan avseende de värderingar som skall råda inom enheten. Vid årsskiftet fortsatte detta arbete tillsammans med våra nya medarbetare, vi har haft tre möten under 2020. De värdegrundsord som vi gemensamt valt att arbeta med är; Ansvar, Integritet, kompetens, rak kommunikation och respekt.

Syfte med träffarna: Att alla som arbetar inom Individ och familjeomsorgen skall ha en gemensam värdegrund för vårt arbete och förhållningssätt gentemot varandra inom arbetsgruppen. Frågor som togs upp utifrån varje värdegrundsord var;

- ✓ Hur definierar vi värdegrundsorden?
- ✓ Hur blir orden verklighet i vår organisation?
- ✓ Finns det olika förväntningar/svårigheter/hinder att leva upp till detta?
- ✓ Vad gör vi om det brister?

Exempel på

Ansvar; Att jag lever upp till det jag ska göra, utföra i mitt uppdrag. Följa det som vi har bestämt. Ge våra medborgare det de har rätt till. Ta ansvar handlar om hur jag använder arbetstid, pengar, effektivitet, kollegiala samarbetet, bidra till välmående hos varandra.

Inte slösa med resurser men göra det som krävs utifrån bedömning. Ansvar att bidra till en god arbetsmiljö.

Integritet; Hålla sig till regelverket. Förhålla sig till de ramar man ska vara i sin yrkesroll. Beakta klientens integritet. Kollegialt är det att följa de regler man bestämt tillsammans. Hålla vår gemensamma integritet, vår arbetsmiljö, värna om varandra. Visa respekt för varandras integritet.

Rak kommunikation; Kommunikationen går bägge vägarna. Att man känner sig tillräckligt trygg att säga det man tycker, tänker och känner. Viktigt att vara ärlig, vänlig och ej sårande i sitt att uttrycka sig. Vi kan prata öppet och ärligt utan att kränka, det krävs trygghet och det skapar trygghet. Fredagsreflektionen med våra stöd kort tränar oss att säga vad vi tycker och tänker.

Respekt; Vi accepterar människor för den dem är och inte vilja ändra på dem. Att vi får vara dem vi är som personer med olika personligheter. Vi visar respekt både mot oss själva men också mot våra klienter. Det handlar om att lyssna in människor och vilja försöka förstå andra. Känna respekt är att bli lyssnad på, bli sedd och att andra ser och tar tillvara på min kunskap. Att jag får bidra med det jag kan. Vi ger varandra tid och visar att kollegor är viktiga.

Kompetens: Vi ska ha kompetens så vi kan utföra de arbetsuppgifter vi har. Kompetens handlar om både erfarenhet och utbildning. Kompetens inom samtalsmetodik och hur uppdraget ska utföras. Kompetens inom de system och de verktyg som finns och hur man använder dem. Social kompetens kan se olika ut men på arbetet är det viktigt att bemöta klienterna på ett professionellt sätt. Viktigt att vi vågar stå för vår jobbmässiga kompetens utifrån uppdragets krav. Hinder kan vara att man som person överskattar eller underskattar sin kompetens.

Exempel på utbildningar:

Socialt arbete med försörjningsstöd, en utbildning om 7.5 högskolepoäng via Linnéuniversitetet. Denna utbildning har de socialsekreterare som arbetat på Individ och familjeomsorgen och Enhetschef genomfört under 2020. Den här kursen är utformad särskilt för den som är yrkesverksam socialsekreterare och arbetar med försörjningsstöd. Kursens utgångspunkt är att presentera svensk och internationell forskning som finns inom området försörjningsstöd för att ge dig en palett av olika perspektiv på socialt arbete med människor som kommer i kontakt med kommunernas försörjningsstödsenheter.

Fördjupande seminarium om ekonomiskt bistånd till begravningskostnader, seminarium som SKR givit. Under en dags genomgång av praktiska exempel och rättsfall ämnade hjälpa handläggare i deras dagliga arbete. Diskussion och definition av begreppet *värdig begravning* inom ekonomiskt bistånd.

MR 2020 – regionala konferenser om mänskliga rättigheter, även denna har vi bokad via SKR. Inom ramen för en överenskommelse med regeringen har Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) drivit utvecklingsarbete och skapat kunskap om rättighetsbaserat arbete, hur mänskliga rättigheter kan integreras i styrning och ledning och vad det innebär att vara en MR-kommun och region. På senare år har även kopplingen till Agenda 2030 och social hållbarhet blivit allt viktigare. Utvecklingsarbetet har skett tillsammans med kommuner och regioner och det finns många goda exempel att ta del av.

Barnkonventionen i praktiken, genom JP infonet. En kurs som går igenom de nya rättsreglerna inom socialvård utifrån att FN:s barnkonvention blev lagstadgad i Sverige vid årsskiftet.

Rädda Barnens grundutbildning i Traumamedveten Omsorg, Grundutbildningen gäller TMO det vill säga traumamedveten omsorg, för viktiga vuxna i barns liv. Vi bedömde att detta var en för oss viktig utbildning då de barn och unga vi möter inom Individ och familjeomsorgen ofta har någon form av trauma.

Webbsänd kurs: LSS - en grundkurs om lagen och dess tillämpning; Genom JP infonet.

Dokumentation inom barn och unga, genom Kommunlex, i samband med vårt Kvalitetsledningssystemets arbete, hade vi även tillgång till en jurist som kom och höll seminarium med Individ och familjeomsorgen medarbetare.

BBIC utbildning, för vår nyanställda.

Barnrättsutbildning 3 dagar fortsätter 2021, Grundutbildning i barnkonventionen som blev lag i Sverige 2020 januari.

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. Inspektionen visade att de åtgärder som kommunstyrelsen tidigare redovisat skulle vidtas i många avseenden inte genomförts. Vid inspektionstillfället återförde IVO de brister som framkommit, då det bland annat uppgavs att det fattades ledning och styrning inom Individ och familjeomsorgen, det fanns inte något fullständigt adekvat Kvalitetsledningssystem.

Under 2020 har flera uppföljningar genomförts av IVO avseende ovanstående tillsyn. Utgångspunkten i tillsynen har varit att följa upp om de brister som tidigare konstaterats inom individ och familjeomsorgen (INDIVID OCH FAMILJEOMSORGEN) åtgärdats inom ramen för det systematiska kvalitetsarbetet så att socialtjänstens myndighetsutövning är rättssäker och bedrivs med god kvalitet.

2019-08-19 fattade 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.

Ivo återkopplade ovanstående inspektion 2020-09-25, där man ansåg att det arbete som genomförts på Individ och familjeomsorgen var tillfredställande.

Klagomål

Under 2020 har det inkommit fem klagomål, varav en av dessa från rektorn för grundskolan. En från vårdnadshavare till barn som blivit utredd enligt kap 11 § 1 Socialtjänstlagen, en vårdnadshavare som i telefonkontakt inte upplevde att denne blev lyssnad på. En medborgare i Arjeplogs kommun inkom med klagomål i början på jan 2020 samt i dec 2020, vilket avsåg att de som erhöll ekonomiskt bistånd inte fick Jan bistånd förrän i slutet på december. Ett klagomål har inkommit från Medborgarservice där det framgår att ingen varit anträffbar via telefon under cirka 30 minuter den 24 september. Alla klagomål har utretts och de klagande har fått svar på sina klagomål.

Avvikelser

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

- ✓ En avvikelse har inkommit från Region Norrbotten där sjukvården uppgav att EC inte ville ta emot en muntlig anmälan, utan bad om att få en skriftlig anmälan. Utredning genomfördes i ärendet och där konstaterades att anmälningsskyldig skall inkomma med skriftlig anmälan. En anmälan kan vara skriftlig eller muntlig, men en anmälan av den som är anmälningsskyldig (sjukvården är anmälningsskyldig), bör enligt JO göras skriftligt utifrån de ingripande åtgärder av socialnämnden som den kan medföra. I brådskande fall kan anmälan göras muntligt och bör då bekräftas skriftligt i efterhand.
- ✓ En avvikelse har Individ och familjeomsorgen skickat till Region Norrbotten, då de avvisat en person med starka abstinensbesvär från att bli inlagd, utan beslut om vård och behandling från Individ och familjeomsorgen. Individ och familjeomsorgen intygade att individen var i behov av vård och behandling, och fick därefter avgiftning på Sunderby sjukhus. Avvikelsen avsåg att sjukvården inte tillgodosedde individens behov av vård enligt HSL.
- ✓ Avvikelse från medarbetare inom Individ och familjeomsorgen, där denne under sin lunchtid blivit fysiskt kontaktad av en klient, i kommunens personalrum, som ej är öppen för allmänheten. Detta är en problematik som enligt uppgift försvinner då Kommunhusets entré inte är öppen utan låses och öppnas via en reception.
- ✓ En avvikelse gällande mottagande av sekretess uppgifter. Piteå psykiatri faxade personlig information till kommunfaxen, trots att de vid upprepade tillfällen upplysts om att de måst ringa Individ och familjeomsorgen så att personal kan ta emot fax. Detta fax hittades av en slump av administrativ personal i Kommunhuset, då Individ och familjeomsorgen inte fått någon information om att orosanmälan var på ingång. Samtal kring detta har därefter förts med Piteå psykiatri.
- ✓ Fyra avvikelser vilka även skickats vidare till IVO, handlar om tidigare anställd inom Individ och familjeomsorgen som har överskridit sina befogenheter på olika sätt. Dessa ärenden är under utredning.

Inför 2021

Systematiskt förbättringsarbete

Systematiskt förbättringsarbete avser, enligt Socialstyrelsens föreskrifter, arbete med riskanalys, egenkontroll, utredning av avvikelser samt förbättrande åtgärder i verksamheten och förbättring av processer och rutiner. Detta arbete kommer Individ och familjeomsorgens personal att arbeta med kontinuerligt under 2021. Vid APT möten kommer vi att diskutera och informera om nya lagändringar, föreskrifter och andra viktiga förändringar så att vi skall kunna inkludera eller revidera i vårt kvalitetsledningssystem utifrån ny adekvat information.

Detta arbete kommer att fortgå inom Individ och familjeomsorgen för att även inför 2021 och framåt, 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.

Risicanalys

Individ och familjeomsorgen kommer fortlöpande bedöma om det finns risk för att händelser skulle kunna inträffa som kan medföra brister i verksamhetens kvalitet. För varje sådan händelse:

1. uppskattar personal inom Individ och familjeomsorgen sannolikheten för att händelsen inträffar, och
2. bedöma vilka negativa konsekvenser som skulle kunna bli följden av händelsen.

Förändringar inom Ekonomiskt bistånd

Reglerna i socialtjänstlagen har ändrats för att öka möjligheterna för personer med ekonomiskt bistånd att försörja sig själva genom arbete. När en klient erhåller inkomst från arbete, praktik eller arbetsträning har individ och familjeomsorgens möjligheter att stimulera, uppmuntra och stödja dessa personer till egen försörjning ökat.

De nya reglerna innebär följande:

- När socialtjänsten räknar ut om ett hushåll har rätt till ekonomiskt biståndet ska inte hela arbetsinkomsten räknas in. För den som har fått försörjningsstöd under sex månader i följd ska 75 procent av arbetsinkomsterna räknas som inkomst, de övriga 25 % av klientens inkomst skall undanhållas i beräkningen. (vilket innebär att klient som **arbetar** får behålla 25 % av sin inkomst).
- Beräkningsregeln ska gälla under två år.
- Socialnämnden får ökade möjligheter att hänvisa en biståndsmottagare till praktik eller annan kompetenshöjande verksamhet. Detta om arbetsförmedlingen inte har kunnat erbjuda personen någon lämplig arbetsmarknadspolitisk åtgärd.
- När socialtjänsten räknar ut om ett hushåll har rätt till ekonomiskt bistånd kan hemmavarande barns och skolungdomars arbetsinkomster räknas in. Gränsen för när socialtjänsten får ta hänsyn till arbetsinkomsterna höjs från ett halvt prisbasbelopp till ett helt prisbasbelopp per kalenderår.

Individ och familjeomsorgen skall fortsättningsvis arbeta med att få våra klienter som erhåller ekonomiskt bistånd till självförsörjning.

Personalutveckling

Fortbildning av medarbetare inom Individ och familjeomsorgen kommer att fortgå även under 2021. Fortbildningen utgår från medarbetarnas uppdrag inom vår verksamhet för att säkerställa vår samlade kompetens.

APT möten kommer att hållas, varje månad, dessa möten är ett verktyg för att uppfylla både medbestämmandelagen – som säger att arbetsgivaren ska informera om förändringar i verksamheten – och arbetsmiljölagen. Under APT fattas gemensamma beslut inom Individ och familjeomsorgen, beslut avseende verksamheten små eller stora fattas enbart på APT mötena.

Vi har planerat in fyra stycken personaldagar, två på våren och två på hösten. Vid dessa dagar kommer vi att diskutera eventuella revideringar, fatta beslut, revidera de processer och rutiner

som är i behov av det. Se över riktlinjer om dessa har behov av revidering. Det är ett gemensamt arbete som genomförs under dessa dagar. Vi har delat upp det så att det är två sammanhängande dagar vid varje tillfälle, alltså två tillfällen per termin. Personaldagarna är så planerade att vi även har riskbedömningar utifrån semester och vinterledigheter.