



Kvalitetsberättelse 2024

Social- och omsorgsnämnden



Innehåll

Sammanfattning	3
Inledning	4
Systematiskt förbättringsarbete.....	4
Medarbetarens rapporteringsskyldighet.....	4
Egenkontroll	4
Synpunkter och klagomål	5
Beröm	6
Avvikelser.....	6
Lex Sarah.....	8
Informationssäkerhet	9
Årets nationella undersökningar	10
Färgsättning vid nationella jämförelser av resultat.....	10
Öppna Jämförelser.....	10
Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?	10
Brukarundersökning myndighetsutövning Individ- och familjeomsorg.....	14
Kommunens kvalitet i korthet	18
NUSO – Nationell uppföljning av socialtjänstens omställning	19
Åtgärder för att säkra kvalitet.....	20
Ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete	20
Intervjuer med våldsutsatta	20
Hemtjänstens brukardialoger	21
Signs of Safety	21
Utvecklade arbetssätt för ökad delaktighet och trygghet inom barnverksamhet.....	22
Kommunikation inom daglig verksamhet.....	22
Samverkan.....	22
Extern uppföljning av verksamheten	23
Analys	23

Sammanfattning

Kvalitetsberättelsen syftar till att ge en samlad bild av förvaltningens kvalitetsuppföljningar och arbete under året. Den ska fungera som ett stöd för att utveckla och förbättra verksamheten.

Under hösten genomfördes Sveriges kommuner och regioners (SKR) brukarundersökning inom individ- och familjeomsorgen. Resultatet för IFO total har förbättrats för majoriteten av frågorna jämfört med föregående mätning. Inom äldreomsorgen visar 2024 års brukarundersökning att det har skett en tydlig förbättring av resultaten för särskilt boende medan hemtjänstens resultat försämrats något sedan föregående år. Hemtjänsten har arbetat vidare med resultaten genom brukardialoger som en metod för att ge hemtjänsttagarna inflytande och delaktighet i arbetet med verksamhetsutveckling.

Synpunkter och klagomål samt avvikelser som rapporteras av medarbetare ger viktig information om utvecklingsområden och är därmed en grundsten i förvaltningens systematiska kvalitetsarbete. Allvarligare avvikelser utreds enligt lex Sarah. Resultaten i kvalitetsberättelsen visar att förvaltningen behöver bli bättre på att nå ut med information om möjligheten att lämna synpunkter och klagomål. Detta är ett arbete som påbörjats inom äldreomsorgens verksamhet under året.

Förvaltningen har under året fortsatt arbetet med att stärka brukarnas inflytande och delaktighet i verksamhet och utvecklingsarbeten. Ett exempel är de intervjuer som har gjorts med våldsutsatta. En viktig insikt som framkom under intervjuerna, är att kommunens verksamheter upplevs brista i kunskap kring arbete med våldsutsatta personer. Att stärka kompetensen inom området har därför blivit ett tydligt identifierat förbättringsområde. Ett annat exempel är barnverksamheterna inom funktionsnedsättning vilka arbetat för att öka delaktighet och förutsägbarhet för de barn och ungdomar som vistas där. Verksamheten har med hjälp av bildkommunikation, tydlighet och struktur över dagen skapat förutsättningar för en tryggare tillvaro för barnen, att fler aktiviteter kan genomföras samt att barnen i högre grad får uppleva att "de lyckas".

Förvaltningen ser goda resultat, och en positiv utveckling, när det gäller andelen barn och unga som ej återaktualiseras. Samtidigt kvarstår förbättringsområden och ett antal åtgärder pågår för att utveckla myndighetsutövningen inom förvaltningen, flera av dessa är inom området barn och unga. Kommunen har bland annat ingått i ett stort nationellt forskningsprojekt, NUSO. Studien möjliggör nationella jämförelser och ger viktig information om styrkor och förbättringsområden kopplat till barnavårdsutredningar. Ett nytt förhållnings- och arbetssätt, Signs of Safety, har införts inom de enheter som möter barn och unga inom såväl myndighetsutövning som verkställighet. Syftet är bland annat att förbättra kommunikationen och ta tillvara på familjernas egna nätverk och förmåga. Uppföljningen av arbetssättet visar på goda resultat.

Inledning

Bakgrund och syfte

I Socialstyrelsens föreskrift för ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) står det i kap 7 1 § “Arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet ska dokumenteras”. Kvalitetsberättelsen ska beskriva det kvalitetsarbete som pågått under året samt säkra dokumentationen kring det.

Kvalitetsberättelsen omfattar Socialtjänstlagen (SoL) samt Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) områden.

Enligt SOSFS 2011:9 bör nämnden årligen upprätta en kvalitetsberättelse där det ska framgå: Hur arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet har bedrivits, vilka åtgärder som vidtagits och vilka resultat som uppnåtts.

Definition av kvalitet

Föreskrifterna och de allmänna råden fokuserar på hur ett systematiskt kvalitetsarbete ska bedrivas. Med kvalitet avses att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller enligt lagar och andra föreskrifter för verksamheten samt beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter.

Struktur för uppföljningar

Social och omsorgsnämnden har en struktur, en övergripande uppföljningsplan, för planerade uppföljningar som bland annat utgår från kommunfullmäktiges program för uppföljning av privata utförare. Denna plan ligger som bilaga till nämndplan och ses årligen över av förvaltningens ledningsgrupp. Uppföljningsplanen omfattar utförare oavsett driftsform, det vill säga verksamhet i såväl privat som kommunal regi.

Systematiskt förbättringsarbete

Medarbetarens rapporteringsskyldighet

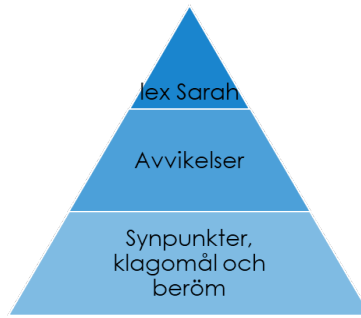
Medarbetare inom social- och omsorgsförvaltningen har ett ansvar att rapportera risker och brister i verksamheten. De har också en skyldighet att medverka i verksamhetens kvalitetsarbete. Medarbetarna rapporterar händelser i verksamhetssystemet Treserva.

Enhetschef ansvarar sedan för att utreda och dokumentera händelsen samt vidta åtgärder. Är händelsen av allvarlig art utreder socialt ansvarig samordnare (SAS) som också beslutar om händelsen ska anmälas till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Sammanställningar av avvikelser och lex Sarah görs av socialt ansvarig samordnare (SAS) och redovisas till nämnd och ledningsgrupp i tertialrapporter och kvalitetsberättelse.

Egenkontroll

Egenkontroller sker både på verksamhets- och förvaltningsövergripande nivå samt på enhetsnivå. I kvalitetsberättelsen redovisas sammanställningar och analys av övergripande egenkontroller.



Pyramiden visar ett önskvärt förhållande mellan klagomål och synpunkter, avvikelser och lex Sarah.

Synpunkter och klagomål

Synpunkts- och klagomålshandling är en viktig del i kvalitetsarbetet och ger medborgare möjlighet att bidra till förbättringar av verksamheterna. Som en del av det systematiska kvalitetsarbetet i verksamheten ska erfarenheterna som görs i samband med handlingen av klagomål och synpunkter leda till utveckling och förbättring.

Kommunen har en gemensam riktlinje för synpunkts- och klagomålshandling. Synpunkter och klagomål registreras i centraldiariet och respektive förvaltning ansvarar sedan för den fortsatta handlingen. Social- och omsorgsförvaltningen har en egen rutin för handlingen.

Verksamhetschef/enhetschef ansvarar för att utreda den inkomna synpunkten och eventuellt dokumentera i journal. I vissa fall kan det vara någon annan som utreder och besvarar synpunkten. Efter utredning beslutar ansvarig chef om åtgärder. Detta kan vara att åtgärda bristerna om möjligt, ta upp synpunkten vid arbetsplatsträff, att ta fram en åtgärdsplan samt sprida erfarenheten/åtgärden till andra.

Sammanställningar görs av socialt ansvarig samordnare (SAS) och redovisas till nämnd och ledningsgrupp i tertialrapporter och kvalitetsberättelse samt till kommunstyrelsen en gång per år.

Synpunkter och klagomål, utveckling över tid

År	AoF	Tillfälligt stöd	Myndighet	ÄO	FN	Hälso-sjukvård	Totalt
2024	7	3	21	67	6	7	111
2023	15	4	33	55	10	7	124
2022	12	3	41	62	12	4	134

Arbetsliv och försörjning (AoF), Myndighetskontoret (Myndighet), Äldreomsorg (ÄO), Funktionsnedsättning (FN).

Beröm

Beröm, utveckling över tid

År	AoF	Tillfälligt stöd	Myndighet	ÄO	FN	Hälso-sjukvård	Totalt
2024			5	3	2	14	24
2023	1	3	25	2	2		33
2022	1	4	35	4			44

Under året har 111 synpunkter och klagomål inkommit. De vanligaste kategorierna är utförande av insats, övrigt samt handläggning och dokumentation. När det gäller beröm har 24 stycken inkommit. Vanligast är beröm avseende utförande av insats. Relaterat till pyramiden är antalet synpunkter och klagomål och beröm litet i förhållande till avvikelser och lex Sarah. En del klagomål och beröm lämnas sannolikt direkt till verksamheten och hanteras utan att dessa diarieförs. Det får till följd att mörkertalet kan vara betydande. För att få en systematik i kvalitetsarbetet är det av vikt att fånga upp så många synpunkter och klagomål som möjligt. I dagsläget är underlaget för litet för att analyseras på aggregerad nivå.

Avvikelse

Antal avvikelser per verksamhetsområde över tid

År	AoF	Tillfälligt stöd	Myndighet	ÄO	FN	Hälso-sjukvård	Totalt
2024	7	26	63	751	226	5	1078
2023	8	10	49	1743	146		1956
2022	4	7	49	2355	188		2603

Antalet avvikelser har minskat inom äldreomsorgen sedan 2022. Förklaringen till detta är förändrade rutiner från 1 september 2023, vilket innebär att fall utan skada inte längre rapporteras i avvikelsemodulen.

Antal avvikelser per verksamhetsområde och kategori

Kategori	AoF	Tillf. stöd	Myndighet	ÄO Säbo	ÄO Hemtjänst	FN 1	FN 2	Hälso- sjukv.	Totalt
Bemötande				9	10		21		40
Delegering/ delegation					1	1	1		3
Extern samverkan UT		8	20	2	8	5	3		46
Extern samverkan IN				1	7	1			9
Handläggning/ dokumentation	4	3	32	16	4	3	8		70
Intern samverkan	3	3	8	16	21	3	7		61
IT och teknik				84	21	2	4	2	113
Kost och måltider				9	5	7	1		22
Läkemedel		3		4	9	17	37	1	71
Självskadebeteende		1		37	4		13		55
Trygghet och säkerhet (hjälpmedel, brister i tillsyn)		1		113	38	4	11		167
Utförande av insats (missad insats, basala hygienrutiner)		4		74	121	13	28	5	245
Övergrepp/ kränkning		3		133	4	2	34		176
Totalt	7	26	60	498	253	58	168	8	1078

Arbetsliv och försörjning (AoF), Tillfälligt stöd (Tillf. Stöd), Myndighetskontoret (Myndighet), Äldreomsorg särskilt boende (ÄO Säbo), Äldreomsorg hemtjänst (ÄO Hemtjänst), Funktionsnedsättning personlig assistans, daglig verksamhet och boendestöd (FN 1), Funktionsnedsättning gruppboenden och serviceboenden (FN 2), Kommunal hälso- och sjukvård (HSL)

Bemötande

Antalet avvikelser inom området funktionsnedsättning har ökat. De flesta är gjorda på två gruppboenden. De avvikelserna har legat till grund för två utredningar enligt lex Sarah. I båda fallen bedömdes det handla om allvarliga missförhållanden.

Kost och måltider

Avvikelseerna är något fler än föregående år. I kategorin ryms förutom organisatoriska problem även situationer på individnivå då brukare får allergiska reaktioner eller sätter i halsen. Åtgärder kan därför bli på individnivå och inte på strukturell nivå.

Läkemedel

En del av de avvikelser som kommit in under året inom området funktionsnedsättning avser problem som uppstått i samband med egenvård. En ny struktur och rutiner för hantering av egenvård antas kunna minska antalet avvikelser.

Utförande av insats

Inom äldreomsorg har en viss ökning skett inom kategorin där den vanligaste bakomliggande orsaken är missar i planeringen. Andra orsaker anges vara bristande personalresurser och larm som måste prioriteras. Inom området funktionsnedsättning har det skett en markant ökning. Det handlar vanligtvis om brister i planering vilket medfört att insatser inte kunnat utföras.

Övergrepp/kränkning

Antalet avvikelser inom området äldreomsorg har minskat något. Inom funktionsnedsättning har det däremot ökat. Ökningen kan relateras till samma situationer som utretts enligt lex Sarah där också avvikelser om bemötande ingår.

Lex Sarah

Antalet lex Sarah-utredningar per verksamhetsområde

År	AoF	Tillfälligt stöd	Myndighet	ÄO	FN	Totalt
2024			1	10	4	15
2023			2	17	5	24
2022		1	6	18	2	27

Lex Sarah per kategori och verksamhet

Kategori	Myndighet	ÄO Säbo	ÄO Hemtjänst	FN 2	Totalt
Bemötande		1		2	3
Handläggning/ dokumentation	1				1
Information/kommunikation		1			1
Trygghet och säkerhet		1		1	2
Utförande av insats		2	2	1	5
Övergrepp/ kränkning		3			3
Totalt	1	8	2	4	15

Under 2024 har 15 rapporter inkommit avseende missförhållande, en minskning jämfört med 2023 då det var 24 rapporter.

I två utredningar har bedömning gjorts att det rör sig om allvarliga missförhållanden och händelserna har därför anmälts till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). I en händelse handlade det om att personalen hade ett kränkande beteende mot brukare, saknade samsyn i arbetssätt och bristande följsamhet till regelverk. Detta har pågått under en längre tid och påverkat flertalet brukare. Även i den andra händelsen rör det sig om ett missförhållande som pågått under längre tid och påverkat flertalet brukare. I det fallet kunde man se att arbetsprocesser stannat av då man haft chefsbyten. Personalen upplever sig ha saknat stöd i arbetsprocesserna och att rutiner och beslutade arbetssätt inte har vidmakthållits. Åtgärder har vidtagits i båda fallen efter händelserna och uppföljningar sker. I ett av ärendena har beslut kommit från IVO att de har avslutat ärendet med bedömning att kommunen har vidtagit adekvata åtgärder.

Ytterligare två utredningar har bedömts som missförhållanden men inte så allvarliga att de anmälts till IVO.

Arbetssättet som infördes 2023 för att säkra att åtgärder som beslutats i samband med lex Sarah blir utförda har använts under året och det har fungerat bra. Arbetssättet innebär att enhetscheferna själva ansvarar för att ta fram handlingsplan och tidsplan för beslutade åtgärder i utredningen. Goda exempel ska spridas utifrån lärdomar av lex Sarah för ett lärande i förvaltningen. Det har inte funnits några tydliga former för hur det ska ske och därför inte skett med systematik. Under året har ett arbete påbörjats av delar av kvalitetssäkringsteamet för att ta fram ett arbetssätt för detta.

Informationssäkerhet

Dataskyddsförordningen (GDPR) trädde i kraft 2018. Syftet med förordningen är att skydda fysiska personers fri- och rättigheter vid behandling av deras personuppgifter.

Förvaltningen har sedan 2023 en utsedd dataskyddssamordnare som hanterar vardagligt dataskyddsarbete, t ex hantering av och utredning av personuppgiftsincidenter och ingår i kommunens nätverk för dataskyddssamordnare. Under 2024 har dataskyddsarbetet blivit en mer integrerad del i förvaltningens verksamheter. Information om åtgärder för förbättrad informationssäkerhet har skickats ut i verksamheterna.

Konsekvensbedömningar har gjorts avseende vissa IT-system. Åtgärder har tagits fram utifrån dataskyddsombudets granskningsrapport som även redovisats till nämnd. Det systematiska dataskyddsarbetet behöver fortsätta för att bli en naturlig del i förvaltningens dagliga arbete.

Personuppgiftsincidenter

En personuppgiftsincident är en säkerhetsincident som kan innebära risker för människors fri- och rättigheter. Som en del av det systematiska dataskyddsarbetet är hantering av personuppgiftsincidenter viktig för utveckling och förbättring av verksamheten.

Under året har 22 personuppgifter rapporterats in och hanterats inom social – och omsorgsförvaltningen. Några av dessa har inträffat hos annan förvaltning men avser social- och omsorgsförvaltningen. Av de incidenter som anmälts till IMY under 2024 har samtliga (hittills beslutade) ärenden avslutats utan åtgärd från deras sida.

Den vanligaste förekommande orsaken enligt de inrapporterade incidenterna under 2024 är ”misstag av enskild individ” (mänsklig faktor) och rör till största del information som skrivits ut på fel skrivare eller post som kommit till fel mottagare. Informationen har oftast kommit fel internt inom kommunen. Utskrifter är en fortsatt återkommande orsak till anmälningar om personuppgiftsincidenter och arbete pågår löpande med att informera och påminna om att ha både rätt skrivare och säker utskrift installerad. Omedelbara åtgärder vidtas alltid i samband med att personuppgiftsincidenter uppmärksammas, men utifrån att detta är ett återkommande problem så kommer förvaltningen arbeta vidare med förbättringsåtgärder.

Loggkontroller

Loggkontroller är lagstyrda och är en del av social- och omsorgsförvaltningens egenkontrollarbete.

Syftet med loggkontroll är att säkerställa att hantering av personuppgifter i verksamhetssystem sker enligt gällande lagar och rutiner så att ingen otillbörlig användning sker.

Från maj 2024 ändrades rutinen för loggkontroller från att ske varje månad till kontroll två gånger per år. Rutinen ändrades då den tidigare upplevdes belasta verksamheterna för mycket. Trots förändringen av rutinen är svarsfrekvensen låg. Resultatet vid första mätillfället visade att 12 av 29 stycken kontroller av slumpvis utvalda medarbetare har återrapporterats. En kompetenshöjning kring kravet på loggkontroller behövs och den

nya rutinen behöver implementeras för att öka följsamheten, och därmed uppnå målet att alla loggkontroller genomförs.

Årets nationella undersökningar

Under hösten deltog kommunen i Kommunens kvalitet i korthet (KKiK) samt genomförde även Sveriges kommuner och regioners (SKR) brukarundersökning inom individ- och familjeomsorgen.

Förvaltningen har under våren medverkat i brukarundersökningen "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen" som är en del av Socialstyrelsens Öppna jämförelser. Under 2024 prioriterades deltagandet i övriga delar av Öppna jämförelser bort, se mer under nästa rubrik.

Som en del av egenkontrollen används resultat från undersökningarna för att göra jämförelser med tidigare resultat, andra verksamheter och kommuner. Analysen ska leda till verksamhetsutveckling, exempelvis utveckling av arbetssätt och bemötande.

Färgsättning vid nationella jämförelser av resultat

Resultaten från nedanstående undersökningar redovisas i www.kolada.se (databas för kommuner och regioner). Som ett stöd i kommunernas analysarbeten görs en färgsättning av resultaten, vilken går att ta del av i redovisningarna nedan. Färgsättningen visar kommunens resultat jämfört med riket (alla kommuner ovägt medel).

Grönt = där kommunen tillhör de 25% bästa kommunerna.

Gult = Mittersta 50%

Rött = där kommunen tillhör de 25% sämsta kommunerna.

Öppna Jämförelser

Öppna jämförelser genomförs årligen av Socialstyrelsen i samverkan med Sveriges kommuner och regioner (SKR). Syftet med öppna jämförelser är att stimulera regioner och kommuner att analysera sin verksamhet, lära av varandra, förbättra kvaliteten och effektivisera verksamheten. Resultat och information om öppna jämförelser finns på www.socialstyrelsen.se.

Under 2024 valde förvaltningen att inte genomföra delar av Öppna jämförelser, detta på grund av att det är en resurskrävande undersökning att genomföra och där dessa delar inte ger det underlag för analys som önskas. De delar i Öppna jämförelser som inte genomfördes var:

- Övergripande enkätundersökning
- Enhetsundersökningen äldreomsorg
- Enhetsundersökningen funktionsnedsättning

Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?

Brukarundersökningen inom hemtjänsten och särskilt boende genomförs årligen av Socialstyrelsen och är en del av Öppna jämförelser. Personer 65 år eller äldre med

hemtjänst eller boende på särskilt boende hade från mitten av mars till slutet av maj 2023 möjlighet att svara på Socialstyrelsens enkät om äldreomsorg. Den äldre kan välja att svara digitalt eller i pappersform. 375 personer svarade på enkäten om hemtjänst, vilket ger en svarsfrekvens på ca 50 %. Det är en lägre svarsfrekvens än föregående år. På särskilt boende svarade 146 personer, vilket ger en svarsfrekvens på ca 41 %, något bättre än föregående år. Fler kvinnor än män har svarat på enkäterna.

Det har skett en tydlig förbättring av resultaten inom de flesta områden på särskilt boende. Från att 2023 ha legat bland de 25 % kommuner med sämst resultat inom de flesta områden så ligger kommunen nu kring riksgenomsnittet för merparten av frågorna. Inom hemtjänst har resultatet förflyttats i motsatt riktning. Kommunen ligger nu under riksgenomsnittet för många frågor.

Hemtjänst

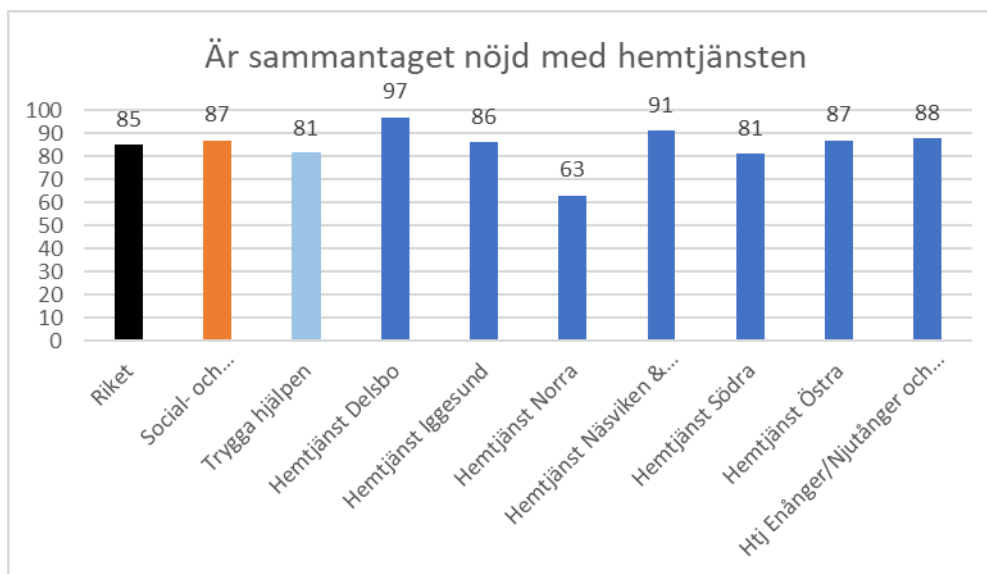
Inom hemtjänst har kommunen ett resultat som ligger kring riksgenomsnittet eller strax över för ungefär hälften av de områden som mäts, övriga resultat ligger bland de 25 % av kommunerna med sämst resultat. I jämförelse med föregående års undersökning har kommunens resultat försämrats inom de flesta områden. På de flesta frågor går det att se en skillnad i resultat mellan kön. Män är i regel mer missnöjda än kvinnor. Det är främst inom gruppen män som det har skett en negativ förändring av resultaten sedan föregående år.

När det gäller bemötande har kommunen däremot behållit sitt goda resultat och tillhör fortsatt de 25% med bäst resultat i jämförelse med övriga kommuner i Sverige.

Flera frågor kopplade till brukarnas inflytande och delaktighet har försämrats kraftigt. Det gäller bland annat möjlighet att påverka tider, hänsyn till åsikter och önskemål samt minskad kunskap om hur synpunkter eller klagomål kan framföras.

Brukarundersökning - Hemtjänst, andel %, nöjda	2023		2024	
	Hudiksvall	Riket	Hudiksvall	Riket
Helhetssyn, andel (%)	92	86	85	85
Bemötande, andel (%)	98	96	98	95
Få kontakt med hemtjänstpersonalen, andel (%)	87	75	81	75
Förtroende för personalen, andel (%)	94	88	91	88
Möjlighet påverka tider, andel (%)	61	53	47	54
Besväras ofta av ensamhet, andel (%)	12	12	15	10
Information om förändringar, andel (%)	70	60	63	60
Hänsyn till åsikter och önskemål	88	84	80	85

Gällande vissa av frågorna ses stora skillnader på enhetsnivå. Enheterna i centrala Hudiksvall tenderar att ha något sämre resultat. Det gäller även den privata utföraren.



Hemtjänstens ledningsgrupp har analyserat resultaten och identifierat förbättringsområden. Under hösten 2024 har de arbetat vidare med resultaten genom brukardialoger. Du kan läsa mer om arbetet under rubriken “Hemtjänstens brukardialoger”. Fortsatt arbete för att stärka brukarinflytandet är planerat till 2025.

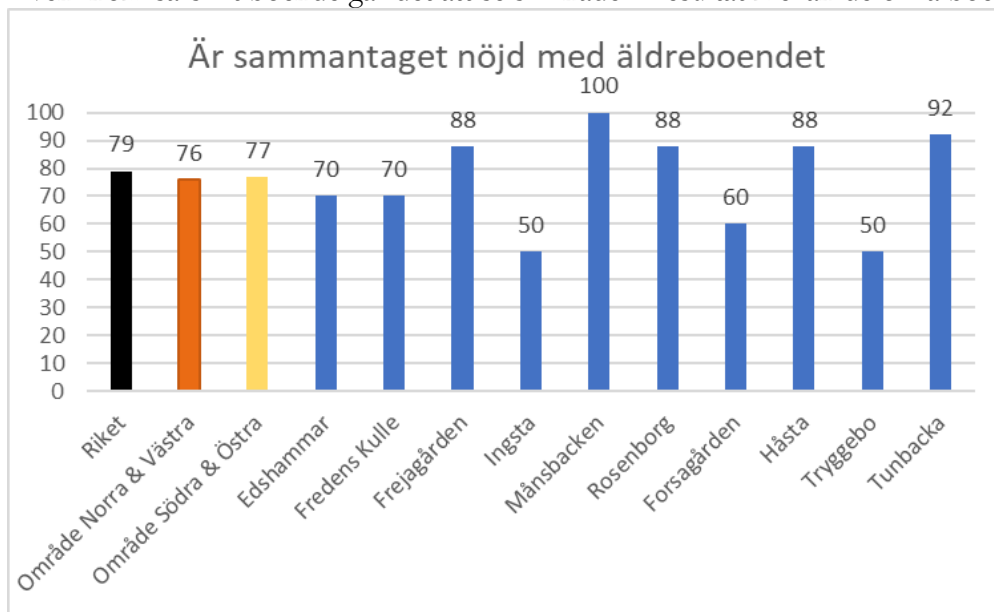
Särskilt boende

Inom särskilt boende för äldre har verksamhetens resultat under flera år haft ett sämre resultat än riket. I årets undersökning har det skett en tydlig förbättring inom de allra flesta områden.

Brukarundersökning - Äldreboende, andel %, nöjda	2023		2024	
	Hudiksvall	Riket	Hudiksvall	Riket
Helhetssyn, andel (%)	70	78	76	79
Bemötande, andel (%)	89	92	92	92
Få kontakt med personalen på boendet, andel (%)	75	80	81	80
Förtroende för personalen, andel (%)	71	82	80	82
Möjlighet påverka tider, andel (%)	46	57	50	57
Besväras ofta av ensamhet, andel (%)	31	19	20	15
Information om förändringar, andel (%)	44	45	49	46
Hänsyn till åsikter och önskemål, andel (%)	75	79	80	77
Trivs med rum/lägenhet, andel (%)	65	72	69	71
Möjligheten att komma utomhus, andel (%)	43	56	54	57
Sociala aktiviteter, andel (%)	37	58	41	59
Tillgång till sjuksköterska, andel (%)	59	72	72	74
Läkare vid behov, andel (%)	41	49	52	50

Förtroendet för personalen har ökat betydligt sedan föregående mätning. Ett annat område där det skett en tydlig förbättring gäller de boendes upplevelse av möjligheten att komma utomhus. Män tenderar att vara något mer nöjda än kvinnor.

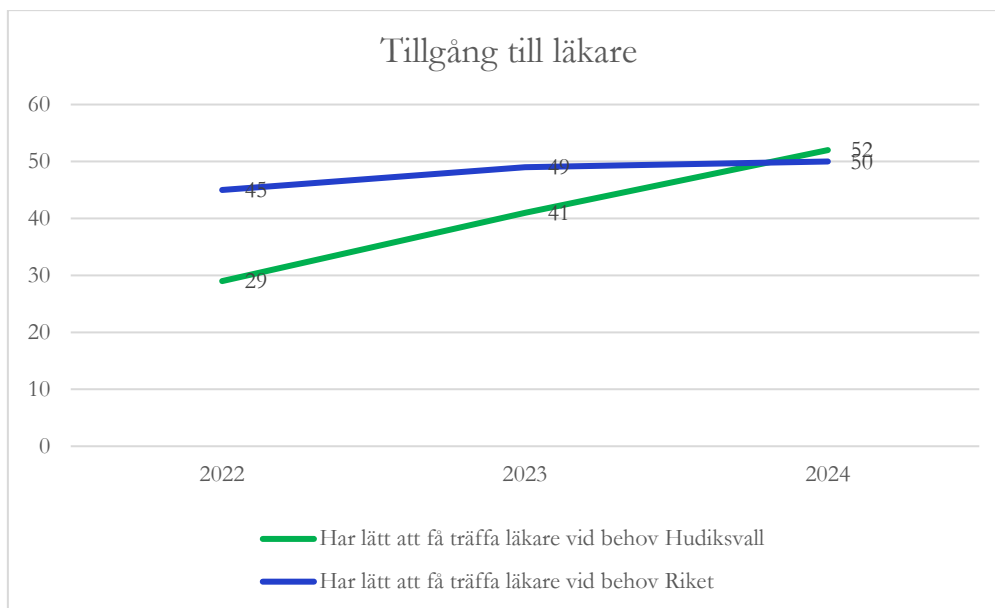
Även inom särskilt boende går det att se skillnader i resultat mellan de olika boendena.



Tillgänglighet till hälso- och sjukvård

Det har skett en tydligt positiv utveckling av de boendes upplevelse av tillgången till sjuksköterskor samt läkare.





Under 2022 fattades beslut om att bilda ett eget verksamhetsområde för hälso- och sjukvården inom social- och omsorgsförvaltningen, i syfte att stärka arbetet med hälso- och sjukvårdsfrågor, förbättra kvaliteten inom verksamheten samt öka samverkan. En utmaning för det nya verksamhetsområdet är kompetensförsörjningen då det råder stor brist på sjuksköterskor. Flera åtgärder har vidtagits för att säkerställa bemanningen. Under slutet av 2023 och hela 2024 har förvaltningen kunnat utöka rekryteringen av sjuksköterskor och samtidigt minska användningen av kostsamma hyrsjuksköterskor, vilket sannolikt är en bakomliggande orsak till de förbättrade resultaten.

Brukarundersökning myndighetsutövning inom Individ- och familjeomsorg

Under året deltog Hudiksvalls kommun i Sveriges Kommuner och Regioners (SKR) nationella brukarundersökning inom myndighetsutövningen individ- och familjeomsorg för fjärde gången. Undersökningen är en besöksundersökning och består av tre enkäter riktad till vårdnadshavare inom Barn och unga, ungdomar 13 år och uppåt, samt missbruk- och beroendevård.

Syftet med undersökningen är att få kunskap om vad de som besökt socialtjänsten tycker om myndighetsutövningen och jämföra resultatet med andra kommuner. Resultatet kommer att ligga till grund för fortsatt verksamhetsutveckling och kommande invånardialoger. Kommunen deltar vartannat år för att hinna ta tillvara på resultatet och genomföra planerade förändringar.

I 2024 års undersökning deltog totalt 106 respondenter i enkätundersökningen, svarsfrekvens 44% (2022 39%).

Intresset för att delta varierade mellan verksamheterna. Antalet respondenter var något högre i jämförelse med föregående undersökning.

Område	Antal respondenter	Svarsfrekvens 2024	Jmf svarsfrekvens 2022
Ungdomar	13	53%	32%
Vårdnadshavare	36	66%	31%
Försörjningsstöd	34	45%	57%
Vuxen/missbruk	21	24%	43%
IFO totalt	106	44%	39%

Resultat

Kommuner som deltar i undersökningen väljer själva inom vilket/vilka av individ- och familjeomsorgens områden de vill delta. Det innebär att jämförbarheten med rikets resultat haltar när det gäller resultatet för "Individ- och familjeomsorgen totalt".

Brukarbedömning IFO totalt	2022	2024
Helhetssyn, andel (%)	76	93
Få kontakt, andel (%)	77	89
Tydlig information, andel (%)	92	91
Visar förståelse, andel (%)	78	94
Inflytande, andel (%)	76	95
Påverka hjälp, andel (%)	66	76
Förbättrad situation, andel (%)	71	81

Resultatet visar andelen som svarat de två mest positiva svarsalternativen.

Resultatet för IFO total har förbättrats för majoriteten av frågorna jämfört med 2022. Endast resultatet för frågan om det är lätt eller svårt att förstå informationen från socialsekreteraren är något sämre än 2022, men ligger i nivå med alla kommuner (91%).

I det sammanslagna resultatet för IFO svarar kvinnor överlag något mer positivt än männen. I enkäten för ungdomar varierar resultatet mer mellan könen beroende på fråga. Bland vårdnadshavare har männen svarat mer positivt än kvinnorna på samtliga frågor. I enkäten för missbruk och beroendevård svarade övervägande kvinnor mer positivt.



Helhetssynen (frågan hur nöjd är du med det stöd du fått från socialtjänsten?) har förbättrats från 76% (2022) till 93% (2024) och ligger högre än alla kommuner ovägt medel (87%). Kvinnorna är betydligt mer positiva än männen i denna fråga. Ungdomarnas svar sticker ut då färre svarat positivt än övriga målgrupper (79%).

Ett annat resultat som förbättrats är frågan "Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?", där 94 % svarat positivt (jmf 2022: 78 %).

En stor andel upplever att de känt inflytande i mötet med socialsekreteraren där 95% svarat positivt på frågan "Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?". Denna fråga hade även flest positiva svar 2022.

Resultat per enhet

Fråga	Ungdomar	Vårdnadshavare	Missbruk/Vuxen	Försörjningsstöd
Sammantagen nöjdhet med stödet (helhetssyn) (%)	79	97	90	97
Få kontakt (%)	100	90	85	88
Tydlig information (%)	93	100	90	82
Visar förståelse för din situation (%)	92	97	95	91
Frågar efter dina synpunkter (inflytande) (%)	100	97	100	89
Påverka vilken typ av hjälp (%)	64	79	72	79
Förbättrad situation efter kontakt (%)	77	76	75	91

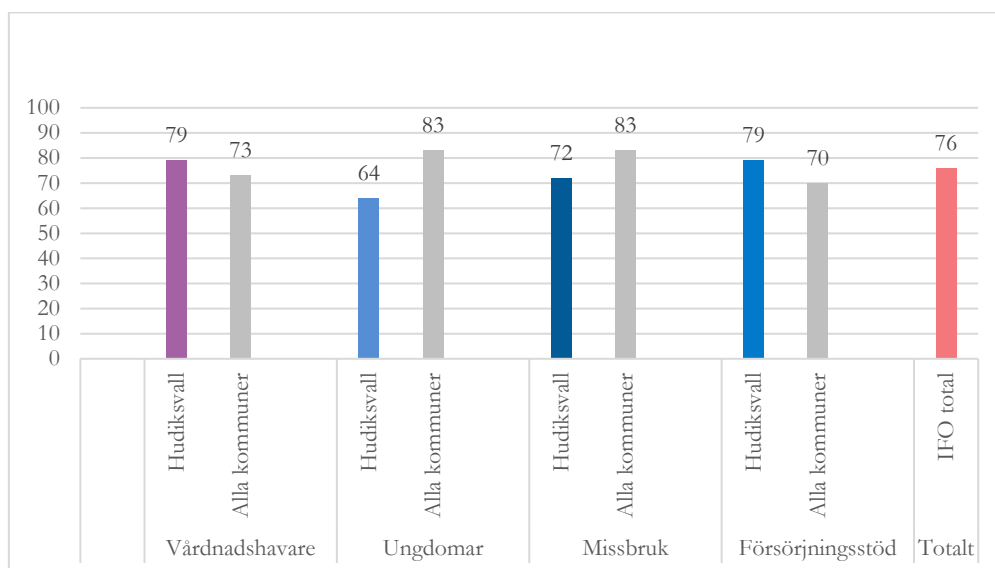
Resultatet visar andelen som svarat de två mest positiva svarsalternativen. Observera att enkäten för ungdomar har få svaranden, vilket gör att varje svar får stort genomslag på resultatet och att jämförelser med rikets resultat bör göras med viss försiktighet.

Utvecklingsområden för individ- och familjeomsorgen totalt

Resultatet inom respektive enhet varierar och likaså utvecklingsområdena. Här presenteras de utvecklingsområden som kan utläsas utifrån det sammanslagna resultatet "IFO totalt".

De frågor där enkäterna har lägst andel (%) som svarat positivt i kommunen är även de frågor som har sämst resultat nationellt. Dessa är:

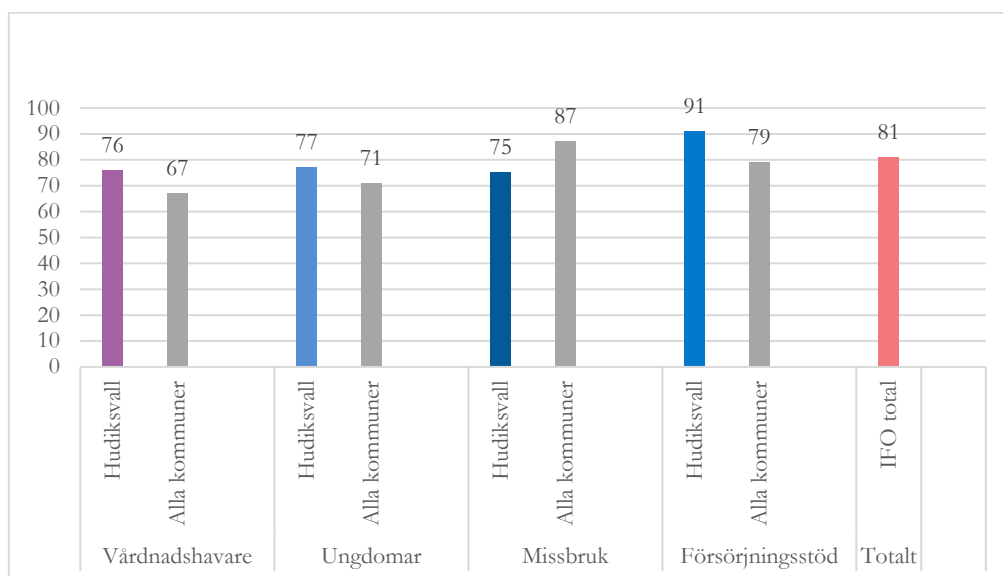
“Hur mycket har du kunnat påverka vilken hjälp du får av socialtjänsten?”



Andel (%) som svarat att de kunnat påverka “mycket” eller “ganska mycket”.

Resultatet för IFO totalt, vårdnadshavare och försörjningsstöd har dock förbättrats i jämförelse med 2022. Gruppen som svarat inom missbruk-beroendevård samt ungdomar är mindre positiva än 2022.

“Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten?” är den fråga som har fått sämst resultat i enkäterna för vårdnadshavare, ungdomar och missbruk-beroendevård.



Andel (%) som svarat att deras situation har “förbättrats mycket” och “förbättrats lite”.

Resultatet för IFO totalt, vårdnadshavare och försörjningsstöd har ändå förbättrats jämfört med föregående år. Resultatet för enkäten för missbruk-beroendevård ligger

bland de 25% av deltagande kommuner med sämst resultat samt har försämrats från föregående år. (2022: 88% positiva, 2024: 75% positiva, alla kommuner ovägt medel 2024: 87%).

Kommunens kvalitet i korthet

Kommunens kvalitet i korthet (KKiK) är ett nationellt projekt som omfattar cirka 180 kommuner. Måtten som tas fram ger en lägesbild för kommunen som kan bidra till en grund för den egna styrningen av kommunen, dialog med medborgarna och utveckling. Nedan visas de resultat inom området stöd och omsorg som förvaltningen mäter. Mer information om KKiK finns på www.kolada.se.

Kvalitetsmått	2023		2024	
	Hudiksvall	Riket	Hudiksvall	Riket
Ej återaktualiserade personer med försörjningsstöd ett år efter avslutat försörjningsstöd, andel (%)	85	80	83	79
Väntetid i antal dagar från första kontaktilfället för ansökan vid nybesök till beslut inom försörjningsstöd, medelvärde	10	15	10	15
Väntetid i antal dagar från ansökningsdatum till erbjudet inflyttningsdatum till särskilt boende, medelvärde	45	64	60	63

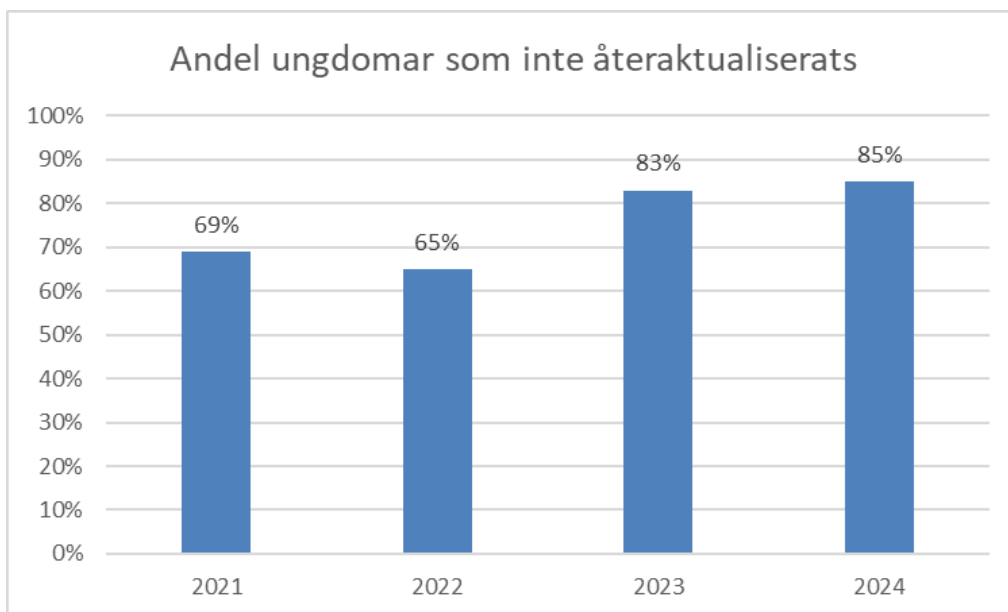
Något fler personer med försörjningsstöd har återaktualiserats i jämförelse med föregående år. Fler män återaktualiserats jämfört med kvinnor. Utvecklingen att fler återaktualiseras var väntad då målgruppen har förändrats, och trots utvecklade arbetssätt och insatser, av olika skäl har svårt att komma ut i egen försörjning. Hudiksvall hade ändå ett bättre resultat än riket 2023 och ligger högre än socioekonomiskt liknande kommuner (77%), och något högre än liknande kommuner ekonomiskt bistånd (80%).

Medelvärden för väntetid från ansökan till erbjudet inflyttningsdatum för särskilt boende har ökat och ligger nu i nivå med resultatet för alla kommuner. Medelvärdet för väntetiden från ansökan om försörjningsstöd till nybesök är oförändrat, 10 dagar.

Tidigare år har kommunen mätt personalkontinuitet inom hemtjänsten som en del av KKiK. För 2023 och 2024 har inga resultat för personalkontinuitet inom hemtjänst kunnat tas fram på ett kvalitetssäkert sätt utifrån de gällande avgränsningarna för måttet.

Ej återaktualiserade ungdomar

Genom KKiK har kommunen tidigare mätt andelen ungdomar som inte återaktualiserats inom Barn- och ungdom ett år efter avslutad utredning eller insats. Detta mått försvann ur KKiK 2020, men kommunen har valt att fortsätta följa måttet genom en egen undersökning, som genomförs utifrån samma avgränsningar som tidigare KKiK-mått. Resultatet visar att den totala andelen ungdomar som inte återaktualiserats inom Barn- och ungdom har ökat något (85%) sedan föregående år.



NUSO – Nationell uppföljning av socialtjänstens omställning

Under året har Hudiksvall deltagit i en stor nationell studie, kopplat till omställningen till ny socialtjänstlag. Studien genomförs i samarbete med SKR och Karlstads universitet. De deltagande 120 kommunerna har bidragit med data från totalt cirka 120 000 barnavårdsutredningar. Projektet ger Hudiksvall möjlighet att ta del av lokala data och jämföra dem med nationella resultat. Genom projektet kan kommunen ta del av statistiska analyser och delta i gemensamt analysarbete. NUSO ger kommunen en större förståelse för skillnader mellan olika grupper av barn, styrkor och svagheter i handlägningsprocessen samt mot vilka grupper vi riktar mest insatser. Några av de resultat som framkommit är:

- Kommunen behöver bli bättre på att nå fram till de yngsta målgrupperna (0-5 år) med stöd, innan behoven blir för stora. Detta är en utmaning som går att se så väl på nationell som lokal nivå.
- Var femte barn/familj har kommit till socialtjänsten i Hudiksvall efter att själva ha ansökt om stöd. Resterande barn/familjer har aktualiserats efter att någon i omgivningen känt oro och skickat in en anmälan till socialtjänsten. Mönstret är detsamma på nationell nivå. Socialtjänsten behöver nå ut med information om socialtjänstens insatser och skapa tillit hos medborgarna så att fler själva ansöker om stöd i ett tidigt skede.
- Barn och ungas delaktighet behöver stärkas så att det genomsyrar hela handlägningsprocessen, från aktualisering till beslut.

Fortsatt arbete

Att barn och ungas delaktighet behöver stärkas bekräftas även av årets internkontroll. Enheten inom Barn och unga arbetar vidare med resultaten och har haft en analysträff där möjliga åtgärder för att stärka delaktigheten har diskuterats.

Arbetet med NUSO fortsätter under 2025 och ger kommunen viktigt underlag i utvecklingen mot en kunskapsbaserad socialtjänst.

Åtgärder för att säkra kvalitet

Ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete

Förvaltningens ledningssystem enligt föreskriften SOSFS 2011:9 syftar till att vara ett stöd i arbetet med att planera, leda, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten. Ledningssystemet ska även vara ett stöd i medarbetarnas dagliga arbete.

Det finns sedan flera år tillbaka ett behov av att utveckla struktur, användarvänlighet samt innehåll i ledningssystemet, liksom att göra ledningssystemet mer känt och använt bland alla förvaltningens medarbetare.

Nya stöddokument läggs ut på förvaltningens sida "Så här jobbar vi" på intranätet. Exempel på några nya rutiner som skapats:

- "Kontinuitetsplan inom äldreomsorgen, hemtjänst"
- En rutin "Från beslut till verkställande av boendebeslut inom funktionsnedsättning" har tagits fram i syfte att förenkla samverkan mellan myndighetsutövning och verkställighet inom funktionsnedsättnings område
- "Biståndshandläggning, flöde från beslut till verkställighet" har tagits fram för äldreområdet
- Rutin för digital signering vilken syftar till att kvalitetssäkra utförandet av delegerade arbetsuppgifter som läkemedelsgivning och icke delegerade arbetsuppgifter som exempelvis gångträning.

Det pågår en genomgång av de styrdokument som förvaltningen har samlat i ledningssystemet "Så här jobbar vi", i syfte att förbättra struktur och tydliggöra ansvar. Vid genomgången konstaterades att många styrdokument är gamla och inaktuella, och att ett arbete behöver göras kring detta. Även sidan för "Vision, mål och styrning" har gjorts om utifrån önskemål från förvaltningens enhetschefer med syfte att ge ökad tydlighet.

Intervjuer med våldsutsatta

Under året har verksamheten genomfört intervjuer med våldsutsatta. En viktig insikt som framkom under intervjuerna, även om den uttrycktes av ett fåtal deltagare, är att det finns en upplevd brist på kunskap inom kommunens verksamheter i att arbeta med våldsutsatta personer. Det gäller både hur samtal om våld bör föras och vilka stödinsatser som erbjuds. Trots att detta inte var en av det mest frekvent nämnda utvecklingsområdet bedöms det ändå vara av stor betydelse, och det finns ett behov av att stärka kompetensen inom detta område för att säkerställa ett mer adekvat stöd.

Hemtjänstens brukardialoger

Under hösten 2024 analyserade hemtjänstens ledningsgrupp resultatet av årets brukarundersökning och förbättringsområden identifierades. Med utgångspunkt i dessa områden har omvårdnadspersonal intervjuat drygt 70 slumpmässigt utvalda personer med hemtjänst. Syftet var att stärka brukarinflytandet och få en fördjupad bild av de områden som hemtjänsten behöver förbättra. Intervjuerna har dokumenterats och sammanställts. Arbetet har fått positiv respons från hemtjänsttagare och deras närstående. En planering finns för att arbeta vidare med åtgärder utifrån resultatet under våren 2025.

Signs of Safety

De enheter som möter barn och unga inom verksamheterna myndighet och tillfälligt stöd, har sedan hösten 2022 gjort ett arbete med att implementera ett nytt förhållnings- och arbetssätt som heter Signs of Safety. Det innefattar bland annat nya arbetssätt och ett arbete med att förtydliga och förenkla kommunikationen. Syftet är att barn och deras familjer ska känna sig förstärkta och förstå, samt synliggöra och lyssna till barnet och ta tillvara på familjernas egna nätverk och deras förmåga. Tanken är att det i familjernas egna nätverk kan finnas kraft och stöd att få som kan leda till att barn kan få en tryggare och bättre tillvaro. Under 2024 togs flera steg framåt i denna process, bland annat har verktyg för att kartlägga information börjat användas. Ett arbete med att få till tydlig dokumentation och tydliga sätt att skriva har inletts, detta både under möten med barn och deras vuxna, men också i journaler och utredningar.

Djupintervjuer har genomförts med familjer som träffat enheterna det senaste året om vad som spelat roll, eller varit bra i kontakten med socialtjänsten, vilket har gett intressanta och inspirerande infallsvinklar.

Exempel på det som upplevts positivt är:

- Bra att använda tavla som hjälpmedel att skriva på vid träffar.
- Att familjerna tillfrågas efter deras egna svar och lösningar på vad de vill ska hända och att socialtjänsten vill bygga på det som fungerar och är gott.

Det som sticker ut som mycket positivt är att familjerna själva beskriver att det nätverksarbete som görs med familjernas egna nätverk och nära och kära, spelar en sådan stor roll. Det har ibland varit helt avgörande för att ett barn ska få det bättre och tryggare, och det är värdefullt att det är personer som barnet känner som står för dessa lösningar. Det har bland annat resulterat i att barn har kunnat flytta hem till sina biologiska föräldrar.

Utvecklade arbetssätt för ökad delaktighet och trygghet inom barnverksamhet

Inom funktionsnedsättning har alla barnverksamheter jobbat för att i högre grad skapa delaktighet och förutsägbarhet för de barn och ungdomar som vistas där. Förutom utbildning och handledning för medarbetare har medarbetarna jobbat med kartläggning kring när och varför olika utmanande situationer uppstår hos barnen.

Arbetsättet har utvecklats genom att börja använda bilder i högre utsträckning, jobba med en tydlig struktur över dagen och skapa ett gemensamt sätt att arbeta och bemöta barnet.

Tidigare har olika aktiviteter varit svåra att genomföra men resultatet av de förändrade arbetssätten är att de möjliggjort att olika aktiviteter kan genomföras. Exempelvis utflykter med bil, tåg och buss samt besök på lekparken och badplatser. Verksamheten har med hjälp av tydlighet och struktur skapat en tryggare tillvaro vilket gör att barnet får fler upplevelser av att lyckas vilket gör både barnet och personalen mer trygg i olika situationer.

Kommunikation inom daglig verksamhet

Inom daglig verksamhet har kommunikationspass införts och samtliga deltagare har fått ett. Ett kommunikationspass skrivs i jag-form och berättar hur personen vill och behöver bli bemött. Det beskriver hur jag säger "nej" och "ja". Det blir ett komplement till, en förlängning av genomförandeplan där det dokumenteras att kommunikationspass finns mellan deltagare och mellan deltagare och personal. Det hjälper ny personal eller andra i omgivningen att lära sig hur en person med kommunikationssvårigheter uttrycker sig och syftar till att underlätta kommunikationen.

Samverkan

Enligt SOSFS 2011:9 ska nämnden identifiera de processer där samverkan behövs för att säkra kvaliteten på de insatser som ges i verksamheten. Det ska genom processerna och rutinerna även säkerställas att samverkan möjliggörs med andra verksamheter inom socialtjänsten eller enligt LSS och med vårdgivare, myndigheter, föreningar och andra organisationer.

Samverkan för minskad ensamhet och meningsfull sysselsättning

Flera verksamheter upplever utmaningar att höja kvaliteten samtidigt som de har minskade resurser, högre krav från omvärlden och utmaningar med kompetensförsörjning. Dessa förutsättningar ställer krav på förändrade arbetssätt, samverkan och samordning. Äventyrshuset är ett resultat av samverkan mellan flera verksamheter inom social- och omsorgsförvaltningen, tekniska förvaltningen och tillväxtenheten. Huset används av den dagliga verksamheten Äventyrgruppen och fungerar som en träffpunkt för olika dagliga verksamheter, vilket skapar gemenskap mellan grupper. Det sker bland annat genom olika bjudningar, promenader och andra aktiviteter. Gruppen träffar även årsrika på deras träffpunkter och tar med dem på

utflykter, vilket skapar gemenskap över generationsgränser, samvaro, fysisk aktivitet och resulterar i högre livskvalitet och mervärde.

Äventyrsgruppen har inneburit nya lösningar för individer, synliggör målgruppen med funktionsnedsättning och bidrar med en meningsfull sysselsättning på daglig verksamhet.

Samverkan för att förebygga kvalitetsbrister i egenvård

Under året har ett arbete pågått med att hitta struktur och rutiner för egenvård. Myndighet och berörd utförarverksamhet har sett ett behov av att samverka för att förtydliga processen kring egenvård i förvaltningen.

Behovet av förtydligande har varit särskilt stort inom korttidsvistelse enligt LSS för barn och unga. Där har nu rutiner och stöddokument tagits fram. En riktlinje för hanteringen av egenvård för hela förvaltningen är under framtagande.

Med egenvård menas en hälso- och sjukvårdsåtgärd som legitimerad personal bedömt att den enskilde kan utföra själva eller med hjälp av någon annan. När egenvården utförs omfattas den av lagar och föreskrifter enligt SoL och LSS.

Extern uppföljning av verksamheten

PwC- Granskning av kommunens internkontroll

PwC genomförde under året en granskning på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna och lekmannarevisorerna i majoritetsägda aktiebolag i Hudiksvalls kommun. Granskningens syfte var att bedöma om kommunstyrelsen, nämnderna och bolagen bedriver ett systematiskt arbete med intern kontroll.

Granskningen resulterade i en samlad bedömningen att social- och omsorgsnämnden i allt väsentligt bedriver ett systematiskt arbete med intern kontroll.

Analys

Barn och ungas delaktighet inom myndighetsutövningen

Barns rättighet att få uttrycka sina åsikter och få dem beaktade gäller både i enskilda ärenden kring barn likväl som i frågor som berör barn i allmänhet. Detta slås fast i SoL kap 11 §10 samt artikel 12 i Barnkonventionen: "Alla barn har rätt att uttrycka sin mening och få den respekterad. Hänsyn ska tas till barnets åsikter i frågor som berör honom eller henne, hänsyn ska tas till barnets ålder och mognad".

I resultatet av brukarundersökningen bland ungdomar 13 år och uppåt sticker målgruppen ut, i jämförelse med andra målgrupper inom individ- och familjeomsorgen, genom att respondenterna inte i lika hög grad upplevt att de kunnat påverka vilken hjälp

de får av socialtjänsten. Denna målgrupp är även mindre nöjd med det stöd de får från socialtjänsten sammantaget.

Ett av resultaten som framkommit i NUSO är att barn och ungas delaktighet behöver stärkas, så att det genomsyrar hela handlägningsprocessen, från aktualisering till beslut. Resultatet styrks även av resultatet av nämndens internkontroll 2024 (Internkontrollrapport 2024, dnr SOM 2023-000-540-039).

Arbetsättet Signs of Safety syftar till att barn och deras familjer ska känna sig förstådda och förstå, samt synliggöra och lyssna till barnet och ta tillvara på familjernas egna nätverk och deras förmåga. Gruppen ungdomar som svarat i brukarundersökningen upplever att de känt inflytande i mötet med socialsekreteraren då alla har svarat positivt på frågan "Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?".

Brukarinflytande

Ett av målen i Socialtjänstlagen är att "Verksamheten skall bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet".

I brukarundersökningen inom hemtjänst och särskilt boende ställs frågan "Brukar personalen ta hänsyn till dina synpunkter och önskemål kring hur hjälpen ska utföras?" Inom hemtjänsten har resultatet på denna fråga försämrats medan resultatet inom särskilt boende har förbättrats. Både inom hemtjänst och särskilt boende svarar 80% positivt. Andelen äldre inom äldreomsorgen som vet vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål har varit låg i flera år. 2024 är det inom hemtjänsten färre än tidigare år som svarar att de vet vart de ska vända sig med sina synpunkter och klagomål (54%). En liten ökning sedan föregående år kan ses inom särskilt boende där 39% vet vart de ska vända sig.

Brukarundersökningen genomfördes under våren 2024. Äldreomsorgen har under året arbetat aktivt för att förbättra förutsättningarna för de äldres inflytande och delaktighet i verksamheten. För att få in fler synpunkter från brukare har visitkort med direktlänk till kommunens sida för synpunktsinlämnande lämnats ut till alla som bor på särskilt boende. Det kan ha varit en bidragande faktor till att antalet synpunkter har ökat något under året inom äldreomsorgen. Inom särskilt boende har enheterna genomfört boråd i större omfattning under året. Andelen enheter som har regelbundna boråd har under 2024 ökat till 58 %, från 8 % 2023. En annan stor satsning har varit brukardialoger och medborgardialoger som bland annat syftar till att stärka brukarinflytandet. Dialogerna har fått positiv respons från hemtjänsttagare och deras närstående. Det återstår att se i brukarundersökningen 2025 om dessa satsningar ökat det brukarupplevda inflytandet.

Inom individ- och familjeomsorgen upplever en stor del av respondenterna i brukarundersökningen att de känt inflytande i mötet med socialsekreteraren där (95% svarat positivt på frågan "Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?"). Resultatet har ökat kraftigt i jämförelse med de två senaste undersökningarna (76 % 2019 och 2022). Under det senaste året har metoder som Signs of Safety och tjänstedesign implementerats och utvecklats med syfte att öka brukarnas inflytande över stödet som ges.