

Socialförvaltningen  
Elisabeth Kantor  
0171-625111  
elisabeth.kantor@enkoping.se

## **Beskrivning av hur socialförvaltningen i Enköpings kommun bedrivit systematiskt kvalitetsarbete under 2019**

Med kvalitet avses att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt lagar och andra föreskrifter och beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter, 2 kap. 1 § Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9), om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete).

Socialförvaltningens arbete med systematiskt kvalitetsarbete följer de krav på kvalitetsledningssystem som finns specificerade i SOSFS 2011:9. Det finns beskrivet i riktlinjen, "Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete - en beskrivning av hur socialförvaltningen i Enköping bedriver systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9". Riktlinjen finns publicerad på Komin under "Våra dokument".

Lex Sarah gäller inom socialtjänsten, i verksamheter enligt lagstiftningen om stöd och service till vissa funktionshindrade och vid Statens institutionsstyrelse.

Enligt bestämmelserna om lex Sarah i Socialtjänstlagen (2001:453), SoL, ska

- anställda genast rapportera missförhållanden och påtagliga risker för missförhållanden till den som bedriver verksamheten
- den som bedriver verksamheten utreda och avhjälpa eller undanröja det rapporterade missförhållandet utan dröjsmål
- den som bedriver verksamheten, om det visar sig att missförhållandet är allvarligt, snarast anmäla det till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Enligt 6 kap. 1 § SOSFS 2011:9 ska den som bedriver socialtjänst säkerställa att verksamhetens personal arbetar i enlighet med processerna och rutinerna som ingår i ledningssystemet.

Denna kvalitetsberättelse kan ses som en beskrivning av hur vi under 2019 har jobbat systematiskt med kvalitetsarbete, hur trogna vi är vårt kvalitetsledningssystem och vilka åtgärder vårt kvalitetsarbete har resulterat i.

## **Grundläggande uppbyggnad**

Socialförvaltningens organisationsförändring trädde i kraft 1 januari 2019.

Organisationsförändringens syfte var att;

- öka och förbättra förvaltningens interna samverkan samt den externa.
- fortsätta utveckla och förbättra processledningen i förvaltningens arbete tex via Enköpingsmodellen.
- fortsätta utveckla och förbättra användandet av våra resurser på ett smart sätt utifrån från våra olika stilar och förutsättningar oavsett uppdrag.
- öka möjligheterna till ett nära ledarskap
- att effektivisera det administrativa stödet

Organisationsförändringen har inneburit en förändrad ledningsstruktur. Två verksamhetschefer, öppenvård och myndighet och sju avdelningschefer med ansvar för mellan 12-25 medarbetare. Varje avdelning har teamledare som leder och fördelar det dagliga arbetet.

En struktur för ledning och styrning av hela förvaltningen har arbetats fram under 2019. Socialchefen har under året haft tre chefsmöten.

Mötenas syfte är bland annat att fatta beslut om gemensamma strategier, dialog gällande ledning och styrning, uppföljning av fattade beslut samt dialog om förvaltningens långsiktiga arbete.

Chefsgruppen har arbetat fram förvaltningens verksamhetsplan, transformeringskarta, som beskriver förvaltningens arbete 2020-2023 och som har sin utgångspunkt från socialnämndens långsiktiga plan. Ledningsgruppen har en årsplanering för det gemensamma arbetet som bla innehåller tider för uppföljning av verksamhet, dialog om styrning och ledning, fördjupad dialog om förvaltningens kärnuppdrag samt ekonomisk analys och planering.

Uppföljningen av den nya organisationen påbörjades 2019.

I juni 2019 gjorde medarbetarna en första uppföljning i dialog om förändringen. Uppföljningen visar bla att:

- *Beskrivning om att det varit oklart om behovet av närmare ledarskap identifierats av medarbetarna – vissa grupper upplevde sig inte delaktiga i det eller att de kände igen sig i behovet av ett närmare ledarskap – viktigt att fortsätta prata ledarskap och medarbetarskap.*

- *Både och gällande upplevelse av tillgång till ledarskap – vissa upplever att det minskat och att det varit otydligheter till vilken chef man ska vända sig till och vissa tycker att det fungerat ok.*
- *Behov av förtydligande kring vad är ett nära ledarskap – finns en upplevelse om att ledningen inte lyssnat in tillräckligt mycket om förändringen från enhetschef till avdelningschef – nyttan med verksamhetschefsledet är inte helt tydligt.*
- *Hantering av stress och upplevelsen av inte ha tillräckligt med tid benämner flera grupper*
- *Man beskriver också ett arbete där man upplever delaktighet ( i sitt arbete) och möjligheter att göra ett bra och gott arbete*
- *Dialog om värdeorden – hur märker medarbetarna att ledningen jobbar och efter lever värdeorden – men också att flera beskriver sitt eget arbete med värdeorden i sin vardag – med varandra och i mötet med dem vi är till för.*

I december genomförde ledningsgruppen i dialog en uppföljning av organisationen. Den bekräftar flera delar som medarbetarna uppgav i juni. Slutsatser från den uppföljningen är bland annat att öka stödet till avdelningscheferna i sina uppdrag, fortsätta arbetet med det gemensamma resursarbetet, säkerställa transparens i dialogen med medarbetarna gällande utvecklingsarbetet och utmana oss som ledningsgrupp i att både "gasa och bromsa". Fortsatt uppföljning av organiseringen kommer att genomföras under 2020 med fokus på att tydliggöra roller, fortsatt stöd i uppdrag samt säkerställa rätt resurs fördelning för förvaltningen.

## Processer och rutiner

Under 2019 har varje avdelning fortsatt arbetet med att ha sin egen plan för det fortsatta processkartläggningsarbetet samt aktiviteter för de utvecklingsområden som identifierats. Detta arbete kommer att fortsätta på vissa avdelningen även under 2020 då alla aktiviteter ännu inte är genomförda.

Arbetet med Enköpingsmodellen har fortsatt under 2019, det har däremot varit en del svårigheter kring modellen under året. Dessa svårigheter har dels varit rent tekniska då filerna som används inte fungerat tillfredställande, arbetet med att få dessa att fungera pågår och förhoppningen är att det till 2020 ska fungera tillfredställande så att arbetet kan fortgå i sin helhet. Under året har det även varit svårt för vissa avdelningar att få det att fungera rent praktiskt kring Enköpingsmodellen, detta bland annat utifrån personalomsättning. Dels har det varit flera nya som behöver sätta sig in i modellen men också att det varit vakanser. Trots utmaningarna kommer arbetet med att använda och utveckla

Enköpingsmodellen att kvarstå. Bedömningen är att modellen är nödvändig och viktig för att bidra till säkerställande av ärendefördelning och bedömning av tyngd i ärendena.

Syftet med modellen är att ha ett arbetssätt som bidrar till ett jämnare flöde i ärendehandläggningen, öka vår rättssäkerhet och ge en förbättrad arbetsmiljö. Målet med Enköpingsmodellen är att:

- skapa en hållbar arbetssituation för socialsekreterare,
- ge en ökad enhetlighet i bedömningar och beslut,
- samt mer förutsägbara handläggningstider.

Under 2018 medförde Enköpingsmodellen ett direkt resultat på barn och familj, försörjningsstöd och vuxen utredning genom att utredningar och insatser kunde fördelas jämnare mellan handläggare och att utredningstiden kortades ned. Det fanns inte längre några utredningar som inte hade en ansvarig utredare, som det tidigare funnits på barn och familj. De ytterligare resultat som vi hoppades se under 2019 har tyvärr uteblivit utifrån ovan nämnda orsaker. Detta medför att det fortsatt under 2020 kommer att krävas ett hårt arbete och styrning för alla på förvaltningen för att Enköpingsmodellen åter ska bli den ledande modellen.

Under 2019 har interna insatser genomförts på vissa avdelningar och i specifika grupper för att ta fram processkartor samt upprätta nya uppdaterade rutiner då vissa grupper legat efter i detta arbete.

Våld i nära relation har varit ett högt prioriterat område för förvaltningen under 2018 och 2019. Det har under året tillsatts en projektanställning, processledare våld där denne har i uppgift att vägleda i våldsärenden samt att utbilda och stötta handläggare. Under året har processledaren deltagit i olika team och arbetat med övningar för att handläggare ska fördjupa sitt kunnande och utveckla det systematiska arbetet inom området. Detta kommer även att fortsätta under 2020. Under kommande år kommer det även att genomföras en särskilt satsning på arbetsledningen, gällande kunskap om våld.

Det har under 2019 arbetats fram rutiner för att handläggarna lättare ska kunna ge adekvat stöd till våldsutsatta, barn som upplevt våld samt till våldsförövare. Implementeringsarbetet kommer att ske under 2020.

Förvaltningens arbetsgrupper för våld i nära relationer och familjer med missbruk har under 2018 utvecklats och går under benämningen SIK möten<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Interna professionella möten med samtycke från klient

Det står för samverkan i komplexa ärenden och det är teamledare som kallar till dessa möten och de ska prioriteras av alla på förvaltningen. Under året har det framkommit att rutinen för dessa möten inte efterföljs samt att vissa handläggare framfört att de inte längre känns lika bra att delta i dem. Utifrån detta kommer det under våren 2020 att genomföras en utvärdering av SIK mötena, både gällande kvalitet och kvantitet.

### **Samverkan**

Samverkan inkluderas och beskrivs i vissa av huvudprocesserna. Arbetet med att beskriva och utveckla samverkan i förvaltningens arbete har fortsatt under året. Dialoger med framförallt vård- och omsorgsförvaltningen har genomförts för att öka och tydliggöra samverkan. Förvaltningarnas ledningsgrupper har haft gemensamma ledningsgrupper vid två tillfällen. Under 2020 kommer ledningsgrupperna fortsätta att mötas för att hantera gemensamma verksamhetsfrågor.

Rutin för gemensam avvikelshantering till regionen har arbetats fram samt en rutin för gemensamma samråd där klient ärenden som är i behov av insatser från båda förvaltningarna hanteras (avpersonifierat). Under 2019 gjordes en reglemente ändring mellan nämnderna. Förändringen handlade om handläggning och ansvar för barn. Enligt förändring i reglementet kan nu vård- och omsorgsnämnden också fatta beslut enligt Sol för barn. Detta för att underlätta handläggning i ärenden gällande behov av assistans för barn.

Socialförvaltningen har under året tagit stort ansvar i arbetet med Tryggare Enköping som är kommunens struktur och organisation för brottsförebyggande arbete. Förvaltningen är delaktig i förebyggande samverkans arbeten både med externa myndigheter såsom polisen och kommunens egna förvaltningar ( skola, fritid och samhällsbyggnad).

Socialförvaltningen har bidragit i regionens samverkansarbeten. Bland annat i framtagandet av regional rutin för barn som placeras i samhällsvård. Socialchefen ingår i tjänstemannaledningen, HSVÖ, med länets övriga socialchefer och hälso- och sjukvårds direktörer. Den lokala samverkan med Region Uppsala är formerad i när-politisk styrgrupp och chefsgrupp bestående av tre förvaltningschefer, chef för lasarettet samt chef för primärvård har fortsatt utveckla sin arbetsform. Fokus under året har

varit arbetet med regional suicidpreventions arbete, effektiv och nära vård, psykisk hälsa för barn och unga samt utveckling av vårdcentrum. Socialförvaltningens medarbetare har på olika sätt deltagit i lokala och regionala arbetsgrupper inom områdena.

Under 2019 har arbetet fortsatt med att föra över alla förvaltningsövergripande dokument från G<sup>2</sup> till Komin. Detta är till stora delar slutfört. Det kvarstår däremot ett arbete för respektive avdelning att börja använda Komin som samarbetsyta och inte ha avdelningsspecifika dokument sparade på G eller på sin egen hårddisk. Arbetet har dragit ut på tiden då det delvis funnits ett motstånd till att använda Komin då det upplevts som rörigt och svårt att söka. Målet är att detta arbete ska slutföras under 2020.

Under året har socialförvaltningen tillsammans med vård och omsorg upprättat gemensamma dokument och rutin för hantering av avvikelser gällande vård i samverkan. Detta medför att vi har en gemensam väg in för dessa avvikelser och även en gemensam väg ut när vi svarar på avvikelser gällande vår förvaltning och upprättar avvikelser på samverkanspartner.

Socialförvaltningen deltar i flera nationella, regionala och lokala nätverk med syfte att dela och hämta hem kunskap inom socialnämndens uppdragsområde.

Förvaltningens ledningsgrupp har reviderat vilka uppdrag och samverkanssammanhang chefer och medarbetare finns med i. Denna revidering görs en gång per år.

## **Personalens medverkan i det systematiska förbättringsarbetet**

### **Egenkontroller**

Personalen medverkar i kvalitetsarbetet genom att följa verksamhetens processer och rutiner, rapportera upptäckta avvikelser och missförhållanden samt genom att aktivt bidra till verksamhetens förbättringsarbete.

Samtliga team inom Barn- och familj och Vuxen har formulär för egenkontroll som genomförs regelbundet, en del team har utarbetat nya under 2019.

Hur arbetet med egenkontroller sett ut och lett fram till under 2019 redovisas separat i varje enhets bokslutsrapportering.

---

<sup>2</sup> G plats på hårddisk

## **Medarbetarskap**

### **Bemanning och kompetensutveckling**

För att säkra att personalen har rätt kompetens, kunskap och erfarenhet för sitt uppdrag försöker verksamheten ställa rätt krav redan i rekryteringen. Arbetet med ett års hjul innehållande relevanta utbildningar för detta har fortsatt under 2019. Utifrån förändrad organisation har året präglats av fokus på introduktion i uppdrag men också fortsatt arbete med rättssäkerhet, se nedan.

Socialförvaltningen har arbetat utifrån den uppgjorda utbildningsplanen som är kopplad till förvaltningens budget. Revidering av utbildningsplanen för 2020 är genomförd.

Rekrytering av medarbetare till vakanta tjänster har fungerat väl under året. I december kunde vi konstatera att vakanta tjänster var tillsatta eller på väg att bli. En fortsatt utmaning för förvaltningen är dock något högre sjuktal: Ledningsgruppen har tillsammans med HR påbörjat ett arbete med att möta återkommande korttidsfrånvaro snabbare för att på så sätt förebygga eventuell sjukskrivning. Arbetet påbörjades i oktober och kommer att fortsätta tom mars 2020 då vi gör en utvärdering för eventuell fortsättning.

Medarbetarenkät har genomförts under året ( för hela kommunen). Socialförvaltningens resultat visar på mycket positiva delar men också områden som inte är bra. Det handlar bland annat om upplevd stress, att uppleva sig inte ha tillräckligt med tid för sitt uppdrag, på några avdelningar uppges ökade fysiska problem. Detta är sammanfattande för förvaltningens övergripande resultat. Arbetet med att gå igenom och analysera resultatet har påbörjats på avdelningarna. Socialförvaltningen kommer att fokusera på ovanstående områden samt arbetet med sjuktal i 2020 års arbetsmiljöplan.

Årshjulet där alla utbildningsinsatser är samlade kommuniceras på varje avdelning av ansvariga chefer och finns också på Komin.

Kompetenshöjande aktiviteter så som karriär i tjänst, har genomförts. Från och med 2019 har ytterligare ett uppdrag prövats inom ramen för karriär i tjänst, öppna samtal. Utvärdering av det uppdraget kommer att genomföras i juni 2020. Socialförvaltningen har haft fyra IFO dagar under 2019. På en av IFO dagarna hade förvaltningen externa föreläsare på temat bemötande och HBTQ. IFO dagarnas syfte är att ge medarbetarna möjligheter till verksamhetsövergripande samverkan, information om aktuella ämnen,

utbildningar som genomförts av våra egna medarbetare eller externa gäster. IFO dagar för 2020 är inplanerade och finns med i förvaltningens års hjul.

Socialförvaltningen avslutade projektet 6-timmars arbetsdag 31 december 2017<sup>3</sup>. Utifrån de erfarenheter som förvaltningen gjorde gällande 6-timmars arbetsdag startades ett nytt projekt 19 mars 2018, arbetstidsförkortning inom ramen för vårt flexitidsavtal<sup>4</sup>. Projektet har fortsatt under hela 2019. Justeringar och förtydligande av avtalet har gjorts under året. En arbetsgrupp som leds av socialchefen med representanter från alla avdelningar på förvaltningen har kontinuerligt stämt av och fångat synpunkter från medarbetarna.

Ledningsgruppen beslutade i november att projektet avslutas enligt plan 31 december 2019 och att nytt avtal med samma innehåll skrivs på två år. Det vill säga ett lokalt avtal kommer att finnas med en arbetstidsförkortning inom ramen för flexitidsavtalet under perioden 2020-01-01 tom 2021-12-31. Arbetsgruppen kommer fortsätta att ha avstämningsmöten.

Förvaltningens utvecklare har tillsammans med medarbetarna genomfört en omfattande internutbildning under 2019 rörande rättssäkerhet och dokumentation.

Alla avdelningar har haft enskilda satsningar utifrån deras särskilda behov som utvecklare har sett över tillsammans med avdelningschefer och teamledare. Alla team utom mottagningen har i någon form haft en insats under 2019. Det har sett olika ut i de olika teamen men det har handlat mycket om få medarbetarna delaktiga och känna att utbildningssatsningen varit givande för dem och något som de kan använda i vardagen. En förväntad effekt är att det på sikt blir en skillnad för dem vi är till för, Enköpings kommuninvånare. En effekt är även att medarbetarna känner sig tryggare i sina roller och uppdrag vilket tanken på sikt är att öka trivseln och ge mer utdelning gällande rättssäkerhet och att Enköpings kommuninvånare får det som de är i behov av. Kan konstatera att det vid varje enskild utbildning sker uppföljning som visar en förändring i önskad riktning gällande trygghet i sin roll och uppdraget. Detta är även ett långsiktigt arbete som ska kopplas både till rättssäkerhet och arbetsmiljö.

Under året har det även bedrivits så kallade skivastugor som vänts sig till alla på Socialförvaltningen, det har varit nio sådana under året. Syftet har varit att medarbetarna ska bli tryggare i att löpande journalföra och därmed öka rättssäkerheten för den enskilde. På dessa skivastugor har medarbetarna

---

<sup>3</sup> Slutrapport 6 timmars arbetsdag

<sup>4</sup> Beskrivning av projekt arbetstidsförkortning inom ramen för vårt flexitidsavtal.



kunnat komma med eget material och fått feedback kring det men det har också arbetats utifrån case. Deltagande har varit varierat under året men nästan alla avdelningar har varit representerade och tillfällena har varit uppskattade hos de som deltagit. Under 2020 kommer skrivarestugorna att läggas in i årshjulet, fyra per år varav två med fokus våld och två mer allmänna kring dokumentation. Detta blir också ett led i introduktion för nyanställda på förvaltningen. Responsen har varit positiv från de flesta medarbetare som anser att de fått användbara strategier att använda sig av i vardagen, effektivisera sin dokumentation och även utveckla sitt sätt att skriva för den enskilde. Det går lättare att följa ett ärende sedan insatsen genomfördes. Utifrån att det efter relativt kort tid går att se en förbättring i löpande journalföring så kommer utvecklingsarbetet att fortsätta för att få ytterligare positiva effekter under 2020.

Utvecklarna på förvaltningen har under 2019 bedrivit en riktad utbildningsinsats för teamledarna, det har varit sex tillfällen (två heldagar och fyra halvdagar), öppenvårdens teamledare har varit med vid fem av tillfällena. Fokus har varit att utbilda och trygga teamledarna i rättegångsprocesser utifrån att de flesta av dem är nya i sina roller utifrån den organisationsförändring som genomfördes januari 2019. Det har också varit ett led i att bli en helhet, jobba mera tillsammans och inte i stuprör. Teamledarna har uppskattat dessa tillfällen, utifrån möjlighet att ses tillsammans och möjlighet att reflektera över dilemman i vardagen och att bli tryggare i att föra socialnämndens talan i domstolsförhandlingar av olika slag. Utifrån den positiva effekten av insatsen så kommer förvaltningen se över om delar av denna utbildningsinsatsning kan bli början på ett introduktionsprogram för teamledare på socialförvaltningen.

Förvaltningens ledningsgrupper har under året genomgått en uppfräschning av hur förvaltningens avvikelshanteringssystem fungerar och genomgång av rutinerna gällande klagomål och rapportering enligt Lex Sarah. Vissa avdelningschefer har efter detta bjudit in utvecklare för att ge samma information till medarbetarna på APT.

## **Riskanalyser**

Socialförvaltningen genomför vid behov riskanalyser vid varje mindre men även större förändring i organisationen. Riskanalyser är reglerade i HR dokument, när de ska genomföras och det finns rutiner för detta.

Alla genomförda riskanalyser är dokumenterade och diarieförda efter avslut. Riskanalyserna kommuniceras även på förvaltningens fackliga samverkan. Under

2019 genomfördes en riskanalys gällande eventuell verksamhetsöverflytt av serverings- och tobakstillstånd till miljönämnden.

## Klagomål, synpunkter och rapporter enligt Lex Sarah

### Lex Sarah

Under 2019 har **127 rapporter enligt lex Sarah** genomförts totalt på hela förvaltningen. Rapporteringarna fortsätter att öka från år till år, störst skillnad från 2017 och framåt där det i stort fördubblats från år till år. En orsak till detta kan vara att benägenheten att rapportera har ökat hos medarbetarna, det har blivit en mer integrerad del av verksamhetsutvecklingen än vad det var tidigare. Det är också troligt att förvaltningens förändrade organisering påverkat inrapportering av avvikelser. Detta utifrån att inarbetade strukturer kan tappas bort vid organisatoriska förändringar och det kan ta viss tid att upprätta nya. Utifrån organisationsförändringen så är det även flera medarbetare i nya ledningsuppdrag, vilket gjort att vi tappat erfarenhet och kunskap inom rättssäkerhetsområdet och som kan påverka brukaren. Förvaltningen har mött upp detta genom olika utbildningsåtgärder som även kommer att fortsätta 2020.

Nedan redovisas ett urval av de utredningar som har genomförts och åtgärder som vidtagits utifrån de rapporter som bedömts mest allvarliga.

*Utifrån rapport om att mamma inte givit samtycke till att barnen bor hos sin mormor:*

- Säkerställt att rutinen för utredningsprocessen efterföljs.
- Tätare vägledning och att en oerfaren handläggare har en mer rutinerad med sig vid hantering av nya saker.

*Utifrån rapport om utebliven skyddsbedömning och samtal med barn i fråga om oro kring våld:*

- Teamledare behöver säkerställa att handläggare förstår och tar till sig av beslut och vägledning, behöver följas upp kontinuerligt.

*Utifrån rapport om bristande dokumentation i ett ärende där även våldet inte fått den centrala roll som det borde varit:*

- Kunskapspåfyllnad kring våldets inverkan på föräldraförmåga
- Skrivarstugor för att förbättra dokumentationen
- Riktat stöd till utrednings barn utifrån analyser och bedömningar
- Upprätta rutiner för våldsärenden och se till att dessa efterlevs.

*Rapportering utifrån avsaknad av beslutsunderlag i alla ärenden gällande insatsen kompetenshöjande verksamhet:*

- Reviderat en felaktig rutin
- Intern utbildning i Rättssäkerhet
- Skrivarstugor, säkerställa dokumentationen

*Rapportering av saknad av fastställande av omedelbart omhändertagande, § 6:*

- Reviderat rutinen för LVU
- Implementering av rutinen
- Intern utbildning gällande LVU sker våren 2020
- Förbättra samverkan mellan avdelningar, flera handläggare inblandade viktigt att säkerställa ansvaret

*Rapportering utifrån avsaknad av beslutsunderlag och fel delegat vid beslut gällande LVU:*

- Reviderat rutinen för LVU
- HR har hjälpt till gällande handläggare

### **Klagomål**

Förvaltningen har **registrerat 56 klagomål**.

Rapporteringarna har ökat från 2018 då de var 36 stycken, det har alltså lämnats in fler klagomål under detta år än året innan. Förvaltningen anser att det är bra att fler framför sina synpunkter så att förvaltningen har en möjlighet att bemöta den det gäller direkt, för att kunna utvecklas och förändras.

Klagomålen är spridda på avdelningar och i vad de berör men de områden som ändå sticker ut något i antal rör delaktighet, bemötande och kommunikation/tydlighet. Handlar om att brukaren inte känt att handläggaren lyssnat och inte kunnat förklara saker på ett tillräckligt tydligt sätt.

En del av de registrerade klagomålen borde ha registrerats som Lex Sarah istället eller som både och, totalt rör det sig om 13 stycken av de 55 registrerade.

Förvaltningen arbetar löpande med arbete kring avvikelshantering och dess system. Under 2020 kommer ett arbete att genomföras utifrån medarbetarnas upplevda bemötande i relation till brukarens. Detta utifrån medarbetarenkäten och brukarenkäten.

### **Brukarenkäten**

Mellan 9 september och 18 oktober 2019 har förvaltningen genomfört en brukarundersökning<sup>5</sup> där alla delar av förvaltningens verksamheter erbjudit samtliga besökare möjlighet att besvara densamma.

Förvaltningen har utöver de delar av verksamheten som SKR undersöker valt att även fråga besökare till Familjerätten samt våra öppenvårdsverksamheter på vuxen samt barn-och familj. Undersökningen omfattade frågor om bemötande, delaktighet och brukarens uppfattning om förändring av den egna situationen.

Syftet med deltagandet i undersökningen var att få ett värde på vad kommunens invånare har för uppfattning om förvaltningen och ligga till grund för kommande utvecklingsarbete. Vissa delar av resultatet, myndighet vuxen och myndighet barn- och familj såväl vuxna som barn och ungdomar över 13 år, kan även jämföras med andra kommuner då det publiceras på kommun- och landstingsdatabasen Kolada.

Ett stort engagemang hos medarbetarna har resulterat i att det har inkommit **516 svar**, (jmf 2018 - 701 svar), från våra brukare. Ett gediget underlag som ger oss goda möjligheter att använda materialet i vårt utvecklingsarbete.

Analysarbetet av 2019 års brukarundersökning är under uppstart och dessa analyser kommer att intensifieras under 2020 och 2021. Socialförvaltningens ledningsgrupp har beslutat att framöver genomföra brukarundersökningarna vartannat år. Att genomföra dessa vartannat år ger mera tid till analys och förändringsarbete. Olika delar av förvaltningen kan välja att följa upp detta förändringsarbete med olika typer av brukarmedverkan mellan SKR,s mätperioder.

Förvaltningen kommer under hösten 2021 att genomföra en brukarundersökning som omfattar alla delar av socialförvaltningen.

Elisabeth Kantor  
Socialchef  
Enköpings kommun

---

<sup>5</sup> Presentation av brukarundersökning till socialnämnden december 2019