

## Kallelse

### Socialnämnden kallas till sammanträde

Tid: Torsdagen den 19 februari 2015 kl. 17:30

Plats: Largen, plan I, Alceahuset, Hackstavägen 22

(Sammanträdesrum Largen är reserverat för Alliansen kl. 16:30

Sammanträdesrum Viren, plan I är reserverat för oppositionen kl. 16:30)

Övrig information:

Vänligen anmäl eventuellt förhinder till Linda Turula, [linda.turula@osteraker.se](mailto:linda.turula@osteraker.se)

På uppdrag av ordförande Christina Funhammar (M)



Linda Turula

Administrativ samordnare

## Dagordning

1. Upprop, fastställande av dagordning och övriga frågor
2. Val av justerare samt tid och plats för justering

### Informationsärenden

3. Brukarundersökning inom individ- och familjeomsorgens myndighetsutövning – Carola Wiklund, utredare
4. Redovisning av synpunkter och klagomål Socialnämnden juli-december 2014
5. Information angående lex Sarah-ärende samt tillsynsärende (Sekretess, finns bland individärenden)
  - 5.1 Beslut från IVO angående lex Sarah-ärende
  - 5.2 Beslut från IVO angående klagomål om handläggning av ärende

### Beslutsärenden

6. Socialnämndens verksamhetsberättelse 2014

### 7. Individärenden

- 7.1 Övervägande vid placering enligt 13 § LVU
- 7.2 Övervägande vid placering enligt 13 § LVU
- 7.3 Övervägande vid placering enligt 13 § LVU
- 7.4 Övervägande vid placering enligt 13 § LVU

- 7.5 Omprövning vid placering enligt 13 § LVU
- 7.6 Övervägande vid placering enligt 6 kap 8 § SoL
- 7.7 Övervägande vid placering enligt 6 kap 8 § SoL
- 7.8 Övervägande vid placering enligt 6 kap 8 § SoL
- 7.9 Bistånd i form av stadigvarande vård och fostran
- 7.10 Bistånd i form av stadigvarande vård och fostran (Omedelbar justering)
- 7.11 Beslut angående ansökan om hemtagning (Omedelbar justering)
- 7.12 Ansökan om bistånd i form av stödsamtal, urinprovtagning samt kontaktfamilj (Omedelbar justering)
- 7.13 Yttrande till Kammarrätten i Stockholm (Omedelbar justering)
- 7.14 Yttrande till Inspektionen för vård och omsorg, dnr. 8.2-32760/2014-4 (Omedelbar justering)
- 7.15 Yttrande till Inspektionen för vård och omsorg, dnr. 8.2-34705/2014-4
- 7.16 Ansökan om bistånd över högsta godtagbara boendekostnad
- 7.17 Ansökan om bistånd över högsta godtagbara boendekostnad

## 8. Anmälan delegationsbeslut

- 8.1 Ordförandebeslut 2015-01-09 enl. LVU § 11 avseende hur vården ska ordnas och var den unge ska vistas (bifogas)
- 8.2 Ordförandebeslut ang. omedelbart omhändertagande enl. LVM samt delegationsbeslut 2015-01-13 och 2015-01-20 ang. begäran enl. LVM § 11 om polishandräckning (bifogas)
- 8.3 Ordförandebeslut 2015-01-21 enl. LVU § 11 avseende hur vården ska ordnas och var den unge ska vistas (bifogas)
- 8.4 Delegationslistor Procapita 2015-01-01 – 2015-01-31 (finns i pärmen)
- 8.5 Delegationslista Public 360 2015-01-01 – 2015-01-31 (finns i pärmen)
- 8.6 Protokoll sociala utskottet 2015-01-27 (finns i pärmen)

## 9. Delgivningar

- 9.1 Dom från Kammarrätten i Stockholm i mål nr 21-15 (bifogas)
- 9.2 Beslut från Förvaltningsrätten i Stockholm i mål nr 176-15 (bifogas)
- 9.3 Dom från Förvaltningsrätten i Stockholm i mål nr 25785-14 (bifogas)
- 9.4 Dom från Förvaltningsrätten i Stockholm i mål nr 30290-14 (bifogas)
- 9.5 Dom från Förvaltningsrätten i Stockholm i mål nr 1089-15 (bifogas)
- 9.6 Dom från Förvaltningsrätten i Stockholm i mål nr 13973-14 (bifogas)
- 9.6 Överenskommelse mellan staten och SKL för år 2015: Stöd till en evidensbaserad praktik för god kvalitet inom socialtjänsten (skickas per e-post)

### 3.

## **Brukarundersökning inom individ- och familjeomsorgens myndighetsutövning**

### **Beslutsförslag:**

#### **Socialnämndens beslut**

Notera informationen till protokollet.

## Tjänsteutlåtande

### Socialförvaltningen

Datum 2015-02-06

Dnr SN 2015/0017-700

Till Socialnämnden

## Brukarundersökning inom individ- och familjeomsorgens myndighetsutövning

### Bakgrund

Individ- och familjeomsorgens myndighetsutövning har under november 2014 deltagit i SKLs testomgång för att med enkäter fråga om besökarnas upplevelser av kvaliteten inom områdena: information, delaktighet, bemötande och förändring. Förhoppningen är att i framtiden kunna göra jämförelser mellan kommuner med hjälp av SKLs standardiserade frågor. Underlaget används i nuläget som diskussionsmaterial för personalgrupperna. Resultaten presenteras i bilaga 1 för att låta Socialnämnden ta del av undersökningens genomförande och resultat.

### Beslutsförslag

#### Socialnämndens beslut

Notera informationen till protokollet.

### Bilaga

”Brukarundersökning inom individ- och familjeomsorg 2014”

”Svarsfrekvens Brukarundersökning Vuxenstöd”

”Vad tycker du om socialförvaltningen?”

”Hur upplevde du vårt bemötande?”



Anne Simmasgård  
Förvaltningschef



Carola Wiklund  
Utredare

Expedieras

Akt

# Brukarundersökning inom individ- och familjeomsorg 2014

En testomgång av SKLs frågor

## Bakgrund

Enligt SKL har flertalet kommuner uttryckt en önskan om att veta vad brukarna tycker om kvaliteten i socialtjänsten samt att få information som är jämförbar. SKL har därför gjort en särskild utvecklingsatsning inom öppna jämförelser som till en början avser att undersöka socialtjänstens individ- och familjeomsorgens myndighetsutövning. Parallellt med denna satsning undersöks möjligheten att även ta fram en undersökning som innefattar verksamheter för personer med funktionsnedsättning.

Under våren 2014 har SKL kartlagt användningen av brukarundersökningar i landets kommuner. Med material från kommunernas brukarundersökningar och workshops med företrädare från 17 kommuner har fyra kvalitetsområden inom information, delaktighet, bemötande samt förändring arbetats fram till en testomgång. Testomgången består av en enkät med sju frågor. Enkäten har utarbetats i mer eller mindre grad i samarbete med SKLs enkätexperter och i samverkan med Socialstyrelsen, SCBs enkätexpert, Kunskap till praktiks brukarråd samt några brukarföreningar.

Socialförvaltningen i Österåkers kommun har sedan 2008 genomfört årliga bemötandeundersökningar med förvaltningens bemötandepolicy som grund för mätning. Med undantag för ett år då strukturerade telefonintervjuer istället genomfördes. Samma frågor har återkommande ställts i enkätform, Besökarna har fått ge sin allmänna uppfattning om hur de har upplevt personalens kunnighet och kompetens, engagemang, lyhördhet, bemötande, nåbarhet och informationsdelgivning.

Socialförvaltningen accepterade SKLs erbjudande om att använda testomgångens frågor, som en fristående undersökning, då användandet av de standardiserade frågorna är mer sakliga samt möjliggör jämförbara resultat. Förvaltningen delar SKLs förhoppning om att svaren som erhålls ska ge en bredare bild av kvaliteten i socialtjänsten.

## Metod

Inför testomgången informerades personalen på respektive enhetsmöten några veckor innan genomförandet inom de tre verksamhetsområdena: Barn- och ungdomsvård, ekonomiskt bistånd samt missbruks- och beroendevård om bakgrunden till och för hur genomförandet av undersökningen skulle gå till. Dessutom lämnades information på intranätet när undersökningen började och var enkäter kunde hämtas för utdelning. De skilda verksamhetsområdena fick även varsitt dokument att ladda ner på intranätet (se bilaga ”svarsfrekvens [...]”) där varje enskild personal ombads att dokumentera besöksfrekvens, antal utdelade enkäter



samt orsaker till bortfall i syfte att beräkna och analysera svarsfrekvens. Samma dag som testomgången startade fanns undersökningsansvarig på plats och gick runt hos personalen för att se att samtlig personal laddat ned dokumentet för svarsfrekvens och för att svara på uppkomna frågor.

Enkäterna (se bilaga ”Vad tycker du om socialförvaltningen?”) delades ut under november månad för samtliga deltagande enheter. Enkäterna var utformade så att varje kommun kunde anpassa innehållet till den egna grafiska profilen. Enkäterna trycktes upp på de tre språken engelska, finska och arabiska utöver svenska. Enligt SKLs anvisningar var miniminivån för antalet svarande inom öppna jämförelser socialtjänst trettio varför svarstiden på beroendemottagningen förlängdes en vecka då antalet erhållna svar var lågt.

Endast personal som i sin myndighetsutövning kom i kontakt med besökare över 15 år uppmanades att fråga samtliga som besökte något av de tre verksamhetsområdena om deltagande i undersökningen. Om personalen själva glömde att fråga om deltagande eller av annan anledning inte gjorde det fanns möjlighet att skicka enkäten till besökaren med ett förtryckt följebrev (se bilaga ”följebrev [...]”). Dessutom hade personalen informerats om att ge besökarna en enkät med ett frankerat svarskuvert så att deltagandet, utöver att svara i väntrummet och lämna sitt svar i postlådan vid utgången, även kunde ske på distans.

Deltagarna informerades, i försättsbladet på enkäten samt i affischer som var uppsatta på väggarna i väntrummen, om att det var frivilligt att delta och att deltagandet var anonymt. Vidare gavs information att undersökningen syftade till att förbättra förvaltningens verksamhet och att resultatet av svaren sammanställs på kommunens hemsida den 15 januari 2015, då resultaten även skulle vara inrapporterade till SKL.

## Resultat

### *Deltagande*

Totalt deltog 83 personer av cirka 156 utdelade enkäter vilket ger en svarfrekvens på 53 procent. På beroendemottagningen där svarstiden förlängdes ytterligare en (1) vecka resulterade i en (1) inkommen enkät.

Antalet besökare som inte har fått en enkät beräknas till cirka 60 personer. Orsaken ses till största delen bero på att personalen har glömt att tillfråga besökaren om deltagande samt tidsbrist. Andra orsaker som personalen har rapporterat är besökarens ovilja till deltagande, hinder på grund av funktionsnedsättning samt på grund av språksvårigheter då enkäten inte var anpassad till språk som till exempel spanska eller persiska.

Anledningen till att svarsfrekvensen redovisas med cirkaangivelse beror på metoden för rapportering av svarsfrekvens vilket behandlas under rubriken diskussion.

Av antalet svarande har 33 procent svarat per post. Inga skillnader i upplevd förändrad situation sedan kontakt med socialförvaltningen och de olika svarssätten ses vid beräkning med statistikprogrammet SPSS.

I Tabell 1 nedan framgår att det är en jämn könsfördelning på deltagarna i undersökningen sett till helhetsresultatet. Det skiljer sig dock internt då antal svarande kvinnor är fler i Barn och ungdomsverksamheten i jämförelse med de svarande för Ekonomiskt bistånd där antalet män är dubbelt så många.

**Tabell 1.** Könsfördelning på deltagarna i undersökningen inom varje verksamhet

| Enhet         | Familjestöd   |            | Vuxenstöd |            |           |            | Totalt    |            |
|---------------|---------------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|
|               | Barn & Ungdom |            | EB        |            | BM        |            | Samtliga  |            |
| Frekvens      | n             | %          | n         | %          | n         | %          | n         | %          |
| Kvinnor       | 26            | 58         | 9         | 33         | 5         | 45         | 40        | 48         |
| Män           | 19            | 42         | 18        | 67         | 6         | 55         | 43        | 52         |
| <b>Totalt</b> | <b>45</b>     | <b>100</b> | <b>27</b> | <b>100</b> | <b>11</b> | <b>100</b> | <b>83</b> | <b>100</b> |

EB står för Ekonomiskt bistånd och BM för Beroendemottagningen

Vid skillnadsberäkning med statistikprogrammet SPSS ses inga skillnader mellan hur männen och kvinnorna har svarat på frågorna i enkäten.

### Svarsresultaten på enkäten

Huvuddelen av deltagarna, 72 procent, har haft kontakt med socialförvaltningen mindre än sex månader och av dessa har de flesta haft kontakt med förvaltningen mellan 1-6 månader vilket åskådliggörs i Diagram 1.

**Diagram 1. Besökarnas uppskattning på ungefär hur länge de har haft kontakt med socialförvaltningen (%)**





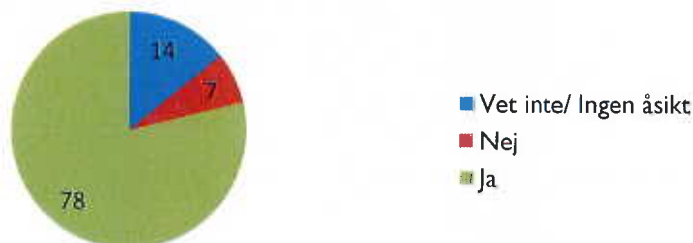
I diagram 2 nedan visas att större andel av deltagarna har lätt att förstå informationen av socialsekreteraren. I diagrammet har de negativa ("Mycket svårt" och "Ganska svårt") respektive positiva andelen ("Ganska lätt" och "Mycket lätt") svar slagits samman vid sammanställning.

**Diagram 2. Hur lätt eller svårt var det att förstå informationen av socialsekreteraren? (%)**



Även på frågan om deltagarna upplever att socialsekreteraren frågar efter deras synpunkter om hur deras situation skulle förändras är andelen positiva svar höga vilket åskådliggörs i Diagram 3.

**Diagram 3. Upplever du att socialsekreteraren frågar efter dina synpunkter om hur din situation skulle kunna förändras?**



På frågan om hur stor förståelse socialsekreteraren uppvisar för deltagarens situation ses 75 procent svara "Ganska stor" eller "Mycket stor" vilket redovisas i Diagram 4 på nästa sida.

**Diagram 4. Hur stor förståelse upplever du att socialsekreteraren uppvisar för din situation? (%)**



I Diagram 5 nedan framgår att 53 procent av deltagarna upplever att de har kunnat påverka vilken typ av hjälp de har fått. Här har svarsalternativen ”Ingenting” och ”Ganska lite” samt ”Ganska mycket” och ”Mycket” slagits samman vid sammanställning. Bland de mer negativa svaren ”ganska lite” eller ”ingenting” ses 23 procent av deltagarnas svar. Vid närmare genomgång av resultaten i denna grupp är 17 procent av svaren på ”Ganska lite” vilket visar på att 70 procent av deltagarna upplever någon grad av att kunna påverka typen av hjälp de har fått.

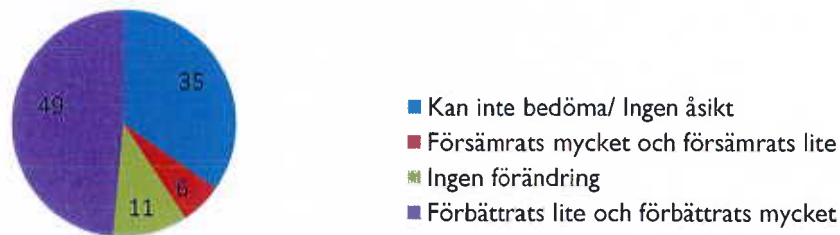
Vid sambandsberäkning med statistikprogrammet SPSS ses ett signifikant positivt samband deltagarens längd på kontakt med förvaltningen och upplevelsen av att kunna påverka vilken typ av hjälp som fås av socialförvaltningen. Ju längre kontakt med socialförvaltningen desto mer upplevelse av att deltagaren har kunnat påverka vilken typ av hjälp de har kunnat få.

**Diagram 5. Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du har fått av socialförvaltningen (%)**



I Diagram 6 på nästa sida har deltagarna tillfrågats om hur deras situation har förändrats sedan de fick kontakt med förvaltningen. Svarsalternativen ”Ingenting” och ”Ganska lite” samt ”Ganska mycket” och ”Mycket” har slagits samman vid sammanställningen. Här ses 49 procent svara att det har skett en positiv förändring i motsats till de sex procent som anser att det har skett en negativ förändring. 35 procent anser sig inte kunna bedöma eller inte ha någon åsikt i frågan.

**Diagram 6. Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialförvaltningen? (%)**



Vid sambandsberäkning med SPSS ses ett statistiskt signifikant positivt samband mellan upplevelsen av att situationen har förändrats sedan deltagaren fick kontakt med socialförvaltningen och längden på kontakt. Ju längre kontakt deltagaren har haft med socialförvaltningen desto mer upplevelse hos deltagaren av att det har skett en positiv förändring.

## Diskussion

Inför undersökningen informerade SKL att det inte ovanligt med svarsfrekvenser under 50 procent vid denna typ av undersökningar, så förvaltningens resultat på 53 procent överensstämmer med hur det ser ut. Vid sammanställning av resultaten till SKLs nationella jämförelse sågs att antalet deltagare bör vara fler i den här typen av undersökningar för att kunna göra interna jämförelser. På barn och familjestödsenheten var det ett stort internt bortfall, på grund av att en ruta inte hade ifyllts av deltagarna, vilket leder till att det inte går att kunna jämföra svaren mellan barn och vuxna.

Metoden för utdelning och insamling av enkäter är svår att ha överblick på under genomförandet då så många är inblandade. Samtlig berörd personal uppmanas att förutom att fråga sina besökare om deltagande även registrera sina besök, vilka som accepterat deltagande samt vad ett nekande till undersökningen beror på. Det ställer visst krav på personalen. Det tar tid från deras dagliga arbete och de behöver få in sysslan systematiskt som en kortvarig rutin vilket för många upplevs vara svårt. Det har resulterat i att personalen i stor utsträckning har glömt att fråga sina besökare om deltagande. I de fall glömskan upptäcktes kunde de skicka hem enkäterna efteråt vilket tar mer tid i anspråk. För framtida undersökningar kan det vara av värde att diskutera i vilken utsträckning som personalen ska engageras vid utdelning av enkäter. En diskussion i ledningsgruppen bör tas om det går att lägga den administrativa delen på receptionisten och assistentgruppen för att få bättre kontroll.

Sett till könsfördelningen på deltagarna för hela undersökningen är det relativt jämnt men fördelningen av könen internt mellan enheterna är det något snedfördelat. Under diskussion med barn och familjestödsenhetens personal, om det är så det ser

ut bland deras deltagare rent generellt, framkommer att personalen inte har reflekterat över detta. För framtida undersökningar kan det vara av värde att registrera könsfördelningen vid bokade besök för att kunna jämföra med deltagarna för att se hur svarsfrekvensen mellan könen ser ut.

Deltagarna i undersökningen lämnar en högre andel positiva svar på de sakfrågor som om de har kunnat förstå informationen av socialsekreteraren, om personalen frågar om deras synpunkter om hur deras situation skulle kunna förändras samt om personalen uppvisar förståelse för deras situation vilket visar på att deltagarna överlag är nöjda med socialförvaltningen. Sambanden mellan längden på kontakt med socialförvaltningen och deras upplevelse av att själva kunna vara med och påverka vilken hjälp de får av förvaltningen samt att personalen frågar om deras synpunkter på hur deras situation skulle kunna förändras, kan tolkas som att relationen har stor betydelse för deras upplevelse av att kunna vara delaktig och kunna påverka sin egen situation i rätt riktning.

Resultaten av brukarundersökningen är värdefullt diskussionsunderlag för förvaltningens personal och har redan börjat användas. Då SKL ännu inte har sammanställt samtliga kommuners resultat går det i nuläget inte att göra några jämförelser av resultaten. Inför nästkommande års utvärdering, av besökarnas nöjdhet med socialförvaltningen, är SKLs utvärdering och resultaten av brukarundersökningen användbara vid övervägandet av huruvida den är användbar för oss i framtiden.

## Svarsfrekvens Brukarundersökning Vuxenstöd 2014

För svarsfrekvensen behöver jag veta hur många personliga möten som du har haft och hur många av dessa som har fått en enkät i handen/ hemskickad. Om den enskilde tackar nej på plats kan det, för er diskussion i personalgruppen, vara av värde att notera orsaken i den sista kolumnen.

Enkäten ska endast erbjudas den/ de som ärendet berör. Den enskilde får svara på en enkät för varje enskilt verksamhetsområde som besöks. I de fall det känns bättre att skicka hem enkäterna bifogas ett följebrev och svarskuvert.

Skriv upp för vilken verksamhet dina svar gäller och ett telefonnummer som jag kan ringa dig på om jag behöver få något förtydligat.

Orsakskod: 1. Ovilja 2. Glömt 3. Tidsbrist 4. Enkätpråk Egna orsakkoder:

| Datum      | Genomförda möten | Utdelade enkäter | Klient på återbesök | Hemskickade enkäter | Icke deltagande-Eventuell orsak? |
|------------|------------------|------------------|---------------------|---------------------|----------------------------------|
| Måndag 3   |                  |                  |                     |                     |                                  |
| Tisdag 4   |                  |                  |                     |                     |                                  |
| Onsdag 5   |                  |                  |                     |                     |                                  |
| Torsdag 6  |                  |                  |                     |                     |                                  |
| Fredag 7   |                  |                  |                     |                     |                                  |
| Delsumma   |                  |                  |                     |                     |                                  |
| Måndag 10  |                  |                  |                     |                     |                                  |
| Tisdag 11  |                  |                  |                     |                     |                                  |
| Onsdag 12  |                  |                  |                     |                     |                                  |
| Torsdag 13 |                  |                  |                     |                     |                                  |
| Fredag 14  |                  |                  |                     |                     |                                  |
| Delsumma   |                  |                  |                     |                     |                                  |
| Måndag 17  |                  |                  |                     |                     |                                  |
| Tisdag 18  |                  |                  |                     |                     |                                  |
| Onsdag 19  |                  |                  |                     |                     |                                  |
| Torsdag 20 |                  |                  |                     |                     |                                  |
| Fredag 21  |                  |                  |                     |                     |                                  |
| Delsumma   |                  |                  |                     |                     |                                  |
| Måndag 24  |                  |                  |                     |                     |                                  |
| Tisdag 25  |                  |                  |                     |                     |                                  |
| Onsdag 26  |                  |                  |                     |                     |                                  |
| Torsdag 27 |                  |                  |                     |                     |                                  |
| Fredag 28  |                  |                  |                     |                     |                                  |
| Delsumma   |                  |                  |                     |                     |                                  |
| Totalsumma |                  |                  |                     |                     |                                  |

Glöm inte att lämna in sammanställningen till din samordnare senast den 3/12

Tack för hjälpen!

Carola, 812 70



## Vad tycker du om socialförvaltningen?

För att kunna förbättra vår verksamhet behöver vi veta vad som fungerar bra och mindre bra idag. Därför får alla som besöker socialförvaltningen under en månad möjlighet att svara på frågorna nedan. **Det är frivilligt att delta och alla deltar anonymt.** Svaren sammanställs så att det inte går att se vad någon enskild person har svarat.

Du väljer själv om du vill svara på frågorna, men för oss är dina synpunkter mycket viktiga. Ju fler som svarar på frågorna, desto bättre återspeglar svaren verkligheten och desto bättre nytta gör undersökningen.

Resultaten från enkäten kommer att finnas tillgängliga den 15 januari på kommunens hemsida [osteraker.se/omsorgstod](https://osteraker.se/omsorgstod). Några av frågorna har också personer i andra kommuner svarat på och resultatet kommer att vara möjligt att jämföra med andra kommuner.

### 1. Är du kvinna eller man?

Kvinna

Man

### 2. Ungefär hur länge har du haft kontakt med socialförvaltningen i kommunen?

Första besöket var idag

1 till 6 månader

Längre än 1 år

Kortare än 1 månad

7 till 12 månader





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

- Mycket lätt
- Ganska lätt
- Ganska svårt
- Mycket svårt
  
- Vet inte/Ingen åsikt

**4. Upplever du att socialsekreteraren frågar efter dina synpunkter om hur din situation skulle kunna förändras?**

- Ja
- Nej
  
- Vet inte/Ingen åsikt

**5. Hur stor förståelse upplever du att socialsekreteraren visar för din situation?**

- Mycket stor
- Ganska stor
- Ganska liten
- Ingen alls
  
- Vet inte/Ingen åsikt



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

- Mycket
- Ganska mycket
- Ganska lite
- Ingenting
- Jag har inte fått någon hjälp
  
- Vet inte/Ingen åsikt

**7. Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialförvaltningen i kommunen?**

(Om du endast har haft kontakt med socialförvaltningen under en kort tid kan du svara "Kan inte bedöma/Ingen åsikt").

- Förbättrats mycket
- Förbättrats lite
- Ingen förändring
- Försämrats lite
- Försämrats mycket
  
- Kan inte bedöma/Ingen åsikt

**8. Övriga kommentarer**

-----

-----

-----

-----



**Tack för att du tog dig tid att svara på frågorna!**

# Hur upplevde du vårt bemötande?

Hej,

under november månad genomför vuxenstödsenheten sin årliga bemötandeundersökning. Du som har besökt oss handläggare eller har haft ett hembesök av oss under perioden får därför en enkät med frågor om hur du upplevde vårt bemötande.

Ditt deltagande är **helt anonymt**. Utskicken av enkäterna och registreringen av svaren sker på två skilda platser inom socialförvaltningen. Dessutom redovisas resultaten på gruppnivå. Dina svar kan därför inte kopplas till dig som person.

Deltagandet är givetvis frivilligt men du är den som bäst kan hjälpa oss med att utveckla vårt bemötande. För undersökningens kvalitet är det viktigt att så många som möjligt deltar.

Vi hoppas att du vill svara på vår enkät, helst inom en vecka.  
Använd vårt portofria svarskuvert.

Om du har problem med att besvara frågorna eller har några frågor om enkäten går det bra att kontakta:

Enkätansvarig  
Carola Wiklund  
08-540 812 70  
carola.wiklund@osteraker.se

Vid övriga frågor kontaktas:  
Catrin Josephson  
Enhetschef Vuxenstöd  
08- 540 812 05  
catrin.josephson@osteraker.se

**Tack på förhand för din medverkan!**

Catrin Josephson  
Enhetschef Vuxenstöd

Undersökningens  
resultat presenteras på  
[osteraker.se/omsorgstod](http://osteraker.se/omsorgstod)  
senast den 15 januari 2015

**4.**

## **Redovisning av synpunkter och klagomål Socialnämnden juli-december 2014**

**Beslutsförslag:**

**Socialnämndens beslut**

Redovisningen noteras till protokollet.

## Tjänsteutlåtande

Socialförvaltningen

Till Socialnämnden

Datum 2015-02-06

Dnr SN 2014/0018-108

## Redovisning av synpunkter och klagomål Socialnämnden juli-december 2014

### Beslutsförslag

#### Socialnämndens beslut

Redovisningen noteras till protokollet.

### Bakgrund

Socialnämnden fattade 2010-08-26 (SN § 185) beslut om riktlinjer för hantering av synpunkter och klagomål. Enligt riktlinjerna ska en redovisning göras till nämnden varje halvår av inkomna synpunkter och klagomål på Socialnämndens verksamhet. Klagomålen och synpunkterna finns att tillgå under sammanträdet.

### Förvaltningens slutsatser

Under perioden juli-december 2014 har 15 stycken synpunkter/klagomål inkommit, varav åtta stycken avser vuxenstödsenheten och sju stycken familjestödsenheten.

Sex av klagomålen till vuxenstödsenheten handlar om önskemål om byte av socialsekreterare på grund av bemötande, bristande tillgänglighet och information, missnöje med biståndsbeslut eller att man efterfrågar en viss kompetens eller egenskap som innehas av en annan socialsekreterare. Ett klagomål handlar om bristande bemötande, information samt tillgänglighet och ett handlar om uppgifter som lämnats ut på begäran av en annan myndighet.

Fem av klagomålen till familjestödsenheten handlar om bemötande. Fyra av dessa klagomål berör även andra aspekter i form av missnöje med socialsekreterare, utredningsmetod samt utredningens innehåll och bristande tillgänglighet. Utöver detta har ett klagomål inkommit angående föreslagen vårdform och ett i form av en avvikelserapport från landstinget angående socialsekreterare som uteblev från två vårdplaneringsmöten.

### Bilagor

1. ”Sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål till Socialnämnden 2014-07-01 – 2014-12-31”



Anne Simmasgård  
Förvaltningschef



Linda Turula  
Administrativ samordnare

## Sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål till Socialnämnden 2014-07-01 – 2014-12-31

**Inkom:** 2014-07-28

**Avser:** Vuxenstödsenheten

**Klagomål/synpunkt:** Klagomål angående bristande information, bemötande och tillgänglighet. Anmälaren uppgav sig inte ha fått information om att man måste lämna in en månatlig ansökan för att ansöka om ekonomiskt bistånd. Anmälaren fick inte heller information dennes rätt till personligt ombud eller hur man får kontakt med personligt ombud. Vidare uppgavs att socialsekreteraren inte höll sina löften, var svår att nå och inte hörde av sig på utlovade tider.

**Åtgärder och återkoppling:** Klagomålet förmedlades vidare till samordnare och socialsekreterare för återkoppling. Anmälaren fick byta socialsekreterare.

**Inkom:** 2014-08-07

**Avser:** Vuxenstödsenheten

**Klagomål/synpunkt:** Önskemål om byte av socialsekreterare då anmälaren känner sig mer bekväm med kvinnlig socialsekreterare. Anmälaren poängterade dock att den nuvarande socialsekreteraren är trevlig och hjälpsam och att det aldrig varit några problem.

**Åtgärder och återkoppling:** Klagomålet förmedlades vidare till samordnare och socialsekreterare för återkoppling. Inget byte av socialsekreterare skedde men anmälaren bedömdes vara nöjd med återkopplingen.

**Inkom:** 2014-08-14

**Avser:** Vuxenstödsenheten

**Klagomål/synpunkt:** Önskemål om byte av socialsekreterare till en viss socialsekreterare på enheten som talar anmälares modersmål. Klagomål angående att anmälaren inte förstod varför ekonomiskt bistånd inte utbetalats för de dagar då anmälaren var sjuk trots att denne var inskriven på SFI.

**Åtgärder och återkoppling:** Anmälaren hade ett personligt samtal med samordnaren och socialsekreteraren som förklarade hur handläggningen går till. Byte av socialsekreterare var inte möjligt på grund av att socialsekreteraren i fråga inte hade möjlighet att ta emot fler ärenden.

**Inkom:** 2014-08-25

**Avser:** Vuxenstödsenheten

**Klagomål/synpunkt:** Klagomål angående bemötande samt önskemål om byte till en viss annan socialsekreterare då anmälaren under längre tid känt sig otrygg med nuvarande socialsekreterare och inte vetat om ekonomiskt bistånd betalas ut i slutet av månaden eller inte.

**Åtgärder och återkoppling:** Klagomålet förmedlades vidare till samordnare och socialsekreterare för återkoppling. Anmälaren fick byta socialsekreterare.



**Inkom:** 2014-08-29 samt 2014-10-20

**Avser:** Familjestödsenheten

**Klagomål/synpunkt:** Klagomål från vårdnadshavare angående bemötande och en vårdnadsutredning som överlämnades som yttrande till tingsrätten. Utredningen upplevdes vara partisk och missgynna anmälaren i förhållande till den andra vårdnadshavaren. Anmälaren ansåg att utredningen innehöll en överflödlig uppgift om dennes hälsotillstånd och att socialförvaltningen förhört anmälares barn i samband med utredning. Anmälaren var även missnöjd med socialsekreteraren som inte haft tillräcklig förståelse för anmälares situation.

**Åtgärder och återkoppling:** Enhetschefen svarade skriftligt på klagomålet och informerade anmälaren om att utredningen inte innehöll något beslut från Socialnämnden. Beslut om vårdnad och umgänge fattas av tingsrätten. Socialförvaltningen förhör inte barn men har en skyldighet att låta barn komma till tals för att utreda hur barnets behov bäst kan tillgodoses. På grund av detta hade socialsekreteraren samtal med barnet då anmälaren fanns i ett angränsande rum. Enhetschefen gjorde bedömningen att utredningsmetoderna var adekvata och utredningens innehåll var relevant. Enhetschefen beklagade det upplevda bemötandet och informerade om att samtal hållits med socialsekreteraren angående hur anmälaren hade uppfattat bemötandet.

**Inkom:** 2014-09-22

**Avser:** Familjestödsenheten

**Klagomål/synpunkt:** Klagomål i form av avvikelserapport från landstinget gällande att socialsekreterare i barnärendet vid två tillfällen uteblev från vårdplaneringsmöten som avsåg vårdnadshavaren utan att meddela om detta. Syftet med mötet var att diskutera barnets vårdnad och framtid med anledning av omsorgssvikt hos vårdnadshavaren. Socialsekreteraren uppgav inte vem som skulle ta över ärendet efter att hon skulle gå vidare till nya arbetsuppgifter.

**Åtgärder och återkoppling:** Avvikelsen tillställdes socialchefen, som svarade med en skriftlig redogörelse över det inträffade. Barnets socialsekreterare har inte ansvar för att delta i vårdnadshavarens vårdplanering utan ansvaret åligger socialpsykiatriens handläggare, som i sin tur hade fortlöpande kontakt med vårdnadshavaren och övriga vårdkontakter. Socialsekreteraren hade dock planerat att delta vid ett vårdplaneringsmöte men uteblev på grund av vård av sjukt barn. Socialsekreteraren bokade in ett annat möte med syfte att informera om hur socialtjänsten utreder barns behov och vad en medgivandeplacering av ett barn innebär. Mötet ingick således inte i vårdplaneringen kring vårdnadshavaren. Socialsekreteraren var tvungen att ställa in mötet på grund av omprioriteringar med anledning av ett akut ärende. Därefter meddelade hon ansvarig läkare att det var beklagligt att mötet inte kom till stånd. Läkaren fick även information om att en annan socialsekreterare skulle ta över ärendet. Barnets behov har blivit tillgodosedda i och med att en släkting har ansvar för barnets omsorg och fostran efter medgivande från vårdnadshavaren.

**Inkom:** 2014-10-06

**Avser:** Vuxenstödsenheten

**Klagomål/synpunkt:** Klagomål samt önskemål om byte av socialsekreterare på grund av upplevd inkompetens och dåligt bemötande från socialsekreterarens sida. Anmälaren upplevde sig inte ha fått information angående vilka uppgifter som behöver lämnas in till socialsekreteraren. Anmälaren kände att alla handlingar som behövs hade lämnats in. Socialsekreteraren krävde in handlingar som enligt anmälaren inte fanns att tillgå. Anmälaren kände sig illa behandlad.

**Åtgärder och återkoppling:** Samordnaren hade ett samtal med anmälaren och förklarade hur handläggningen går till. Anmälaren fick avslag på sin ansökan och har inte återkommit med ny ansökan varför byte av socialsekreterare inte blev aktuellt.

**Inkom:** 2014-10-14

**Avser:** Familjestödsenheten

**Klagomål/synpunkt:** Vårdnadshavare till ungdom ville hålla ett möte med båda två ansvariga socialsekreterare före institutionsplacering på grund av att ungdomen fått uppgift om att det förekommer narkotika på den föreslagna institutionen. Anmälaren framförde att ungdomen borde få framföra sina åsikter till båda ansvariga socialsekreterare.

**Åtgärder och återkoppling:** Vid enhetschefens telefonkontakt med anmälaren framkom att ungdomen hade träffat båda socialsekreterare varför synpunkten i klagomålet redan var undanröjt. Anmälaren kände sig nöjd med denna del av klagomålet, men framförde önskemål om att den unge inte skulle vårdas på låst vårdinstitution utan ges en till möjlighet till vård i öppna former.

**Inkom:** 2014-10-29

**Avser:** Familjestödsenheten

**Klagomål/synpunkt:** Klagomål angående dåligt bemötande vid tidsbokning till familjerådgivningen via socialförvaltningens reception. Personen i receptionen var inte serviceinriktad och hjälpsam utan hade en otrevligt ton och hänvisade endast till kommunens hemsida. Detta trots att det fanns information på hemsidan om att man kan få hjälp med tidsbokning i receptionen.

**Åtgärder och återkoppling:** Anmälaren fick återkoppling via mejl där enhetschefen beklagade att anmälaren kände sig illa bemött. Anmälaren informerades om att socialförvaltningens bemötandepolicy har som ett av sina mål att alla ska bli bemötta med respekt och vänlighet. Enhetschefen tackade för det framförda klagomålet som uppmärksammade socialförvaltningen på brister som undanröjdes med följande åtgärder: diskussion och genomgång av socialförvaltningens bemötandepolicy, upprättande av en skriftlig bokningsrutin och en praktisk genomgång av bokningssystemet med de medarbetare som vanligtvis arbetar i receptionen.

**Inkom:** 2014-10-29

**Avser:** Familjestödsenheten

**Klagomål/synpunkt:** Klagomål från en vårdnadshavare som kände sig dåligt bemött under en förhandsbedömning och upplevde att ett beslut fattats som innebar inskränkning i barnets växelvisa boende hos de två vårdnadshavarna.

**Åtgärder och återkoppling:** Enhetschefen kontaktade båda vårdnadshavarna via telefon och förklarade att det efter förhandsbedömningen inte finns några formella beslut hos Socialnämnden om var barnet ska bo eller vistas. Den vårdnadshavare som barnet bor hos uppfattade att vårdnadshavarna var överens om barnets boende. Anmälaren kände sig nöjd med återkopplingen på klagomålet och skulle ta kontakt med den andra vårdnadshavaren för att återuppta det växelvisa boendet.

**Inkom:** 2014-11-03

**Avser:** Vuxenstödsenheten

**Klagomål/synpunkt:** Önskemål om byte av socialsekreterare på grund av att socialsekreteraren inte beviljade bistånd för hela hyreskostnaden eller för SL-kort trots att anmälaren sade sig ha behov av detta. Enligt anmälaren hade alla tidigare socialsekreterare beviljat bistånd som täckte hela hyreskostnaden och SL-kortet.

**Åtgärder och återkoppling:** Anmälaren hade ett personligt samtal med samordnaren och socialsekreteraren som förklarade hur handläggningen går till. Anmälaren var nöjd med informationen och med att ha kvar samma socialsekreterare.

**Inkom:** 2014-11-14

**Avser:** Familjestödsenheten

**Klagomål/synpunkt:** Klagomål angående otillfredsställande kontakt mellan anmälaren och socialförvaltningen i form av bristande tillgänglighet, brist på återuppringningar, bryskt avbrutna samtal och upplevd försummelse av anmälares synpunkter.

**Åtgärder och återkoppling:** Enhetschefen svarade skriftligt på klagomålet. Anmälaren har kontaktat olika medarbetare på socialförvaltningen och efter en prioriteringsbedömning har samtalen främst mottagits av enhetschefen. Då anmälaren inte är part i något pågående ärende bedömde enhetschefen att det inte är adekvat att anmälaren får det kommunikationsutrymme som denne önskar. Detta har inneburit att återuppringning inte alltid har skett och att samtal avslutats. Anmälaren har vid ett flertal tillfällen blivit informerad om möjligheten att kontakta tillsynsmyndigheten vid missnöje av tidigare ärendehandläggning.

**Inkom:** 2014-11-17

**Avser:** Vuxenstödsenheten

**Klagomål/synpunkt:** Anmälaren ansåg att socialförvaltningen bröt mot offentlighets- och sekretesslagen och kränkte anmälares integritet genom att lämna icke relevant uppgift angående anmälares hälsotillstånd i yttrande till Transportstyrelsen. Uppgiften lämnades i förtroende till socialsekreterare och vid kommunikeringen av yttrandet framförde anmälaren att uppgifterna inte fick lämnas ut. Utlämnandet av uppgiften till Transportstyrelsen har drabbat anmälaren ekonomiskt på grund av försämrade yrkesmässiga möjligheter.

**Åtgärder och återkoppling:** Enhetschefen försökte nå anmälaren via telefon utan resultat och svarade därmed skriftligt på klagomålet. I svaret framgick att vid begäran från Transportstyrelsen ska Socialnämnden redogöra för omständigheter av betydelse för att bedöma den enskildes lämplighet som innehavare av körkort, oavsett om den enskilde samtycker till röjande av uppgift eller inte.



Enhetschefen bedömde att yttrandet var korrekt formulerat och att de uppgifter som lämnades var relevanta i sammanhanget, trots att socialsekreteraren landade i en positiv helhetsbedömning. Enhetschefen beklagade de negativa konsekvenserna för anmälaren.

**Inkom:** 2014-11-26

**Avser:** Vuxenstödsenheten

**Klagomål/synpunkt:** Anmälaren kände sig kränkt och illa bemött av socialsekreterare och önskade byta socialsekreterare snarast. Anmälaren framförde att socialsekreteraren inte är lämpad för att arbeta med utsatta personer.

**Åtgärder och återkoppling:** Anmälaren fick återkoppling på klagomålet vid personligt möte. Anmälaren fick byta socialsekreterare och bedömdes vara nöjd med återkopplingen och åtgärderna.

**Inkom:** 2014-12-08

**Avser:** Familjestödsenheten

**Klagomål/synpunkt:** Synpunkter angående bemötande. Anmälaren upplevde att socialsekreteraren hade en hård ton i ett mejl avseende möte med socialförvaltningen inför ett samverkansmöte med BUP, som föranleddes av inkommen orosanmälan gällande anmälares barn. Anmälaren kände sig kränkt och orolig för vad anmälan handlade om och vad som menades med ”att placeras” när socialsekreteraren använde begreppet i mejlet.

**Åtgärder och återkoppling:** Enhetschefen kontaktade anmälaren telefonledes för att återkoppla på synpunkterna. Enhetschefen informerade även om att hon tagit upp synpunkterna med socialsekreteraren i fråga. Anmälaren var nöjd med återkopplingen.

## **6.**

# **Socialnämndens verksamhetsberättelse 2014**

### **Beslutsförslag:**

#### **Socialnämndens beslut**

1. Godkänna verksamhetsberättelsen för 2014.
2. Överlämna denna till Kommunstyrelsen.

# Tjänsteutlåtande

Socialförvaltningen

Till Socialnämnden

Datum 2015-02-10

Dnr SN 2015/0018

## Socialnämndens verksamhetsberättelse 2014

### Beslutsförslag

#### Socialnämndens beslut

1. Godkänna verksamhetsberättelsen för 2014.
2. Överlämna denna till Kommunstyrelsen.

### Bakgrund

Socialnämndens resultat för 2014 visar på en positiv budgetavvikelse uppgående till 4 114 tkr. I december gjordes en budgetjustering vilken innebar en minskning av nettokostnadsramen med 5 mkr. De främsta förklaringarna till överskottet är till följd av lägre volymer och vårdkostnader för placeringar av barn och unga, överskott på personalkostnader på familjestödsenheten samt ett stort överskott på 3 mkr för verksamheten ensamkommande flyktingbarn. För första gången på flera år har kostnaderna för utbetalt ekonomiskt bistånd till enskilda minskat och gav för 2014 en positiv budgetavvikelse på cirka 3 mkr. Vårdkostnader för vuxna har dock ökat under året och gav ett underskott på nästan 4,5 mkr.

### Bilagor

1. Socialnämndens verksamhetsberättelse 2014

Anne Simmasgård  
Förvaltningschef

Frida Wennermark  
Controller



# Verksamhetsberättelse 2014

## Socialnämnden

Nämndsversion

Ordförande: Christina Funhammar

Förvaltningschef: Anne Simmasgård

## Viktiga händelser

- Barnombud har startat i syfte att vara en vuxen som barn och ungdomar kan känna förtroende för och därför vilja vända sig till vid ensamhet, konflikter eller andra svårigheter, en slags lokal "BRIS resurs".
- Två personer har beviljats insatsen Sociala insatsgrupper i samarbete med polisen.
- Samordningsförbundet Södra Roslagen har startats tillsammans med arbetsförmedlingen, försäkringskassan, landstinget och Täby kommun.
- Ny rekryteringsform till Komet har prövats, en reklamfilm som visas vid kassorna på Willys och Ica i Åkersberga.
- Flyktingmottagandet har ökat, tillsammans med mottagande av anhöriga till ensamkommande barn som fått uppehållstillstånd.
- Anvisningar från Migrationsverket av ensamkommande barn som söker asyl har ökat.
- StegEtt, boende för f d ensamkommande barn har flyttat i syfte att öka antalet boendeplatser hos VårLjus för ensamkommande barn
- Antalet personer inom beroendemottagningen och den interna öppna missbruksvården har ökat jämfört med föregående år. Inom öppenvården har en boendestödare börjat arbeta.
- Utbetalningar av ekonomiskt bistånd har minskat under året.
- Kartläggning av utbildningsbehovet hos socialsekreterarna i familjestödsenheten som ledde till en utbildning omfattande 7,5 högskolepoäng, "Samordning, rådgivning och process i individinriktat socialt arbete" avslutades i december 2014.
- En medarbetare har fullföljt Ersta Sköndals högskoleutbildning avseende vårdnadsutredningar omfattande 15 högskolepoäng.
- Personalomsättningen upplevs som hög och medarbetare upplever stress varför en utbildning om "Lagarbetarskap" har påbörjats under hösten.
- Ny tjänst som kvalitetsutvecklare av BBIC inrättades i november 2014.
- Som en del i utveckling av förvaltningens hantering av sina andrahandsuthyrda lägenheter inrättades i december en tjänst som bostadsförvaltare.

## Ekonomisk sammanfattning

| Driftsredovisning per slag (tkr)    | Budget<br>2014  | Utfall<br>2014  | Budget-<br>avvikelse | Utfall<br>2013  |
|-------------------------------------|-----------------|-----------------|----------------------|-----------------|
| <b>Verksamhetens intäkter</b>       |                 |                 |                      |                 |
| Avgifter                            | 242             | 278             | 36                   | 380             |
| Övriga intäkter                     | 25 258          | 25 866          | 608                  | 25 657          |
| <b>Summa intäkter</b>               | <b>25 500</b>   | <b>26 145</b>   | <b>645</b>           | <b>26 037</b>   |
| <b>Verksamhetens kostnader</b>      |                 |                 |                      |                 |
| Personalkostnader                   | -40 446         | -38 489         | 1 957                | -37 628         |
| Lokalkostnader                      | -9 665          | -8 938          | 727                  | -10 181         |
| Kapitalkostnader                    | 0               | -2              | -2                   | -9              |
| Köp av verksamhet                   | -30 928         | -30 453         | 476                  | -35 126         |
| Övriga kostnader                    | -35 961         | -30 650         | 5 312                | -28 814         |
| Revidering av budget                | 5 000           | 0               | -5 000               | 0               |
| <b>Summa kostnader</b>              | <b>-112 000</b> | <b>-108 531</b> | <b>3 469</b>         | <b>-111 758</b> |
| <b>Verksamhetens nettokostnader</b> | <b>-86 500</b>  | <b>-82 386</b>  | <b>4 114</b>         | <b>-85 721</b>  |

Socialnämndens resultat för 2014 visar ett överskott på 4 114 tkr. Med hänsyn till prognostiserat överskott gjordes en budgetjustering i slutet av december, vilken innebar att nettokostnadsramen minskades med 5 mkr för Socialnämnden. Intäkterna avvek med 645 tkr och kostnaderna med 3 469 tkr efter budgetrevideringen.

Resultatet för nämnd och ledningsstab blev +2,3 mkr, familjestödsenheten +9,2 mkr och vuxenstödsenheten hade minskat sitt underskott till 2,4 mkr.

Personalkostnaderna understeg budget med nära 2 mkr och det är framförallt vakanser på familjestödsenheten som bidragit till detta. Även lokalkostnader har en positiv budgetavvikelse och det beror på lägre kostnader för hyror för de lägenheter som nämnden har tillgång till. Färre lägenheter innebär samtidigt lägre hyresintäkter.

Köp av verksamhet har endast en total avvikelse på 0,5 mkr men stora differenser finns på respektive enhet. På familjestödsenheten avviker de med +4,5 mkr samtidigt som de avviker med -5,1 mkr på vuxenstödsenheten till följd av förändrade volymer och därmed vårdkostnader på båda enheterna.

Övriga kostnader har den största budgetavvikelsen och gav ett överskott på 5,3 mkr för helåret. 3 mkr av dessa förklaras av kraftigt minskade utbetalningar av ekonomiskt bistånd under 2014.

Socialnämnden har inte någon investeringsbudget.

## Mål och måluppfyllelse

### Vision Österåker 2020:

Österåker ska vara länets mest attraktiva skärgårdskommun, den skärgårdskommun som flest väljer att flytta till, bo och verka i, starta företag i samt besöka; en skärgårdskommun i världsklass. Österåker ska präglas av framtidstro, mångfald och öppenhet. Tillsammans - genom öppenhet och i dialog samt med en stark vilja till samarbete - arbetar vi för en långsiktigt positiv utveckling av Österåker.

| Mål enligt Kommunfullmäktige  | Genom nämndsmål enl VP   | Nämndsmalet uppfyllt (Ja/Delvis/Nej) | Kommentar/genom vilken genomförd aktivitet   |
|---|--|--------------------------------------|--|
| Bästa skolkommun i länet  | Stödja barn till en fungerande skolgång.   | JA                                   | Placerade barns skolgång har uppmärksammats genom konsultationsdokument i samband med omprövningar och överväganden. Föräldrar har erhållit insatser för att få en fungerande skolgång för sitt barn.  |
| Högsta kvalitet på omsorg för äldre och funktionshindrade                           | Erbjuda äldre missbrukare stöd till ett värdigt liv.<br>Verka för att föräldrar med funktionsnedsättning får förutsättningar att utöva ett gott föräldraskap.                      | JA<br>JA                             | Månatliga samarbetsträffar med biståndsenheten.<br>Erbjuder familjebehandling och stöd i samband med umgänge.  |
| Professionell service av hög kvalitet och ett gott bemötande i all kommunal service | Öka tillgängligheten.<br><br>Utveckla bemötandet.<br><br>Inrätta e-tjänster.   | JA<br><br>JA<br>JA                   | Medarbetare har inom ramen av flextiden arbetat kvällstid. Enkel biståndsbedömning införd på familjemottagningen.<br>Arbetet med socialrådgivning på nätet pågår i samarbete med Stockholm stad och andra kommuner<br>Man kan boka tider på nätet när det gäller; familjerådgivning, samarbetssamtal och öppen mottagning på familjemottagningen |
| Ekonomi i balans  | Människor i behov av försörjningsstöd ska stärkas till egen försörjning och ett självständigt liv.<br>Människor med missbruksproblem ska erbjudas vård och behandling på hemmaplan | JA<br>DELVIS                         | Handläggningsrutiner har utvecklats. Arbetsökarverksamhet i egen regi. Samordningsförbundet startat.<br>Ökade volymer inom öppenvården. Boendestödjare inrättats. Extern institutionsvård fortsatt öka.  |

## Verksamhetsuppföljning

Socialnämnden fullgör kommunens uppgifter inom socialtjänsten (Individ- och familjeomsorg) och vad som sägs i lag om socialnämnd, exklusive omsorgen om äldre människor och människor med fysiska och psykiska funktionshinder. Socialnämnden fullgör även kommunens uppgifter vad gäller flykting- och invandrarfrågor, uppgifter enligt skuldsaneringslagen, föräldrabalken och uppgifter avseende familjerådgivning och ungdomsmottagning.



Socialnämndens verksamhet är uppdelad i tre huvudområden: ledning och politikerstöd, familjestödsenhet och vuxenstödsenhet.

### Ledning och politikerstöd

I ledning och politikerstöd ingår förvaltningsledning och administration, stöd och service till politiker, samt vissa förvaltningsgemensamma kostnader.

| Driftsredovisning per verksamhet (tkr) | Budget 2014   | Utfall 2014   | Budget-avvikelse | Utfall 2013   |
|--|---------------|---------------|------------------|---------------|
| Socialnämnd                            | -975          | -1 085        | -110             | -1 006        |
| Ledningsstab                           | -5 081        | -2 568        | 2 513            | -2 964        |
| Social beredskap                       | -587          | -666          | -79              | -575          |
| Familjerådgivning                      | -257          | -310          | -53              | 0             |
| <b>Verksamhetens nettokostnader</b>    | <b>-6 900</b> | <b>-4 629</b> | <b>2 271</b>     | <b>-4 545</b> |

Socialnämnden har fått en ny ordförande från halvårsskiftet.

Socialnämnden har haft 11 sammanträden under året och Sociala utskottet har sammanträtt 20 gånger.

En central buffert uppgående till 2,5 mkr budgeterades för oförutsedda kostnader främst på grund av att små förändringar i volymer inom Socialnämndens verksamheter kan få stora ekonomiska konsekvenser. Kostnader för förtroendevalda överstiger budget med 110 tkr och beror främst på uppbokad kommande beslut om revidering av beredskapsersättning. Även kommunens del i socialjouren har blivit något dyrare än budgeterad liksom köp av familjerådgivning.

Socialförvaltningen genomför årliga bemötandeundersökningar sedan 2008. Av totalt 156 utdelade enkäter svarade 83 personer. Flest positiva svar (87 %) gavs på frågan om hur lätt eller svårt det var att förstå informationen från personalen. Lägst andel positiva svar (49 %) lämnades på frågan om det har skett någon förändring sedan den tillfrågade fick kontakt med socialförvaltningen. Här svarade en högre andel (35 %) att det inte kan bedöma eller att de inte har någon åsikt i frågan.

### Barnombud

I enlighet med uppdraget från Kommunfullmäktige har ett projekt med Barnombud startat i mitten av maj med en nyanställd person. Syftet är att vara en vuxen som barn och ungdomar kan känna förtroende för och därför vilja vända sig till vid ensamhet, konflikter eller andra svårigheter, en slags lokal "BRIS resurs". Organisatoriskt köps verksamheten av Personligt ombud.

Den viktigaste uppgiften har varit att på olika sätt informera om barnombudet: på hemsidan, i tidningar, i skolor och andra intressenter som kommer i kontakt med barn och ungdomar. Alla barn i skolåldern fick ett personligt vykort om barnombudet till sommaren. Barnombudet har också skaffat sig ett kontaktnät i och utanför kommunen. I augusti blev verksamheten tillgänglig även på nätet för barn och ungdomar med chatt-funktionen.

Barnombudet har blivit kontaktat av 102 barn och ungdomar mellan augusti-december 2014. Kontaktvägar har varit: sms, telefon, via mejl, chatt och personligt möte.

Kontaktsaken har varit till exempel: psykisk ohälsa, problem i skolan och/eller hemma, med kompisar och kärleken. De som har kontaktat barnombudet har varit mellan 8-18 år, mest barn i spannet 10-12 år. Även enstaka föräldrar har tagit kontakt.

För att få bättre underlag av behovet fortsätter projektet hela året 2015. Tyngdpunkten är att vara tillgänglig för barn och ungdomar via olika kanaler under eftermiddag och kvällstid.

### **Våld i nära relationer**

Inom området våld i nära relationer har nya föreskrifter från Socialstyrelsen ytterligare skärpt Socialnämndens ansvar för barn och vuxna som är eller har varit utsatta för våld och barn som bevittnat våld. För att möta de nya kraven har socialförvaltningen utsett en samordnare för arbetet med våld i nära relationer. Under hösten genomfördes, med stöd av Länsstyrelsen, en kartläggning av förvaltningens interna arbete och beredskap för våldsutsatta och barn som bevittnat våld. Utifrån kartläggningens resultat kommer en verksamhetsplan att tas fram. Fokus kommer att ligga på att öka förvaltningens kunskaper om våld, hur det ska identifieras samt var inom verksamheten det ska utredas för att kunna möta den enskildes behov på bästa sätt.

### **Samordningsförbundet Södra Roslagen**

Den 7 maj 2014 bildades Samordningsförbundet Södra Roslagen. Förbundet leds av en styrelse bestående av representanter från Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Stockholms läns landsting och kommunerna Täby och Österåker. Sedan den 1 september finns en förbundschef anställd. Varje part bidrar till förbundets budget. För 2014 uppgick Österåkers bidrag till budgeten till 156 000 kronor och betalades av Kommunstyrelsen.

Samordningsförbundet Södra Roslagen gör det möjligt för parterna att bedriva finansiell samordning inom rehabiliteringsområdet. Målgruppen är personer (16-64 år) som är i behov av samordnade insatser för att uppnå eller förbättra sin förmåga till förvärvsarbete. Samordningsförbundet har också till uppgift att stärka samordning mellan parterna på ett strukturellt plan.

### **Familjerådgivning**

Sedan 2010 tillämpas lagen om valfrihetssystem, (LOV), inom familjerådgivning. Sedan starten har antalet externa utförare varit ungefär fem stycken. Antalet har varierat något, då enstaka utförare tillkommit eller avböjt fortsatta uppdrag. Utöver de externa utförarna erbjuder kommunen familjerådgivning i egen regi (på familjemottagningen).



Under 2014 betalade Socialnämnden drygt 300 000 kr i ersättning för familjerådgivning. Det motsvarar ungefär 300 samtal. Knappt en tredjedel av samtalen utfördes av den kommunala familjerådgivningen.

### **Föreningsbidrag**

Socialnämnden ansvarar för hantering av föreningsbidrag inom den sociala sektorn. Sedan flera år har Kvinnojouren och Brottsofferjouren beviljats bidrag med 1 kr per invånare. Även lokalhyra för AA (Anonyma alkoholisten) bekostas sedan 2013 av dessa medel. Socialnämnden beslutade därutöver 2014 att stödja följande föreningar: AMD Anhöriga mot droger Täby, IFS Österåker - Danderyd – Vaxholm, Hrf Hörselskadades förening i Täby med omnejd, FUB i Södra Roslagen och BRIS Region Mitt.

### **Klagomål och synpunkter, Lex Sarah, ej verkställda beslut**

Under 2014 inkom 29 synpunkter och klagomål gällande enheterna för familjestöd och vuxenstöd. Klagomålen handlade om tillgänglighet, bemötande, önskemål om byte av socialsekreterare, bristande information/kommunikation och handläggning. En synpunkt gällde beröm för tillgänglighet och bemötande. Varje ärende har följts upp av förvaltningen och i de fall den klagande uppgett kontaktuppgifter har denne kontaktats för uppföljning.

Under 2014 upprättade Socialnämnden en skriftlig lex Sarah-rapport. Rapporten handlade om bristande dokumentation av skyddsbedömningar och förhandsbedömningar i pågående ärende inom familjestödsenheten. Vid upptäckten för missförhållandet vidtogs omedelbart åtgärder för att minska risken för att ett liknande missförhållande skulle kunna inträffa igen. Missförhållandet bedömdes efter utredning som en påtaglig risk för ett allvarligt missförhållande och en anmälan gjordes till Inspektionen för vård och omsorg, IVO. I sitt beslut skriver IVO (inkom 2015-01-14) att Socialnämndens utredningen varit tillräcklig och att vidtagna åtgärder för att säkerställa att liknande missförhållande inte sker igen är tillfredsställda enligt föreskrifterna för lex Sarah.

Inga ej verkställda beslut har rapporterats till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) under 2014.

### **Familjestödsenhet**

Enheten utreder och beslutar om bistånd till vård och behandling för barn under 18 år och deras familjer samt följer upp beviljade insatser. Familjehem, kontaktpersoner och kontaktfamiljer rekryteras, utreds och handleds.

På uppdrag av tingsrätten görs vårdnads-, boende- och umgängesutredningar. Enheten verkställer samarbetsamtal beslutade av tingsrätten, domar om umgängesstöd och ungdomstjänst. Enheten utreder frågor som rör adoptioner, fastställer faderskap, ger samtalsstöd till familjer i familjerättsliga frågor utifrån vad som är bäst för barnet.

Enheten ansvarar för öppenvård på hemmaplan i syfte att förhindra placeringar av barn utanför föräldrahemmet och för att bistå familjer i förändringsarbete.

Enheten ansvarar även för att erbjuda Komet-föräldrautbildning. Enheten ansvarar för den kommunala familjerådgivningen som erbjuder samtal till dem som lever i parförhållanden och som har samlevnadskonflikter.

Enheten ansvarar för mottagandet av ensamkommande flyktingbarn och driver boendet StegEtt med tre platser. Under våren överfördes föräldrastödet till familjestödsenheten och är nu en integrerad verksamhet i familjemottagningen.

| Driftsredovisning per verksamhet (tkr) | Budget 2014    | Utfall 2014    | Budget-avvikelse | Utfall 2013    |
|--|----------------|----------------|------------------|----------------|
| Administration                         | -20 291        | -18 489        | 1 802            | -16 122        |
| Ensamkommande flyktingbarn             | 549            | 3 589          | 3 040            | 3 536          |
| Familjemottagning                      | -4 711         | -3 588         | 1 123            | -3 659         |
| Familjerådgivning                      | 0              | 61             | 61               | -340           |
| Familjerätt                            | -1 779         | -1 521         | 258              | -1 362         |
| Föräldrastöd                           | 0              | -130           | -130             | -1 082         |
| Kontaktpersoner Barn och Ungdom        | -907           | -764           | 143              | -861           |
| Vårdkostnader Barn och Ungdom          | -18 493        | -15 548        | 2 945            | -18 602        |
| <b>Verksamhetens nettokostnader</b>    | <b>-45 632</b> | <b>-36 390</b> | <b>9 242</b>     | <b>-38 392</b> |

Familjestödsenhetens utfall för 2014 ger en positiv avvikelse på 9 242 tkr. Avvikelsen återfinns främst inom verksamhetsområdena administration, vårdkostnader barn och ungdom samt ensamkommande flyktingbarn.

| Familjestöd                                 | Budget   | Utfall   | Utfall   | Utfall   |
|---|----------|----------|----------|----------|
| Barn och unga                               | 2014     | 2014     | 2013     | 2012     |
| Antal aktualiseringar*                      | -        | 1085     | 925      | 914      |
| Antal helårsplaceringar HVB                 | 8,5      | 5,4      | 9,3      | 9,2      |
| Antal vårddygn HVB                          | 3 102    | 1 975    | 3 400    | 3 375    |
| Snittkostnad kr/dygn HVB                    | 2 946 kr | 2 542 kr | 3 492 kr | 2 478 kr |
| Antal helårsplaceringar familjehem          | 29,5     | 36,1     | 26,6     | 30,2     |
| Antal vårddygn familjehem                   | 10 785   | 13 181   | 9 692    | 11 038   |
| Snittkostnad kr/dygn familjehem             | 749 kr   | 707 kr   | 707 kr   | 705 kr   |
| Antal påbörjade uppdrag familjemottagning** | -        | 88       | 82       | 57       |

\*A vser personer 0-20 år

\*\*A vser familjebehandling, chansen, ungdomstjänst och öppenmottagning för vuxna

Sedan lång tid tillbaka har det varit överskott på personalkostnader och trots att budgeten för detta minskats under flera år så genererade de ändå en positiv budgetavvikelse på 1,7 mkr under 2014.

Anledningen är vakanser, delvis på grund av sjukfrånvaro och föräldraledighet, men också för att det varit brist på socialsekreterare och därmed svårt att rekrytera.

I slutet av året tvingades man hyra in personal från ett externt bemanningsföretag för att klara verksamheten.

Barnombudet förbrukade inte hela budgeten på 400 tkr under året utan 90 tkr återbetalades till Socialnämnden.

Ett stort överskott på 3 mkr redovisades för ensamkommande barn. Ett försök gjordes att balansera överskottet för att kunna använda medel längre fram när kostnader uppstår men det var ej möjligt ur redovisningssynpunkt då ersättningarna från Migrationsverket utbetalas för ett specifikt kvartal då kostnaderna förväntas uppstå. Anledningen till att överskottet blev så stort var för att nämnden tog emot fler barn än beräknat inför året och kostnaderna för köp av boendeplatser understiger ersättningen per dygn från Migrationsverket i dagsläget.

På familjemottagningen fanns en positiv budgetavvikelse på 1,1 mkr på grund av två vakanta tjänster. Kostnaderna för familjerätt understeg budgeten med 260 tkr varav cirka 100 tkr avsåg övriga kostnader såsom förbrukningsmaterial osv och resterande avsåg lägre personalkostnader. Volymerna för kontaktpersoner minskade något jämfört med 2013 och gav en positiv budgetavvikelse på 150 tkr.

Nästan 3 mkr av överskottet avser vårdkostnader för barn och unga. Volymerna av placerade barn och unga i HVB var mycket lågt och antalet helårsplaceringar i HVB uppgick till 5,4 vilket kan jämföras med 9,3 året innan. Även snittkostnaden var betydligt lägre än tidigare. Detta sammantaget påverkade resultatet positivt med 4,1 mkr jämfört med budget. En större volymökning skedde däremot i familjehem som ökade med nästan 10 helårsplaceringar till 36,1 stycken. Detta påverkade istället resultatet i negativ riktning med 1,2 mkr.

Antalet anmälningar om barn som befaras fara illa har ökat jämfört med föregående år, från 925 till 1 085 anmälningar.

### **Stöd till föräldrar**

Under våren överfördes föräldrastödet till familjestödsenheten och är nu en integrerad verksamhet i familjemottagningen. Komet-föräldrautbildning erbjuds till föräldrar som vill utveckla sitt förhållningssätt gentemot barnet och finna alternativa handlingsmönster som påverkar bråk- och trotsproblematik. Under 2014 har två Kometgrupper genomförts med sammanlagt 14 föräldrar. Familjemottagningen har under 2014 påbörjat 62 uppdrag som familjebehandling, yrkesinriktad insats, ungdomstjänst och öppen mottagning för vuxna.

Öppenvården i egen regi bör i huvudsak arbeta utifrån evidens. Den behandlingsinriktning som konsekvent visat sig minska bland annat fortsatt kriminalitet är familjebaserade insatser med primär fokus på föräldrars förmåga.



Öppenvården i egen regi ska därför arbeta utifrån föräldraförmågan vilket kräver insatser i barnets naturliga miljö. För att följa gällande lagstiftning tillhandahåller socialförvaltningen en lättillgänglig biståndsbedömning för föräldrar så att de kan söka individuellt stöd och hjälp för de svårigheter de uppfattar att de har i relation till sina barn.

### **Samarbete-samverkan**

Samarbetat med förskola och barnvårdscentralen (BVC) i ett tvärprofessionellt team med representanter även från

- mödravårdscentralen (MVC)
- barn- och ungdomspsykiatri (BUP)
- psykiatrimottagningen i Åkersberga
- Beroendemottagningens landstingsdel
- kvinnokliniken Danderyds sjukhus

har fortskridit med syftet att fånga upp socialt/psykiskt utsatta gravida kvinnor och hitta samverkansformer för att erbjuda stöd som förebygger ökad ohälsa såväl hos modern som hos barnet.

Samarbetet med barn- och ungdomspsykiatri (BUP) har fortgått för att nå gemensam syn på vårdbehov och gemensam vårdplanering. I samma syfte har månatliga konferenser med Mini-Maria hållits.

I samarbete med andra nordostkommuner och Roslagens polismästardistrikt drivs Stödcentrum för unga brottsoffer och Barnahus södra Roslagen. Täby kommun är huvudman för båda dessa verksamheter.

Stödcentrum för unga brottsoffer Nordost tillgodoser unga brottsutsattas rätt till stöd. Verksamheten erbjuds som service och riktar sig till barn och personer mellan 12-24 år, som blivit utsatta för eller bevittnat brott samt deras anhöriga. Stödcentrum ansvarar även för att erbjuda medling i anslutning till brott.

Genom Barnahus Södra Roslagen samordnas myndigheternas utredningsförfarande på ett sätt som gagnar såväl den rättsliga processen som socialförvaltningens skyldighet att ingripa till barns skydd. Under året har en informationskampanj genomförts. Tre korta filmer har producerats och visats på skolor och biografier. Filmerna finns även att tillgå på Österåkers kommuns hemsida.

”Linköpingsmodellen”, en samverkan med närpolisen för att motverka drogmissbruk, har genomförts vid ett tillfälle. Utöver detta har polisen gjort egna hembesök som socialförvaltningen inte inbjudits till. Insatsen har utvärderats av socialförvaltningen och är presenterad i rapporten ”Familjers upplevelser av oanmälda hembesök”. Från rapporten framgår att 25 svarat på enkäten som skickats till 36 barn och deras vårdnadshavare. Undersökningsresultatet kan ifrågasättas utifrån att socialförvaltningen har deltagit i endast 32 procent av polisens hembesök. Av deltagarnas upplevelser framkommer bilden av att det är när polisen och socialförvaltningens personal gemensamt kommer på hembesök som upplevelsen är som mest optimal.

Mot bakgrund av det tunna underlaget som undersökningen bygger på ska slutsatsen inte ses helt rättvis men kan användas som ett diskussionsunderlag i utvecklingsarbetet.

Sociala insatsgrupper (SIG) beskrivs av Socialstyrelsen som ett koordinerat, fokuserat och långsiktigt arbete för att ungdomar ska bryta en kriminell livsstil. Under året beviljades två personer denna insats.

Vid ett tillfälle har skolorna erbjudits information om socialförvaltningens arbete och verksamhet. Ett 15-tal personer deltog i informationsträffarna och utvärderingen gav positiva omdömen. Enheten kan konstatera en minskning av deltagande från ett 50-tal personer till 15.

Under våren har en samordnad individuell plan (SIP) samordnats av familjestödsenheten för sex barn. Dessutom har socialsekreterare kallats och deltagit på två sådana möten.

### **Familjehem**

Familjehemmen har under året erbjudits olika aktiviteter i syfte att höja dess kvalitet. En nätverksträff med temat ”Ursprungsfamiljens betydelse” har genomförts. I februari avslutades utbildningen ”Ett hem att växa i”. Utbildningen består av åtta tillfällen á tre timmar. Utbildningen genomfördes i samverkan med Norrtälje kommun. Tre av förvaltningens familjehem fullföljde utbildningen. Lördagen den 30 augusti genomfördes en uppskattad aktivitet för alla familjehem och uppdragstagare, studiebesök på brandstationen med efterföljande Tacobuffé på Domarudden med ett 30 tal deltagare. Rekryteringsarbetet har fortskridit bland annat genom deltagande på Kanalens dag, annons på kommunens hemsida och affischer som satts upp på strategiska platser. Under hösten inbjöds familjehemsföräldrar och socialförvaltningens personal till en föreläsning med Hanna Zetterman, som själv varit familjehemsplacerad och nu familjehemsförälder. Föreläsningen ”Från fosterbarn till familjehem” innehåller hennes livsberättelse där hon talar om hur det var för henne att växa upp som fosterbarn och hur det är att vara familjehem. En grupp har startats under hösten med tre familjehemsmammor med temat ”Sluta röka” som bygger på materialet ”Rökfri” från vårdguiden. Syftet är att familjehemmen ska bli rökfria. Oaviserade hembesök gjordes under våren och i december. I december överlämnades en julklapp, boken ”Fem gånger mer kärlek”.

### **Mottagande av ensamkommande barn**

Österåkers kommun har haft en överenskommelse med Migrationsverket om 20 boendeplatser tillgängliga för ensamkommande barn, varav minst tre platser alltid ska vara tillgängliga för asylsökande barn. Enlig överenskommelsen ska pojkar från och med 15 år till och med 17 år anvisas. AB Vår ljus driver gruppboende på entreprenad i lokaler som kommunen hyr. Under första halvåret 2014 har antalet asylsökande ensamkommande barn till Sverige ökat med över 70 % i förhållande till samma period 2013. Sedan första januari 2014 har Migrationsverket utvidgat möjligheten genom en lagändring att anvisa en kommun ensamkommande barn.

Från och med årsskiftet kan anvisning ske även till kommuner med överenskommelse, men där de överenskomna platserna är färre än kommunens fördelningstal och vid behov till samtliga kommuner. Under sommaren ökade antalet anvisningar till kommunen som fick totalt 16 asylsökande barn. Med anledning av de ökade anvisningarna och ökat behov av asylplatser har ny överenskommelse tecknats om 9 asylplatser och 25 platser för barn med permanent uppehållstillstånd. Enligt fördelningstal ska Österåkers kommun ta emot nio asylsökande ensamkommande barn. Boendet StegEtt som drivs i egen regi där tre ungdomar bor med självhushållning har flyttat till en lägenhet om fyra rum och kök. Detta för att kunna utöka platsantalet hos Vårlyjus från tidigare 11 till nuvarande 15 platser. Vårlyjus ansvarar för barnens boende, omvårdnad, fritidsaktiviteter, stödinsatser och integration. Under våren erbjöds ungdomarna en ”jobsökarkurs” där de fick lära sig att skriva personliga brev och CV. Under sommaren hade sju ungdomar sommarjobb genom kommunen. Under året har Österåkers kommun ansvarat för 30 ensamkommande barn.

### **Uppföljning**

Socialnämnden har ansvar för god kvalitet i insatser till enskilda och ett ansvar att följa upp verksamheter som utförs av andra på uppdrag av nämnden. Familjestödsenheten har därför börjat med en uppföljningsmodell UBU, ”Uppföljning av barn och unga”. Det är ett IT-baserat program med en uppsättning av enkäter. Enkätsvaren läggs samman och omvandlas till resultat som därefter kan analyseras.

Grunden för systemet är att vid insatser till barn finns tre berörda parter: barnet, vårdnadshavaren samt placerade socialsekreterare. I systemet samlas kvaliteten enligt dessa tre parter in och kopplas samman med aktuell institution. Kommunerna behöver gå samman för att skapa tillförlitlig data. UBU ger denna möjlighet om flera kommuner använder den.

### **Individuellt stöd inom familjemottagningen**

Familjemottagningen har utvecklat en lättillgänglig biståndsbedömning för föräldrar som vill ha individuella insatser för att komma tillrätta med de svårigheter de upplever i förhållande till sina barn. Biståndsbedömningen sker i regel inom en vecka. 27 hushåll har under året erhållit individuellt stöd inom familjemottagningen.

### **Personalsituationen**

Inom familjemottagningen har det varit personalomsättning vilket innebär svårigheter att fullfölja uppdraget att hantera förhandsbedömningar och utredningar. En utredningskonsult har anlåtats för att genomföra ett par utredningar. De medarbetarundersökningar som genomförts visar på negativa upplevelser av stress varför familjestödsenheten har satsat på en metodik för utveckling av medarbetarskapet i syfte att öka organisationens värdeskapande kapacitet. Det är i dagsläget en stor utmaning att rekrytera medarbetare och att behålla en stabil personalgrupp.



## Vuxenstödsenhet

Vuxenstödsenheten utreder och beslutar om ekonomiskt bistånd, våld i nära relationer, erbjuder biståndsbedömd arbetsökarverksamhet samt ansvarar för Socialnämndens bostadslägenheter.

Inom enheten inryms även budget- och skuldrådgivning samt ansvar för kommunens mottagande av nyanlända flyktingar, såväl enskilda vuxna som familjer.

Enheten har i uppdrag att förebygga missbruk av alkohol, narkotika och andra beroende-framkallande medel, genom myndighetsutövning, intern öppenvård samt köp av extern vård.

Ungdomsmottagningen (UMiÅ) är också organiserad inom enheten. Hälso- och sjukvårdsdelen av verksamheten drivs enligt avtal med Stockholms läns landsting.

| Driftsredovisning per verksamhet (tkr) | Budget 2014    | Utfall 2014    | Budget-avvikelse | Utfall 2013    |
|--|----------------|----------------|------------------|----------------|
| Stab                                   | -5 251         | -913           | 4 338            | -7 269         |
| Hyresvärd                              | -303           | -1 274         | -971             |                |
| Ekonomiskt bistånd                     |                |                |                  | -23 693        |
| bidrag till enskilda                   | -21 458        | -18 477        | 2 981            |                |
| administration                         | -1 420         | -4 450         | -3 030           |                |
| Flyktingmottagande                     | 2 447          | 1 252          | -1 195           | 1 561          |
| Beroende                               |                |                |                  | -12 606        |
| administration                         | -3 130         | -3 300         | -170             |                |
| vårdkostnad institution                | -6 021         | -9 122         | -3 101           |                |
| intern öppenvård                       | -1 996         | -1 575         | 421              |                |
| extern öppenvård                       | -96            | -1 411         | -1 315           |                |
| familjehem                             | -203           | -658           | -455             |                |
| Ungdomsmottagningen                    | -1 538         | -1 440         | 98               | -1 353         |
| <b>Verksamhetens nettokostnader</b>    | <b>-38 969</b> | <b>-41 368</b> | <b>-2 399</b>    | <b>-43 360</b> |

Vuxenstödsenhetens nettokostnader för 2014 innebär en negativ avvikelse på 2 399 tkr. Underskottet förklaras främst av att vårdkostnader för institution översteg budget med drygt 3 mkr.

Under året har flera förändringar av redovisningen skett för att skapa en tydligare struktur och underlätta uppföljningen. Under stab fanns tidigare exempelvis personalbudgeten för socialsekreterare på ekonomiskt bistånd vilket nu har delats upp på rätt verksamhet. Detta medförde ett större överskott på 4,3 mkr för staben och i utfallet fanns också en intern intäkt på 1,6 mkr för administrativa kostnader kopplade till institutionsplaceringar.

Hyresvärdskostnaderna har under året varit nästan 1 mkr högre än vad som budgeterats.

Det beror främst på betydligt lägre hyresintäkter jämfört med budget men det innebar samtidigt delvis lägre lokalkostnader. Ytterligare en förklaring är att nämnden tvingats till flera större renoveringar som kostat cirka 400 tkr mer än vad som funnits utrymme för samtidigt som hyresintäkter uteblivit under renoveringstiden.

Det är mycket glädjande att kostnaderna för utbetalt ekonomiskt bistånd till enskilda minskat kraftigt och uppgick till totalt 18,5 mkr, vilket gav en positiv budgetavvikelse på nära 3 mkr.

Under året tog nämnden emot cirka 11 färre flyktingar än planerat och det ledde till lägre intäkter från Migrationsverket. Verksamhetens totala budgetavvikelse blev -1,2 mkr på grund av detta.

För beroendevården uppstod stora negativa budgetavvikelser till följd av betydligt högre snittkostnader per dygn för institutionsplaceringar än vad som hade budgeterats. Antalet placeringsdygn var faktiskt något lägre än budgeterat men en stor ökning skedde sent på året. Utfallet för institutionsplaceringar blev 3,1 mkr för mycket jämfört med budget. Budgeten för extern öppenvård var endast 100 tkr men dessa kostnader uppgick till 1,4 mkr vilket gav en större negativ avvikelse. Den interna öppenvården däremot, hade ett överskott på drygt 400 tkr.

Ungdomsmottagningens resultat var 100 tkr bättre än budgeterat och avsåg övriga kostnader i form av inköp av konsulttjänster.

### **Ekonomiskt bistånd**

Ett utvecklingsarbete har pågått under året för att se över interna rutiner i syfte att säkra en rättssäker likabehandling av de sökande. En komplett ansökan om ekonomiskt bistånd ska vara hanterad inom maximalt tio dagar, vilket man i de flesta fall lyckats hålla. Däremot har perioder av personalbrist bromsat utvecklingen i det mer tidskrävande arbetet att arbeta fram handlingsplaner tillsammans med den enskilde och samarbetspartners för att på lång sikt hjälpa den sökande till självförsörjning. Kvaliteten i arbetet är ändå inne i en positiv utvecklingskurva och ny målsättning har tagits fram som innebär att samtliga sökande ska träffa sin socialsekreterare minst en gång var tredje månad. En förtroendeläkare konsulteras ett par gånger per termin för rådgivning och läkarutlåtanden i de mest komplicerade ärendena och representanter finns kring det nystartade utvecklingsarbetet med våld i nära relationer. Personalen får fortbildning via FOU (Forskning och utveckling i Nordost) och är själva aktiva i det interna förbättringsarbetet, vilket bedöms vara en del av orsaken till att kostnaderna inom ekonomiskt bistånd minskat under året.

| Ekonomiskt bistånd                       | Budget | Utfall | Utfall | Utfall |
|--|--------|--------|--------|--------|
|  | 2014   | 2014   | 2013   | 2012   |
| Antal aktualiseringar ekonomiskt bistånd | -      | 3 704  | 3 128  | 2 960  |
| Antal biståndsansökningar/mån            | -      | 321    | 315    | 290    |
| Antal biståndshushåll                    | 610    | 634    | 622    | 575    |
| Biståndsbelopp/hushåll/månad             | 3 060  | 2 437  | 2 932  | 2 778  |

Antal aktualiseringar och ansökningar inom ekonomiskt bistånd har ökat något jämfört med tidigare år, liksom antalet hushåll med utbetalningar. Däremot har utbetalningarnas storlek minskat och de totala kostnaderna minskat markant jämfört med föregående år. Utöver det fortgående förbättringsarbetet har föregående års låga arbetslöshet i kommunen minskat ytterligare, vilket givetvis påverkat utfallet. Arbetsförmedlingen beskriver dock att de som nu är arbetslösa står mycket långt ifrån arbetsmarknaden, varför det är en utmaning att framöver stödja den målgruppen till självförsörjning.

### Flyktningmottagande

Vuxenstödsenheten samverkar med arbetsförmedlingen i ett projekt finansierat av arbetsförmedlingen: ”Hemnära integrationsstöd” i syfte att genom visst praktiskt stöd i mottagandet underlätta den vuxne flyktingens etablering i samhället och arbetsmarknaden på längre sikt.

Kommunens överenskommelse med Länsstyrelsen anger att 30 flyktingar och andra skyddsbehövande ska tas emot årligen. Under år 2014 togs 19 flyktingar emot, vilket är mer än tidigare. Att inte 30 togs emot beror på att de bostäder vuxenstödsenheten kunde göra tillgängliga även togs i bruk av anhöriginvandrare. Under år 2014 valde drygt 30 anhöriginvandrare med anknytning till tidigare ensamkommande barn att flytta till kommunen. Mottagandet av anhöriginvandrarna är inte möjligt att påverka och sker ofta med kort varsel. Därför är även mottagandets konsekvenser avseende budgetprognos och arbetsbelastning svårprognosticerat. Det nyuppstartade projektet innebär dock en märkbar kvalitetshöjning på mottagandet för den enskilde flyktingen och en avlastning för socialsekreterarna.

### Sociala lägenheter

I december 2014 hade Socialnämnden kontrakt på 63 lägenheter, varav tre kunde börja nyttjas under första kvartalet 2015. Vuxenstödsenheten har ett välfungerande samarbete med det kommunala bostadsföretaget Armada som på begäran gett nämnden flera nya förstahandskontrakt för att möjliggöra flyktningmottagandet.

Ett arbete har påbörjats inom enheten att strukturera upp och tydliggöra hanteringen av bostadslägenheterna. Rutiner har upprättats för hela flödet från behovsbedömning, utredning och kontrakt till hyresdebitering, besiktningar, renoveringar och avhysningar. Socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd och beroendemottagningen ansvarar numera för samtliga utredningar av andrahandskontrakt.



Dessa boenden ska alltid ses som en tillfällig lösning och beviljas inte till personer som utifrån normala livskriser, såsom till exempel skilsmässa, står utan bostad. Socialtjänstlagen ställer krav att den enskilde efter förmåga själv försöker lösa sin situation och ett stort arbete för vuxenstödsenheten har varit att för såväl nuvarande andrahandshyresgäster som nya sökande påpeka det egna ansvaret att söka egna andrahandskontrakt, ofta i hela landet. Vid akut behov av tak över huvudet beviljas oftast bistånd till vandrarhem eller liknande. Prioriterade grupper för Socialnämndens andrahandskontrakt är flyktingar (inklusive ensamkommande flyktingbarn, när de med stigande ålder klarar eget boende) samt personer med pågående öppenvård på beroendemottagningen. Den generella bristen på bostäder innebär dock att även dessa målgrupper ibland enbart kan beviljas vandrarhem. Situationen försvåras ytterligare av att många av lägenheterna bebos av personer som fått sina kontrakt för många år sedan och har inte aktivt "arbetats ut" till ordinarie bostadsmarknad. De har därmed erhållit besittningsrätt. För att den enskilde ska kunna överta förstahandskontraktet krävs dock fastighetsägarens godkännande.

Vid årets slut inrättades ny bostadsförvaltartjänst som också arbetar på biståndsenheten. Bostadsförvaltartjänsten innebär bland annat att tätare besiktningar av lägenheterna kommer att kunna genomföras. Under 2015, såväl som 2014, förväntas dock fortsatt flera höga renoveringskostnader innan äldre lägenheter setts över och processer med flyttningar eller avhysningar är genomgångna.

Sammanfattningsvis har ett förbättringsarbete påbörjats och delvis redan genomförts gällande hanteringen av lägenheter.

### **Budget- och skuldrådgivning**

Kommunens budget- och skuldrådgivare erbjuder stöd med att reda ut skulder och upprätta budget för att stödja den enskilde att så fort som möjligt komma i ekonomisk balans. Den enskilde kan söka sig till rådgivaren själv, men ibland får de hjälp av till exempel psykiatri eller Personligt ombud att ta kontakt. De som söker rådgivning är både personer med låg inkomst och personer med hög inkomst och hög skuldnivå med mycket varierande bakomliggande orsaker. Ibland kommer hela familjer till rådgivning. Under 2014 har 192 personer varit aktuella, vilket är en ökning med 25 personer i jämförelse med 2013. Av dessa har 71 personer blivit aktuella under 2014. Under det gångna året hade budget- och skuldrådgivningen 183 besök, var behjälplig vid 22 skuldsaneringsansökningar, fyra kompletteringar och vid en överklagan. Under året har föreläsning om budget och ekonomisk konsumentupplysning hållits på Tråsättraskolan, Enköpingsgymnasium, Österåkers kriminalvårdsanstalt samt för gode män och förvaltare. Att volymerna har minskat något jämfört med föregående år bedöms sannolikt hänga ihop med att budget- och skuldrådgivaren var sjukskriven under nästan tre månader under hösten.

## **Beroendevård**

Inom beroendemottagningen arbetar socialsekreterare med att utreda och besluta om bistånd i form av vård och behandling för personer med beroendeproblematik. Inom den egna öppna missbruksvården finns sedan tidigare alkohol- och drogoterapeut samt familjeterapeut.

Inom enheten ryms även ett mer gränsöverskridande arbete med unga vuxna och flera av de insatser som beviljas för den målgruppen behövs inte på grund av främst beroendeproblematik utan på grund av psykisk ohälsa, kriminalitet eller utsatt social situation på andra sätt, ofta kombinerad med någon form av användning av droger. Den egna öppenvården har under året, av säkerhetsskäl, flyttat från sin tidigare lokal som var i en bostadslägenhet till Alceahuset. Nuvarande lokaler är dock inte helt verksamhetsanpassade och en mer permanent lösning eftersöks.

Vuxna missbrukare från 18 år och deras anhöriga får behandling i samverkan med landstinget på hemmaplan vid beroendemottagningen och socialförvaltningens öppenvård. Personer med mycket omfattande missbruk som efter försök inte klarat av behandling i öppenvård har beviljats behandling i form av vårdvistelse på institution eller genom boende och extern öppenvård i annan kommun. För flera personer har dessa vårdvистер varit enda alternativet att undvika tvångsvård (LVM).

### *Myndighetsutövning*

I enlighet med de nationella riktlinjerna är ASI den utredningsmodell som används för utredning av missbruk och beroende. Många olika livsområden berörs i utredningen som grundar sig på den sökandes egen beskrivning av sin situation. Samtliga socialsekreterare är utbildade i modellen. Här finns dock fortsatt ett utvecklingsområde vad gäller att systematiskt använda ASI vid upprepade tillfällen för att följa en utveckling och uppdatera bedömningen av lämpliga insatser. För de unga vuxna är motsvarande rekommenderade utredningsmodell ADAD, vilken också används inom enheten.

Allt fler kommer genom anmälan eller ansökan i kontakt med beroendemottagningen. Under år 2014 har 61 yttranden lämnats till Transportstyrelsen gällande körkortstillstånd/körkortsinnehav och till åklagarmyndigheten vid åtal för drogrelaterad brottslighet, vilket är en stor ökning från föregående års 41 yttranden. Av dessa yttranden gällde 39 unga vuxna mellan 18 och 24 år (att jämföra med 27 yttranden år 2013). Antalet påbörjade utredningar inom beroendemottagningen var under året 241 jämfört med 202 år 2013. Antalet aktualiseringar ökade från 195 till 219.

### *Öppenvård*

Öppenvården erbjuder vård enskilt eller i grupp: 12-steps kurser, haschprogram, återfallsprevention, eftervård, stödande samtal, par- och familjesamtal, informations- och rådgivningssamtal, uppsökande verksamhet i centrum, individuella stödsamtal till barn och



ungdomar som har missbrukande föräldrar, motivationsgrupp för kroniker och anhörigstöd. Under våren har anhöriga erbjudits en anhörigdag (lördag) vilket var mycket uppskattat. Flera av de kroniska missbrukarna som vanligtvis befinner sig i anslutning till centrum besöker varje vecka den öppna gruppen.

Gruppverksamheterna och anhörigsamtal är så kallade ”fria nyttigheter” som inte kräver biståndsbeslut. Enskilda samtal kan genomföras upp till ca fem gånger anonymt innan den enskilde måste ansöka om insatsen hos en socialsekreterare på beroendemottagningen för att kunna fortsätta kontakten.

Antalet personer som deltagit i verksamheten har ökat kraftigt under året: 292 totalt, att jämföra med föregående års 185. Av dessa personer har 57 haft biståndsbedömda insatser inom öppenvården, jämfört med 49 föregående år. Utöver denna statistik finns även fem ungdomar som haft insatser biståndsbedömda av familjestödsenheten.

Den nytillkomne boendestödjaren har under hösten haft insatser för totalt 10 personer. Några av dem har haft nästan dagliga besök, vilket möjliggjort ett fortsatt boende i andrahandslägenhet, i kombination med hemtjänstinsatser, istället för extern vårdvistelse.

#### Vårdvистер

| Vuxenstöd                                    | Budget | Utfall | Utfall | Utfall  |
|--|--------|--------|--------|---------|
| Beroendevård                                 | 2014   | 2014   | 2013   | 2012    |
| Antal aktuella personer beroende             | -      | 34     | 39     | 28      |
| - varav LVM                                  | -      | 5      | 3      | 7       |
| - varav LVU                                  | -      | 1      | 4      |         |
| - varav familjehem                           | -      | 4      | 2      | 0       |
|  |        |        |        |         |
| Antal helårsplaceringar HVB                  | 12,0   | 11,4   | 14,9   | 11,8    |
| Antal vård dygn HVB                          | 4 380  | 4 162  | 5 442  | 4 307   |
| Snittkostnad/dygn kr HVB                     | 1371kr | 2 125  | 1492   | 1823 kr |
|  |        |        |        |         |
| Antal helårsplaceringar ext boende+öppenvård | 0,0    | 4,0    | -      | -       |
| Antal vård dygn ext boende+öppenvård         | 0      | 1448   | -      | -       |
| Snittkostnad/dygn kr ext boende+öppenvård    | 0 kr   | 943    | -      | -       |
|  |        |        |        |         |
| Antal helårsplaceringar externa familjehem   | 0,0    | 0,5    | -      | -       |
| Antal vård dygn externa familjehem           | 0      | 166    | -      | -       |
| Snittkostnad/dygn kr externa familjehem      | 0 kr   | 668    | -      | -       |

De ökande volymerna syns inte enbart inom myndighetsutövningen och den egna öppenvården. De senaste årens ökande trend avseende köpt extern vård har fortsatt även under år 2014. Så många som 34 personer har vårdats externt vid totalt 39 tillfällen under året. Fem av dessa individer har vårdats enligt LVM, vid totalt 8 tillfällen. En ung vuxen har tvångsvårdats enligt LVU.

Inom de frivilliga vårdvistelserna ryms fem personer som fått insatser av andra skäl än missbruk. Kommande år kommer denna kategori att särskiljas från övrig statistik och istället benämnas ”övrige vuxna”.

Inom enheten pågår ett analysarbete av orsaken bakom de ökande placeringsvolymerna. En direkt riktad åtgärd som kan bidra till en positiv förändring är den nyinrättade tjänsten som boendestödare som stöttar upp i hemmet på ett sätt som det inte funnits tidigare.

Det arbetet bedöms komma att förhindra flera externa vårdvistelser varje år. Ytterligare åtgärder inför det nya året är att återinföra möjligheten för beroendemottagningen att bevilja ett mindre bistånd i hälsofrämjande syfte, som t ex ett kort på badhuset, som ett komplement till samtalsbaserad behandling inom öppenvården. Den egna arbetssökarverksamheten som hittills enbart nyttjats av ekonomiskt bistånd kommer också att användas för beroendemottagningens målgrupp under år 2015 i ett försök att bredda utbudet i det som finns att erbjuda på hemmaplan. Fortsatt saknas dock någon form av sysselsättning för målgruppen.

Det kan konstateras att många av de placeringar som genomförts berör personer med en samsjuklighet av såväl missbruk som psykisk ohälsa. Ett mer komplext vårdbehov innebär att institutioner med bred kompetens och hög vårdavgift behöver användas. Det här syns tydligt genom att volymökningen under år 2014 inte främst består av utökat antal vårddygn utan av ökat snittpris per dygn. Även det ovanligt höga antalet tvångsplaceringar drar upp snittpriset eftersom Statens institutionsplaceringar är mer kostsamma än frivillig vård. Samsjukligheten ställer stora krav på samverkan med vuxenpsykiatri, vilket avseende samfinansiering av vårdvistelser, inte fungerat önskvärt under det gångna året. Framöver kommer samordnade individuella vårdplaner att genomföras innan placering där vuxenpsykiatri är en part.

### **Samverkan**

Vid årsskiftet 2014/2015 återuppstod det lokala samrådet som funnits under åren 2010-2013 inom missbruksområdet, i enlighet med den regionala policyn för riskbruk, missbruk och beroende. I rådet deltar chefer från socialförvaltningen, vuxenpsykiatri, Beroendecentrum och Kriminalvården. En gång per termin bjuds även primärvården in. Samrådets syfte är att ständigt förbättra samverkan och förhindra att människor ”tappas mellan stolarna”.

Inom beroendevården finns även en tät samverkan i och med Beroendecentrums och socialsekreterarnas samlokalisering, med gemensamma veckomöten för smidig remisshantering och samverkan. Socialsekreterarna har under året varit med och gjort samordnade individuella vårdplaner (SIP) för en handfull klienter. I och med en stor utbildningsinsats under hösten anses metoden nu vara implementerad i verksamheten. Ett ytterligare återkommande samverkansforum är tillsammans med Arbetsförmedlingen och skolan och rör mottagandet av nyanlända inom etableringen.

Samverkan är i enlighet med den lokala överenskommelsen (LÖKEN) som finns i Österåker på liknande sätt som i landets samtliga kommuner, sedan Arbetsförmedlingen tog över det samordnande ansvaret i flyktingmottagandet.

FOU-nätverket bidrar bland annat med fortbildning för personal och i olika chefsnätverk finns möjlighet till utbyte av information för chefer inom ekonomiskt bistånd, missbruk samt flyktingmottagande.

### **Ungdomsmottagningen**

Ungdomsmottagningen har till uppgift att stärka ungdomar mellan 12-22 år i att hantera sin sexualitet, att respektera sig själva samt att förebygga psykisk och social ohälsa.

Under året har ungdomsmottagningen tagit emot 3 614 besök hos barnmorska, kurator eller läkare. 23 procent av besöken har gjorts av pojkar/unga män vilket är en tydlig ökning med 7 procent jämfört med förra året.

Mottagningen har under året inte längre haft tillgång till venereolog, men uppfyller ändå avtalets krav på läkare genom inköpt konsulttid från såväl gynekolog som allmänläkare. Mottagningens lokaler är inte helt tillgänglighetsanpassade, vilket behöver åtgärdas.

Mottagningen har under året även fortsatt sin utåtriktade verksamhet och under hösten ökade antalet skolbesök på mottagningen, vilket gjorde att så mycket som totalt 22 studiebesök av skolklasser kunde räknas in vid årets slut. Mot slutet av året blev mottagningen miljödiplomerad av Hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Vartannat år genomför Hälso- och sjukvårdsförvaltningen patientenkäter i länets ungdomsmottagningar. Mottagningen brukar ha hög svarsfrekvens samt överlag positiva resultat. Så var det även i år. Mottagningen fick i årets enkät 100 procent positiva svar på frågan om nöjdhet och 98 procent på bemötande, vilket är högre än landet i genomsnitt och ska ses som ett riktigt fint resultat. Det ungdomarna inte var nöjda med var telefontillgängligheten. Under 2015 kommer därför webbokning att underlättas och nöjdheten kommer därefter att följas upp.

Socialnämnden gav förvaltningen hösten 2014 i uppdrag att utreda en eventuell organisationsförändring som kan komma att innebära att ungdomsmottagningen framöver övergår till produktionsförvaltningen. Utredningen har dock skjutits på fram till sommaren 2015, anledning är produktionsförvaltningens eget översynsarbete.

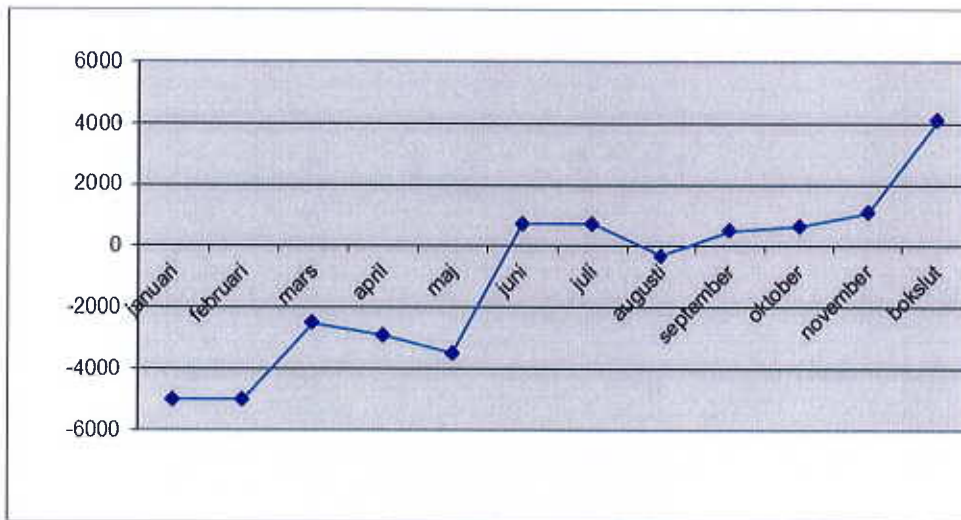
### **Personalsituation**

Det är en hög prioritet att uppnå större stabilitet i personalgrupperna inom såväl ekonomiskt bistånd som beroendevården så att det utvecklingsarbete som pågår inte stoppas av vakanser i lika stor utsträckning under kommande år.



Under år 2014 har både arbetsgruppen för ekonomiskt bistånd och beroendemottagningen haft längre perioder av vakanser än perioder av fulltalighet, vilket skapar en olycklig instabilitet i arbetsgrupperna. Arbete pågår på förvaltningen att på olika sätt öka attraktionskraften hos arbetsgivaren.

## Prognossäkerhet



I samband med bokslutet 2014 reviderades Socialnämndens budgetram med 5 mkr för att justera för de stora överskott som nämnden haft under året. I tabellen ovan har därför alla månadsprognoser justerats ned med 5 mkr. Det här innebär att prognosen för januari-februari egentligen var noll men med justeringen blev det alltså -5 mkr för dessa månader. Under våren trodde man på ett bättre resultat på grund av lägre vårdkostnader för barn och unga än budgeterat och vid halvårsskiftet visade prognosen på ett överskott. Under hösten låg prognosen relativt stabilt totalt sett och den sista prognosen som lämnades i november beräknade ett överskott på 1,1 mkr inklusive budgetrevideringen. Under december gjordes en oplanerad återföring till resultatet av överskottet för ensamkommande barn med 3 mkr vilket innebär att resultatet utan denna post hade varit exakt i enlighet med novemberprognosen. Sammantaget innebär det att prognoserna från juni stämde väl överens med det utfall som blev för nämnden som helhet och prognossäkerheten uppskattas därmed som relativt god. De variationer som rådde under första halvåret kan till viss del förklaras av att kommunen inför 2014 bytte ekonomisystem och kodplan vilket påverkat även prognosarbetet i stor utsträckning.

## Personaluppföljning

| Anställda och årsarbetare               | 2014-11-30   | 2013-11-30   | 2012-11-30   |
|---|--------------|--------------|--------------|
| Antal årsarbetare, tillsvidareanställda | 55,70        | 58,00        | 58,00        |
| Antal årsarbetare, tidsbegränsade       | 7,00         | 6,00         | 8,20         |
| <b>Summa årsarbetare</b>                | <b>62,70</b> | <b>64,00</b> | <b>66,20</b> |
| <b>Antal anställda</b>                  | <b>64</b>    | <b>64</b>    | <b>65</b>    |

Antalet anställda var oförändrat jämfört med föregående år och uppgick till 64 personer. Däremot har antalet årsarbetare minskat med motsvarande 1,3 tjänst.

| Sjukfrånvaro i intervall | Sjukfrånvaro totalt | Sjukfrånvaro < 60 dagar | Sjukfrånvaro > 60 dagar |
|--------------------------|---------------------|-------------------------|-------------------------|
| Socialnämnden 2014       | 5,4%                | 1,6%                    | 3,8%                    |
| Socialnämnden 2013       | 3,7%                | 1,4%                    | 2,3%                    |
| Socialnämnden 2012       | 4,6%                | 2,1%                    | 2,5%                    |

Sjukfrånvaron minskade något under 2013 men har under 2014 ökat igen och låg på 5,4 % totalt. Det är långtidssjukskrivningarna som ökat mest mellan åren.

## Uppföljning miljömål

| Mål enligt KF            | Genom nämndsmål enligt VP   | Nämnds mål uppfyllt | Kommentar/ genom vilken genomförd aktivitet  |
|--------------------------|---|---------------------|--|
| Begränsad klimatpåverkan | Välja den miljövänligaste transportformen i varje enskilt fall.   | Ja                  | Bilpoolen och cykelpool används, reskassa för kollektivtrafik finns.   |
|                          | Tanka etanol i bilpoolens bilar när detta är möjlig.  | Ja                  | De riktlinjer som finns för bilpoolen följs.   |
|                          | Ta hänsyn till uppsatta miljömål vid val av leverantörer.   | Ja                  | Upphandlingspolicyn följs.   |
|                          | Utveckla användandet av modern teknik, ex vid möten på distans i syfte att minska klimatpåverkande arbetsresor. | Ja                  | Förvaltningen deltar i utvecklingsarbete kring vårdplanering på distans. I samband med ny plattform har också Lync installerats. |



## Uppföljning handlingsplan för finskt minoritetsområde

På Kommunfullmäktiges uppdrag har Socialnämnden upprättat en handlingsplan för hur nämnden arbetar med kommunens ansvar som ett finskt förvaltningsområde. I tabellen nedan redovisas aktiviteter samt hur dessa har genomförts.

| Mål   | Kommentar   |
|---|---|
| Medborgare som begär det ska få information på finska.                              | Det har inte funnits någon efterfrågan på information på finska.<br>Tjänstedeklarationer är inte översatta till finska.<br>Information om hur medarbetare ska koppla inkommande samtal till finskspråkiga kollegor finns på intranätet. |
| Chefer ska sträva efter att det ska finnas finskspråkig personal i arbetsgrupperna. | Önskemål om detta finns med i rekryteringsannonser.<br>Ingen nyanställning där den nyanställde kan finska har skett under året.   |

## Framåtblick

Osäkerheten i världsekonomin har inneburit att antalet personer med behov av försörjningsstöd har ökat kraftigt under 2009-2013. Arbetslösheten ligger på fortsatt låg nivå i kommunen. Däremot har personer som står långt ifrån arbetsmarknaden fortsatt svårt att få arbete. För att möta detta har socialförvaltningen utvecklat nya arbetsmetoder, bland annat arbetssökarverksamhet och ett utökat samarbete med Arbetsförmedlingen. Förbättrade rutiner och ökad kvalitet i bedömningar av berättigande till ekonomiskt bistånd kommer att vara en fortsatt viktig ambition för förvaltningen. Samordningsförbundet förväntas bidra till en positiv utveckling. Flera åtgärder behövs dock, exempelvis tillgång till fler praktikplatser och arbetstillfällen utanför den ordinarie arbetsmarknaden. Satsningar i socialt företagande vore en önskad utveckling.

Det ökade asyl- och flyktingmottagandet under kommande åren innebär både möjligheter och utmaningar. Under första halvåret 2014 ökade antalet asylsökande ensamkommande barn till Sverige med över 70 % i förhållande till samma period 2013. Kommunens överenskommelse med Migrationsverket avseende familjer omfattar 30 individer och 23 asylplatser för ensamkommande barn. Sedan första januari 2014 kan Migrationsverket vid behov anvisa fler barn än överenskommet. Det sker utifrån ett fördelningstal på länsnivå.

Den största utmaningen för kommunen när det gäller asyl- och flyktingmottagandet är att lösa behovet av bostäder. Bostadsbristen gör det svårt att följa de överenskommelser om asylmottagande som finns med Migrationsverket. I de fall där ett ensamkommande barn beviljas uppehållstillstånd kan föräldrar och syskon ansöka om att få återförenas med barnet i Sverige. Detta innebär att det är svårt att beräkna behovet av bostäder.

Bristen på bostäder är inte bara ett problem i arbetet med att ta emot asylsökande. I kommunen finns människor som definieras som hemlösa enligt Socialstyrelsen. Bostadsbristen är ett generellt problem som påverkar flera av socialförvaltningens målgrupper och har kraftigt inverkan på Socialnämndens kostnader. Eftersom det är Socialnämndens ambition att i möjligaste mån erbjuda vård på hemmaplan måste frågan om lämpliga boendelösningar åtgärdas i högre utsträckning än idag. Som exempel kan nämnas beroendevården där det finns behov av träningslägenheter i kombination med öppenvård.

Den nationella hemlöshetssamordnaren presenterade våren 2014 sin slutrapport som visar på hur hemlöshet och utestängning från bostadsmarknaden är ett delat samhälleligt ansvar som påverkas av många faktorer. Det är kommunens ansvar att planera för bostadsförsörjningen. Enligt hemlöshetssamordnaren krävs en nationell och regional samordning med utbildningsinsatser och kunskapsspridning som stöd till kommunerna. Utifrån samordnarens slutrapport kan en ny nationell övergripande strategi komma att tas fram för att motverka hemlöshet, utestängning från bostadsmarknaden och vräkningar.

Det våld som utövas i nära relationer är ett folkhälsoproblem som berör många. Enligt beräkningar bor minst 150 000 barn i hushåll där det förekommer våld. Vidare har var femte person någon gång utsatts för våld. För att bättre kunna stödja våldsutsatta barn och vuxna, liksom de som utövar våld, måste förvaltningen se över sin organisation och sina resurser för att möta de behov som finns och uppfylla de krav som ställs på socialtjänsten.

Den psykiska ohälsan bland barn och ungdomar ökar. Problemen har förskjutits från fysisk ohälsa mot psykosocialt betingade besvär och funktionsnedsättningar. Det är Socialnämndens ansvar att arbeta för att hjälpa föräldrar att öka sin föräldraförmåga, oavsett om barnets behov förklaras med sociala brister, funktionshinder eller psykisk ohälsa. Det ställer höga krav på socialsekreterarna som måste ha kompetens inom ett brett spektrum. Det ställer också högre krav på samordning och samverkan inom förvaltningen.

Från 2015 gäller nya nationella riktlinjer för missbruks- och beroendevården. Syftet är att öka tillgängligheten och kvaliteten i den vård och stöd som erbjuds. För socialförvaltningen innebär de nya riktlinjerna ett visst behov av fortbildning inom personalgruppen samt en utveckling av det redan pågående arbetet med standardiserade intervjumetoder. Det kommer också att krävas ökad samverkan mellan Vård- och omsorgsnämnden och Socialnämnden för att utveckla individanpassade lösningar för den enskilde som lider av samsjuklighet. Socialstyrelsens riktlinjer omfattar såväl socialtjänst som landstingets primärvård, specialiserad beroendevård och psykiatri. Det förebyggande arbetet ska ske inom socialtjänst, husläkarmottagningar, mödrahälsovård och barnhälsovård. Kravet på samverkan och samordning mellan alla dessa aktörer blir därmed tydligare.

Arbetet inom socialtjänsten är krävande. Socialstyrelsen ställer också nya och högre kompetenskrav på socialsekreterare inom barn- och ungdomsvården och familjerätten.

Redan idag är det en stor utmaning för både familjestödsenheten och vuxenstödsenheten att behålla en stabil personalgrupp. Förvaltningen kommer att pröva nya sätt att locka erfaren personal till kommunen och samtidigt behålla nuvarande medarbetare. En lönetrappa i två steg föreslås införa från 1 januari 2015 och omfatta socialsekreterare med myndighetsutövande arbetsuppgifter. Syftet är att premierar dem som stannar kvar i sina arbetsuppgifter och i Österåkers kommun. Ett gemensamt arbete med att motverka stress är ett exempel på hur förvaltningen valt att arbeta med frågan, liksom en dialog med de fackliga organisationerna.