

K A L L E L S E

Organ: SOCIALNÄMNDEN

Tid: Torsdagen den 20 september 2012, kl. 18.00

Plats: Sammanträdesrum Largen, plan 1 Alceahuset, Hackstavägen 22 (sammanträdesrum Largen är reserverat för majoriteten kl. 17.00 och sammanträdesrum **Losjön, plan 1** är reserverat för oppositionen kl. 17.00).

Helena Jungenstam
ordförande

/ Katarina Jupén Morell
administrativ samordnare

Föredragningslista

1. Val av justerare och fastställande av tid för protokollets justering
2. Fastställande av dagordning
3. Beredning (den 11 september 2012 ca kl. 16.30)
4. Information om socialjouren i Nordost alternativt Information om förvaltningens LEAN-arbete
5. Besök på boendet för ensamkommande barn på Norrgårdsvägen (i samband med kaffet)
6. Socialnämndens delårsbokslut per 2012-08-31
7. Redovisning av klagomål och synpunkter Socialnämnden 2012-01-01 – 2012-06-30
8. **Individärenden**
 - 8.1 Övervägande vid placering enligt 6 kap 8 § SoL
 - 8.2 Övervägande vid placering enligt 13 § LVU
 - 8.3 Placering i gruppboende
 - 8.4 Placering i gruppboende
 - 8.5 Placering i gruppboende
 - 8.6 Placering i gruppboende
 - 8.7 Ansökan om HVB-placering
 - 8.8 Ansökan om eftergift av skuld
 - 8.9 HVB-placering

- 8.10 HVB-placering
- 8.11 HVB-placering
- 8.12 Ansökan om vård enligt LVU
- 8.13 Ansökan om placering i stödboende samt ekonomiskt bistånd
- 8.14 Ansökan om placering i stödboende samt ekonomiskt bistånd
- 8.15 Ansökan om placering i stödboende samt ekonomiskt bistånd

9. Anmälan delegationsbeslut

- 9.1 Delegationslistor Procapita 2012-08-01- 2012-08-31
- 9.2 Protokoll socialt utskott 2012-09-11

10. Delgivningar

- 10.1 Beslut fr Socialstyrelsen 2012-08-21 ang överflyttning av ärende
- 10.2 KF §§ 100-101, 129/2012
- 10.3 SOSFS 2012:11, 2012:13
- 10.4 Detaljplan för Storchagens gård

6.

Socialnämndens delårsbokslut per 2012-08-31

Beslutsförslag:

Socialnämnden beslutar

1. att godkänna delårsbokslut per den 31 augusti 2012 och prognos per den 31 december 2012,
2. att överlämna detta till Kommunstyrelsen.



Socialförvaltningen
Frida Wennermark

2012-09-10 Dnr

Till Socialnämnden

Socialnämndens delårsbokslut per 2012-08-31

Beslutsförslag

Socialnämnden föreslås

1. att godkänna delårsbokslut per den 31 augusti 2012 och prognos per den 31 december 2012,
2. att överlämna detta till Kommunstyrelsen


Bakgrund

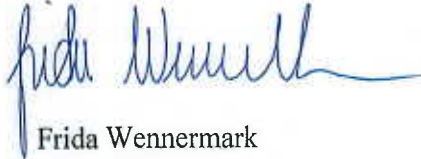
Socialnämndens nettokostnader för perioden uppgår till -52 021 tkr vilket motsvarar 88 % av periodbudgeten. Bokslutsprognosen för helåret är -81 500 tkr, vilket ger nämnden en prognostiserad budgetavvikelse på +7 600 tkr för helåret.

Redovisning av utfall januari – augusti 2012 samt prognos per den 31 december 2012 återfinns i sin helhet i bilaga 1.

Tidigare beredning, källhänvisning och bilagor

Bilaga 1. Socialnämndens delårsbokslut per den 31 augusti 2012.


Anne Simmasgård
Förvaltningschef


Frida Wennermark
Controller

Socialnämnden

Nämndens ordförande: **Helena Jungenstam**

Förvaltningschef: **Anne Simmasgård**

Viktiga händelser

- I maj 2012 tecknades en ny överenskommelse med Migrationsverket om anordnande av boende för ensamkommande barn, varav tre asylsökande och elva med uppehållstillstånd utan legal vårdnadshavare i Sverige.
- Boendet för de ensamkommande barnen har flyttat från Svartfåravägen till Bergavägen.
- Socialnämnden övertog ansvaret för flyktingmottagning från näringslivsenheten från årsskiftet, mottagandet har varit begränsat under året.
- I juni startade Nordostkommunerna en gemensam socialjour.
- En självhjälpsgrupp för frånskilda män har startats, "Klubb Arnold".
- För arbetslösa försörjningsstödstagare har projekt arbetsökarverksamhet startat.
- Ungdomar till missbrukande föräldrar erbjuds individuella stödsamtal i Lejdarens verksamhet.
- Ungdomsmottagningen har infört datoriserade patientjournaler.
- Beroendemottagningen som drivs gemensamt med landstinget har flyttat till nya lokaler.
- Öppenvård erbjuds till personer med kroniskt missbruk.
- Öppenvården har flyttat till egna lokaler på Norrgårdsvägen.
- Föräldrastöd har flyttat till nya lokaler i Alceahuset.
- En rapport "Öppenvård för barn och familjer i Österåker – Hamnen" redovisades till Socialnämnden i maj 2012.
- POSOM-organisationen har reviderats och all personal har erbjudits utbildning i första hjälpen för att öka kompetensen för uppdraget.

Ekonomisk sammanfattning

Driftsredovisning per slag (belopp i tkr)	HELÅR				PERIOD: JAN - AUG			
	Budget 2012	Prognos 2012	Budget-avvikelse	Utfall 2011	Period-budget	Utfall perioden	Budget-avvikelse	%
Verksamhetens intäkter								
Avgifter	457	457	0	567	305	118	-187	39%
Övriga intäkter	19 758	20 408	650	17 978	13 172	14 371	1 199	109%
Summa intäkter	20 215	20 865	650	18 545	13 477	14 489	1 012	108%
- varav Interna intäkter	2 116	1 516	-600		1 411	1 244	-177	88%
Verksamhetens kostnader								
Personalkostnader	-42 684	-38 134	4 550	-35 963	-28 456	-24 058	-4 398	85%
Lokalkostnader	-8 964	-8 064	900	-7 082	-5 976	-6 100	-125	102%
Kapitalkostnader	0	0	0	-10	0	-7	-7	
Köp av verksamhet	-36 663	-30 963	5 700	-34 544	-24 442	-20 747	-3 695	85%
Övriga kostnader	-21 004	-25 204	-4 200	-23 432	-14 003	-15 598	-1 595	111%
Summa kostnader	-109 315	-102 365	6 950	-101 031	-72 877	-66 510	6 367	91%
- varav interna kostnader	-6 002	-6 002	0		-4 001	-7 359	-3 358	184%
Verksamhetens nettokostnader	-89 100	-81 500	7 600	-82 486	-59 400	-52 021	7 379	88%

Socialnämndens nettokostnader för perioden uppgår till -52 021 tkr vilket motsvarar 88 % av periodbudgeten. Bokslutsprognosen för helåret är -81 500 tkr, vilket resulterar i ett förväntat överskott på 7 600 tkr för helåret 2012.

Kommentar till utfall 2012-08-31

Nämndens nettoavvikelse per sista augusti visar ett överskott på 7 379 tkr vilket är en förbättring sedan juni på cirka 3,3 mkr. Utfallet för vuxenstödsenheten visar ett underskott på 3 578 tkr medan familjestödsenheten och nämnd och ledningsstöd visar ett överskott på 10 185 tkr respektive 772 tkr.

Avvikelsen för familjestödsenhetens personalkostnader förklaras av att flera medarbetare har arbetstidsförkortning pg a föräldraledigheter och frånvaro pg a vård av barn samt vakanser pg a sjukfrånvaro. En tjänst inom öppenvården, Hamnen, har inte återbesatts pg a att biståndsbedömda insatser minskat. Ytterligare en faktor som påverkat överskottet är att kontaktpersoner minskat vilket lett till att kostnaden för löneutbetalningar till dessa minskat med 500 tkr jämfört med budget. Även på vuxenstödsenheten förekommer viss arbetstidsförkortning och tjänstledigheter som lett till ett överskott för perioden på cirka 1 300 tkr.

Då löneöversynen skjutits upp till hösten 2012 kommer retroaktiva löneutbetalningar från och med 1 april att påverka periodens utfall negativt med omkring 400 tkr totalt för nämnden.

Felbudgeterade intäkter för familjerådgivning påverkar periodens utfall negativt med nära 400 tkr vilket ger en helårseffekt på -600 tkr gentemot budget.

Kommentar till prognos per 2012-12-31

Bokslutsprognosen för helåret är -81 500 tkr, vilket ger nämnden en positiv budgetavvikelse uppgående till 7 600 tkr. Det innebär en förbättrad prognos sedan juni på 3 500 tkr. Den främsta anledningen till förbättringen är att förvaltningen under det första halvåret i år varit försiktiga med att prognostisera ett större överskott för HVB-placeringar för barn och unga. Volymerna har dock inte ökat i den omfattning som förväntad samtidigt som ett par placeringar avslutats tidigare än vad som var känt i juni månad.

Kostnaderna för arvoden till förtroendevalda beräknas ge ett underskott på helåret som uppgår till 250 tkr. Under augusti månad har nämnden ersatt kansliet på Kommunstyrelsens kontor för ökade initiala kostnader för det nya ärendehanteringssystemet, Public 360, som blivit dyrare än budgeterat. Kostnaden för Socialnämnden uppgår till 125 tkr för 2012 vilken ej fanns budgeterad. Inte heller den ökade kostnaden motsvarande 250 tkr för den gemensamma socialjouren som startade i juni 2012 fanns budgeterad. För att täcka dessa oförutsedda kostnader har den centrala bufferten på 1 mkr tagits i anspråk. Detta medför att den totala prognosen för nämnd- och ledningsstöd uppgår till + 500 tkr.

Volymerna för placeringar av barn och unga har under halvåret minskat jämfört med föregående år. Det gäller framförallt för HVB-placeringar där utfallet per sista augusti visar ett stort överskott. Den förväntade volymen väntas bli 8,4 helårsplaceringar jämfört med budgeterade 10,8. För 2011 var motsvarande volym 10,4 helårsplaceringar. Samtidigt som volymerna minskat har även snittkostnaden per placering varit lägre än budgeterat. Prognosen har därför justerats upp med 4 mkr och det totala överskottet förväntas bli 4,6 mkr jämfört med budget 2012.

Även för familjehemsplaceringar prognostiseras ett större överskott. Externa familjehemsplaceringar förväntas ge en positiv budgetavvikelse uppgående till 2 750 tkr. Detta beror på att endast tre barn har varit placerade i externa familjehem i år medan budgeterat antal årsplaceringar uppgick till 8,7 stycken. Samtidigt har placeringar i familjehem i egen regi ökat mer än budget vilket förväntas leda till ett underskott på cirka 550 tkr. Prognosen för det totala överskottet av vårdkostnader för barn och unga är därmed 6,8 mkr.

Kostnaderna för kontaktpersoner till barn och unga har varit lägre än budgeterat och prognosen visar en positiv budgetavvikelse på 500 tkr. Detta påverkar därmed det prognostiserade överskottet för personalkostnader med motsvarande.

Sedan juni månad har kommunen ett nytt avtal med Migrationsverket om 14 platser för ensamkommande flyktingbarn. Detta är en utökning med fem platser som påverkar nämndens intäkter och kostnader. Intäkterna i form av statsbidrag beräknas bli cirka 2 mkr mer än budget och kostnaderna för köp av verksamhet cirka 1,7 mkr mer än budget, vilket ger ett nettoöverskott på 300 tkr för året. Det bedöms att det i framtiden kommer kostnader som detta nettoöverskott borde täcka.

Lokalkostnaden för ensamkommande flyktingbarn förväntas ge ett överskott under året på cirka 0,9 mkr på grund av felbudgeterade hyreskostnader i samband med bytet av lokaler i början av året.

På grund av några avslutade placeringar av vuxna på HVB har prognosen förbättrats sedan juni månad med 500 tkr. Volymen väntas nu bli ungefär i linje med budget men dyrare genomsnittskostnad per placering leder ändå till ett förväntat underskott på totalt 2,6 mkr. Ungdomsmottagningen förväntas ha en negativ budgetavvikelse för helåret på cirka 450 tkr. Av detta underskott beror cirka 250 tkr på att personalbudgeten varit felaktig och cirka 100 tkr för det nya journalsystem som införts under året. Även intäkterna visar en negativ avvikelse gentemot budget på omkring 100 tkr.

Helårsprognosen för försörjningsstöd har under de senaste månaderna uppgått till -4 mkr och är under förutsättning att konjunkturen och rådande förutsättningar förblir ungefär som i dagsläget. Prognosen har försämrats till delårsbokslutet på grund av en större mängd avskrivningar av gamla fordringar. Avskrivningarna beräknas få en negativ effekt på nämndens resultat på cirka 400 tkr vilket gör att helårsprognosen skrivs ned till -4,4 mkr. Denna prognos kan dock förhoppningsvis komma att förbättras under årets sista månader om nämndens satsning på arbetssökarverksamhet faller väl ut.

Åtgärder och besparingar

Öppenvård i egen regi

Vuxenstödsenheten har de senaste åren visat underskott vad det gäller kostnader för extern missbruksvård och försörjningsstöd. Åtgärder har vidtagit för att begränsa kostnadsutvecklingen av extern missbruksvård genom att bygga upp öppenvård i egen regi. Under 2010-2012 erbjuds och deltar fler missbrukare och anhöriga i öppenvårdsbehandlingen. Behandlingsinnehållet utvecklas och anpassas till målgruppernas behov. Ett nära arbete med gruppen kroniska alkoholister som rör sig i Åkersberga centrum har uppdagat stora vårdbehov där institutionsvård varit nödvändigt.

Flera i gruppen deltar i träffar i öppenvården där nykterhet krävs. Det har medfört att man uppger att de är nyktra den dagen, men de har ingen önskan om total nykterhet. Öppenvård är bra för många, men det har också visat sig att flera personer har behov av institutionsvård initialt för att bryta sitt missbruk och för att i en förlängning kunna tillgodogöra sig öppenvård. Under året har även behovet av tvångsvård uppkommit. Ökande volym i första hand av personer som är över 55 år och som har haft ett långvarigt missbruk medför att kostnaderna för institutionsvård inte kunnat minskas i önskad omfattning.

Försörjningsstödkostnaderna har ökat sedan 2008 och prognostiseras överstiga för 2012 budget med 4 mkr. Förklaringen till kostnadsökningen är i första hand ökade volymer som kommer av arbetslöshet och personens fysiska/psykiska begränsningar där personen inte är berättigad till ersättning från andra trygghetssystem. Vuxenstödsenheten har vidtagit åtgärder för att påverka utvecklingen. För att utreda hjälpbehov hos personer med fysiska/psykiska begränsningar har socialsekreterare tillgång till en förtroendeläkare. Förtroendeläkaren träffar personen och kan skriva särskilda läkarutlåtanden eller föreslå ordinarie läkare rehabiliteringsinsatser. Målet är att personen ska få stöd från rätt huvudman.

Vuxenstödsenheten har på försök inrättat arbetssökarverksamhet för arbetslösa försörjningsstödstagare som kompletterar arbetsförmedlingens insatser till arbetslösa. Arbetssökande erhåller ett dagligt stöd med att söka arbete och arbetspraktik. Arbetspraktiken syftar till att erhålla aktuella arbetsreferenser eller att träna svenska språket. Vuxenstödsenhetens åtgärder ger dock inte effekter i sådan omfattning att det förhindrar budgetunderskott.

Nyckeltal

Prestationer	Budget 2012	Prognos 2012	Budget-avvikelse	Utfall 2011	Utfall jan-aug
Familjestödsenheten					
HVB-placeringar					
Volym (vård dygn/år)	3 968	3 085	-883	3 811	2 160
Volym (placeringar årsbasis)	10,8	8,4	-2,4	10,4	8,9
Totalkostnad (tkr)	12 602 tkr	8 002 tkr	4 600 tkr	13 182 tkr	5 607 tkr
Snittkostnad (placering/dag)	3 176 kr	2 594 kr	-582 kr	3 459 kr	2 596 kr
Familje hemspaceringar					
Volym (vård dygn/år)	11 728	11 403	-325	11 401	7 597
Volym (placeringar årsbasis)	32,0	31,2	-0,9	31,2	31,3
Totalkostnad (tkr)	10 145 tkr	7 945 tkr	2 200 tkr	7 839 tkr	5 302 tkr
Snittkostnad (placering/dag)	865 kr	697 kr	-168 kr	688 kr	698 kr
Interna familje hemspacering					
Volym (vård dygn/år)	8540	10 305	1 765	9 572	6865
Volym (placeringar årsbasis)	23,3	28,2	4,8	26,2	28,3
Totalkostnad (tkr)	5 951 tkr	6 501 tkr	-550 tkr	6 052 tkr	4 339 tkr
Snittkostnad (placering/dag)	697 kr	631 kr	-66 kr	632 kr	632 kr
Externa familje hemspacering					
Volym (vård dygn/år)	3 188	1 098	-2 090	1829	732
Volym (placeringar årsbasis)	8,7	3,0	-5,7	5,0	3,0
Totalkostnad (tkr)	4 194 tkr	1 444 tkr	2 750 tkr	1 787 tkr	963 tkr
Snittkostnad (placering/dag)	1 315 kr	1 315 kr	0 kr	977 kr	1 316 kr

DELÅRSBOKSLUT 2012 – SOCIALNÄMNDEN

Prestationer	Budget 2012	Prognos 2012	Budget-avvikelse	Utfall 2011	Utfall jan-aug
Vuxenstödsheten					
HVB-placeringar					
Volym (vårddyg/år)	4 130	3 942	-188	3 124	2 750
Volym (placeringar årsbasis)	11,3	10,8	-0,5	8,6	11,3
Totalkostnad (tkr)	5 200 tkr	7 800 tkr	-2 600 tkr	5 711 tkr	5 925 tkr
Snittkostnad (kr/placering)	1 259 kr	1 979 kr	720 kr	1 828 kr	2 155 kr
Försörjningsstöd					
Total nettokostnad (tkr)	14 406 tkr	18 406 tkr	-4 000 tkr	17 931 tkr	12 030 tkr
Antal hushåll m försörjningsstöd	610	550	60	610	474

Verksamhetsuppföljning

Socialnämnden fullgör kommunens uppgifter inom socialtjänsten (Individ- och familjeomsorg) och vad som sägs i lag om socialnämnd, exklusive omsorgen om äldre människor, 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.

Driftsredovisning per verksamhet (belopp i tkr)	HELÅR				PERIOD: JAN - AUG			
	Budget 2012	Prognos 2012	Budget-avvikelse	Utfall 2011	Period-budget	Utfall perioden	Budget-avvikelse	%
Nämnd och ledningsstab	-3 651	-3 151	500	-2 675	-2 434	-1 662	772	68%
Familjestödsheten	-51 500	-38 550	12 950	-41 749	-34 333	-24 148	10 185	70%
Vuxenstödsheten	-33 949	-39 799	-5 850	-38 061	-22 633	-26 211	-3 578	116%
Verksamhetens nettokostnader	-89 100	-81 500	7 600	-82 486	-59 400	-52 021	7 379	88%

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.

Måluppfyllelsen utifrån enheternas åtaganden redovisas i bilagorna 1 och 2.

Ledning och politikerstöd

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

Driftsredovisning per verksamhet (belopp i tkr)	HELÅR				PERIOD: JAN - AUG		
	Budget 2012	Prognos 2012	Budget-avvikelse	Utfall 2011	Period-budget	Utfall perioden	Budget-avvikelse
Socialnämnd	-661	-911	-250	-1 043	441	588	-147
Ledningsstab	-2 990	-2 240	750	-1 632	1 993	1 075	919
Verksamhetens nettokostnader	-3 651	-3 151	500	-2 675	-2 434	1 662	772

En handlingsplan för finskt förvaltningsområde har upprättats. Den innehåller åtgärder för att förbättra informationen på finska och uttrycker strävan efter finskspråkig personal i respektive arbetsgrupp.

Nämndens ledamöter genomförde i april en medborgardialog i Åkersberga centrum i samband med Polisens brottsförebygggarvecka. Kommuninvånare kunde ge synpunkter på Socialnämndens arbetsområden.

Den 18 juni startade Nordostkommunerna en gemensam socialjour med Vallentuna kommun som huvudman. Den ersätter den tidigare sociala beredskapen. Jouren delar lokalen med Barnahuset i Täby.

Familjestödsenhet

Familjestödsenhetens arbete omfattar utredning av barn och ungdomar, familjehemsvård, familjerätt, familjerådgivning och öppenvård.

Driftsredovisning per verksamhet (belopp i tkr)	HELÅR				PERIOD: JAN - AUG		
	Budget 2012	Prognos 2012	Budget- avvikelse	Utfall 2011	Period- budget	Utfall perioden	Budget- avvikelse
Administration	-18 835	-15 735	3 100	-15 998	12 557	10 112	2 445
Vårdkostnader Barn och Ungdom	-22 888	-16 088	-6 800	-20 239	15 259	11 196	-4 062
Vårdkostnader Vuxna	-781	-11	770	-114	521	9	512
Hamnen	-5 203	-4 203	1 000	-4 250	3 469	2 570	899
Grogrunden	-88	-8	80	-101	59	8	50
Kontaktpersoner Barn och Ungdom	-1 474	-974	500	-961	983	479	-504
Ensamkommande flyktingbarn	-1 208	92	1 300	1 422	805	-1 208	2 014
Familjerådgivning	339	-261	-600	-128	-226	144	-370
Familjerätt	-1 362	-1 362	0	-1 381	908	838	70
Verksamhetens nettokostnader	-51 500	-38 550	12 950	-41 749	34 334	24 148	10 186

Driftsredovisning per slag (belopp i tkr)	HELÅR				PERIOD: JAN - AUG		
	Budget 2012	Prognos 2012	Budget- avvikelse	Utfall 2011	Period- budget	Utfall perioden	Budget- avvikelse
<i>Verksamhetens intäkter</i>							
Avgifter	287	287	0	509	191	64	-128
Övriga intäkter	8 801	10 251	1 450	8 603	5 867	6 642	775
Summa intäkter	9 088	10 538	1 450	9 113	6 059	6 706	647
- Varav intema intäkter	530	-70	-600	421	353	228	-125
<i>Verksamhetens kostnader</i>							
Personalkostnader	-26 568	-22 518	4 050	-22 656	-17 712	-14 617	3 096
Lokalkostnader	-3 992	-3 092	900	-1 970	-2 661	-2 153	509
Kapitalkostnader	0	0	0	0	0	0	0
Köp av verksamhet	-26 920	-20 370	6 550	-24 478	-17 947	-13 183	4 764
Övriga kostnader	-3 108	-3 108	0	-1 758	-2 072	-902	-1 170
Summa kostnader	-60 588	-49 088	11 500	-50 862	-40 392	-30 854	9 538
- Varav intema kostnader	-2 696	-2 696	0	-5 874	-1 797	-3 866	-2 069
Verksamhetens nettokostnader	-51 500	-38 550	12 950	-41 749	-34 333	-24 148	10 185

Enheten har med förskola och barnvårdscentralen (BVC) samarbetat i ett tvärprofessionellt team med representanter även från

- mödravårdscentralen (MVC),
- barn- och ungdomspsykiatri (BUP),

- psykiatrimottagningen i Åkersberga,
- Beroendemottagningens landstingsdel och
- kvinnokliniken Danderyds sjukhus.

Syftet är att fånga upp socialt/psykiskt utsatta gravida kvinnor och hitta samverkansformer för att erbjuda stöd som förebygger ökad ohälsa. De ska också få goda förutsättningar att ta emot det väntade barnet.

Enheten har samarbetat med BUP. Det ska leda till gemensam syn på vårdbehov och gemensam vårdplanering. I samma syfte har månatliga konferenser med Mini-Maria hållits.

Socialnämnden har sedan mars 2010 BBIC-licens (Barns behov i centrum). Genom att använda detta utredningssystem som också är integrerad i datasystemet Procapita blir myndighetsutövningen kvalitetssäkrad. Tre personer inom enheten har haft ansvar för utvecklings- och uppföljningsarbetet, och de har också deltagit i Socialstyrelsens uppföljnings- och utbildningstillfällen. Dessutom har socialförvaltningen haft representanter i FOU:s BBIC-nätverk.

Som ett komplement till BBIC används ADAD (Adolescent Drug Abuse Diagnosis), en standardiserad och kvalitetsgranskad intervjumetod för att fokusera på ungdomens uppfattning av den egna situationen med fokus på nio olika livsområden.

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. Genom Barnahus Södra Roslagen kan insatserna samordnas på ett sätt som gagnar såväl den rättsliga processen som socialtjänstens skyldighet att ingripa till barns skydd.

Stödcentrum för unga brottsoffer Nordost är sedan 2010 en permanent verksamhet. Stödcentrum tillgodoser unga brottsutsattas rätt till stöd som socialtjänsten är skyldig att verka för. Verksamheten erbjuds som service och riktar sig till barn, ungdomar och unga vuxna, 12-24 år, som blivit utsatta för eller bevittnat brott samt deras anhöriga. Stödcentrum arbetar även med medling i anslutning till brott. Socialtjänsten är skyldig att erbjuda medling när brottet har begåtts av någon som är under 21 år. Medling innebär att gärningsman och brottsoffer möts tillsammans med en opartisk medlare för att prata om brottshändelsen. På detta sätt ska de negativa följderna av ett brott minska. Brottsoffret får möjlighet att bearbeta sina upplevelser, samtidigt som gärningsmannen kan få ökad insikt om brottets konsekvenser. Medling kan resultera i ett avtal om gottgörelse och gärningsmannen kan framföra en ursäkt för sitt handlande. Medling är frivillig för båda parter.

Män, kvinnor och barn som bevittnat våld eller utsatts för våld samt våldsutövaren erbjuds stöd och behandling i samverkan med ATV (Alternativ Till Våld) i Täby.

Samverkan med Kvinnojouren i Österåker har fortskridit och förvaltningen har deltagit i samverkansmöten för erfarenhetsutbyte och konsultation. Tidigare ansökte Socialnämnden hos länsstyrelsen om utvecklingsmedel för Kvinnojourens verksamhet. Numera kan Kvinnojouren själv ansöka om utvecklingsmedel hos Socialstyrelsen, men förvaltningen har hjälpt Kvinnojouren med detta.

Samverkan med polisen har fortskridit. Särskilt utsedda socialsekreterare har regelbundet varit med vid polisförhör på polisstationen i Åkersberga avseende barn/ungdomar som inte är aktuella för pågående utredning alternativt insatser. På polisstationen kan socialsekreteraren koppla upp sig på förvaltningens verksamhetssystem. Detta skapar förutsättningar för snabb handläggning. I anslutning till polisförhöret kan socialförvaltningens personal föra samtal med den unge och dess vårdnadshavare och besluta om utredning ska inledas.

Enheten har deltagit aktivt i Brottsofferveckan genom att vara med i centrum under två dagar för att informera allmänheten och svara på frågor. Polisen har under våren arbetat enligt "Linköpingsmodellen" för att motverka drogmissbruk. Enheten har deltagit i detta arbete genom att samverka vid oanmälda hembesök under fyra kvällar. En broschyr är framtagen för att ge familjer skriftlig information om missbrukets effekter, skadeverkningar och var man kan få råd och hjälp.

Vid två tillfällen har enheten erbjudit skolorna information om socialförvaltningens verksamhet och arbete. Ett femtiotal personer deltog i informationsträffarna. Enheten bjöd även in skolpersonal till en kurs "Hur handskas med krävande föräldrar och svåra samtal" med Lasse Lindsjö, leg psykolog. Kursen hade 105 deltagare. Deltagarna har lämnat positiva utvärderingar på informationstillfällen och kursen.

Rekryteringsgruppen har etablerat regelbundna kontakter med familjehemmen individuellt och i grupp. Familjehemmen har delats upp i två geografiska grupper för att underlätta hemmens möjlighet till att bilda nätverk. Varje grupp har träffats en gång under våren, och ytterligare träffar är planerade under hösten. Vid träffarna undersöktes uppdragstagarnas behov och socialförvaltningens förväntningar och önskemål på uppdraget klargjordes. Alla familjehemsuppföljningar kompletteras med en rapport om det stöd och handledning som givits familjehemmen. De tre medarbetarna i Rekryteringsgruppen har fullföljt en tvådagars utbildning med fokus på familjehem.

Forskning påpekar att frånskilda män är en riskfaktor för psykiskohälsa. För att förebygga detta och för att bidra till goda förutsättningar för barn med separerade föräldrar startades "Klubb Arnold" under våren 2012. "Klubb Arnold" är en deltagarstyrd självhjälpsgrupp där separerade män med barn träffas vid några tillfällen för att utbyta erfarenheter i arbetet med att hitta den nya vardag som följer på en separation. Fyra män anmälde sig till gruppen och två deltog. Till hösten är det åtta anmälda.

Österåkers kommun har en överenskommelse med Migrationsverket om blandade platser för ensamkommande barn. Kommunen har förbundit sig att hålla 14 boendeplatser tillgängliga för ensamkommande barn, varav minst tre platser alltid ska vara tillgängliga för asylsökande barn. Migrationsverket får anvisa pojkar från och med 15 år till och med 17 år. AB Vårlyjus driver gruppboendet på entreprenad i lokaler som kommunen hyr. Vårlyjus ansvarar för barnens boende, omvårdnad, fritidsaktiviteter, stödinsatser och integration. Under sommaren 2012 har sex ungdomarna haft sommarjobb. I mars 2012 flyttade boendet från Svartfåravägen som var ett tillfälligt boende till Bergavägen. Fram till den 15 juli 2012 hade kommunen mottagit 14 barn varav sex har fått permanent uppehållstillstånd.

Vuxenstödsenhet

Enheten arbetar med försörjningsstöd, flyktingmottagande, budget- och skuldrådgivning, stöd till missbrukare, föräldrastöd och ungdomsmottagning, projekt Lejdaren och projekt arbetssökarverksamhet.

Driftsredovisning per verksamhet (belopp i tkr)	HELÅR				PERIOD: JAN - AUG		
	Budget 2012	Prognos 2012	Budget- avvikelse	Utfall 2011	Period-budget	Utfall perioden	Budget- avvikelse
Administration	-10 798	-9 798	1 000	-10 163	7 199	7 226	-27
Försörjningsstöd	-15 532	-19 932	-4 400	-19 096	10 355	13 095	-2 740
Flyktingmottagande	390	790	400	973	-260	-1 615	1 355
Vårdkostnad institution	-5 189	-7 789	-2 600	-7 180	3 459	5 726	-2 266
Öppenvård	-566	-566	0	-463	377	196	181
Familjehem	-197	3	200	-9	131	0	131
Ungdomsmottagningen	-938	-1 388	-450	-1 117	625	903	-278
Föräldrastöd	-1 119	-1 119	0	-1 006	746	681	66
Verksamhetens nettokostnader	-33 949	-39 799	-5 850	-38 061	22 633	26 211	-3 578

Driftsredovisning per slag (belopp i tkr)	HELÅR				PERIOD: JAN - AUG		
	Budget 2012	Prognos 2012	Budget- avvikelse	Utfall 2011	Period-budget	Utfall perioden	Budget- avvikelse
<i>Verksamhetens intäkter</i>							
Avgifter	170	170	0	57	113	54	-60
Övriga intäkter	10 957	10 157	-800	9 375	7 305	7 718	414
Summa intäkter	11 127	10 327	-800	9 432	7 418	7 772	354
<i>- Varav intema intäkter</i>	<i>1 586</i>	<i>1 586</i>	<i>0</i>	<i>1 548</i>	<i>1 057</i>	<i>1 005</i>	<i>-52</i>
<i>Verksamhetens kostnader</i>							
Personalkostnader	-14 873	-14 123	750	-12 119	-9 915	-8 601	1 314
Lokalkostnader	-4 910	-4 910	0	-5 046	-3 273	-3 884	-611
Kapitalkostnader	0	0	0	0	0	0	0
Köp av verksamhet	-8 139	-9 739	-1 600	-9 461	-5 426	-7 194	-1 768
Övriga kostnader	-17 154	-21 354	-4 200	-20 868	-11 436	-14 304	-2 868
Summa kostnader	-45 076	-50 126	-5 050	-47 494	-30 051	-33 983	-3 932
<i>- Varav intema kostnader</i>	<i>-3 233</i>	<i>-3 233</i>	<i>0</i>	<i>-4 765</i>	<i>-2 155</i>	<i>-3 301</i>	<i>-1 146</i>
Verksamhetens nettokostnader	-33 949	-39 799	-5 850	-38 061	-22 633	-26 211	-3 578

Ekonomiskt bistånd påverkas av utvecklingen på arbetsmarknaden och antalet sjukskrivna utan rätt till ersättning från försäkringskassan. 474 hushåll har erhållit ekonomiskt bistånd under inledningen av året, varav 259 hushåll var arbetssökande och 115 var sjukskrivna. Kostnaderna för försörjningsstöd är ökande och enheten har inrättat arbetssökarverksamhet på prov för att erbjuda arbetslösa stöd i arbetssökeri och arbetspraktik.

Konsultläkare bistår socialsekreteraren med att bedöma och utfärdar särskilt läkarutlåtande som grund för ansökan om ersättning eller insatser från försäkringskassan. Målet är att förkorta försörjningsstödsperioden och att personer med ohälsa får rehabilitering eller ersättning från försäkringskassan.

Socialnämnden övertog ansvaret för flyktningmottagning från näringslivsenheten vid årsskiftet. Mottagandet har varit begränsat under inledningen av året. Flera familjer har erbjudits att flytta till Österåker men har valt andra alternativ. En familj med fem personer har mottagits under 2012.

Budget- och skuldrådgivningen arbetar för att den enskilde så fort som möjligt kommer i ekonomisk balans, genom att aktivt bistå med stöd i att hantera den egna ekonomiska situationen. Personer som har försörjningsstöd är en prioriterad målgrupp. Efterfrågan på budgetrådgivning har ökat vilket speglar konsekvenserna av den ekonomiska utvecklingen. Fler sökande har ekonomiska problem till följd av räntehöjningar och att möjligheter till ytterligare belåning av exempelvis fastigheter har försvårats. I flera fall har den sökande psykiska funktionshinder. De har ofta begränsade inkomster och har svårt att hantera sin ekonomi. Den begränsade ekonomin medför även svårigheter att kunna få skuldsanering. Under inledningen av 2012 har 121 personer varit aktuella.

Vuxna missbrukare får behandling i samverkan med landstinget på hemmaplan vid beroendemottagningen och öppenvården. Personer som har ett omfattande missbruk har fått behandling i frivillig form på externa behandlingshem. Genom aktiva insatser har tvångsvård kunnat förhindras vid flera tillfällen.

Under början av året har behovet av tvångsvård ökat, då personen inte medverkat till frivilliga vårdformer och bedömning har gjorts att hälsotillståndet varit livshotande. Det har inletts utredning om behov av bistånd för 56 personer varav 37 personer sedan har erhållit öppenvård, 19 personer har erhållit frivillig institutionsvård och 4 personer har erhållit tvångsvård.

Föräldrastöd erbjuder föräldrar och andra vuxna stöd till att utveckla kunskapen om hur det egna förhållningssättet påverkar relationen till barnet. Genom stödet kan alternativa handlingsmönster hittas som förstärker positiva initiativ och hindrar en negativ utveckling. Stödet erbjuds föräldrar i föräldranätverk, studiegrupper och individuellt. 149 individuella samtal har genomförts.

Lejdaren erbjuder individuella samtal till barn och ungdomar som har missbrukande föräldrar. Det är ett omfattande arbete att rekrytera och motivera barn och föräldrar. Under början av året har åtta ungdomar deltagit i enskilda samtal.

Ungdomsmottagningen i Åkersberga (UMiÅ) har till uppgift att stärka ungdomar, upp till 24 år för flickor och 25 år för pojkar, i att hantera sin sexualitet. Besöken är kostnadsfria. Under inledningen av året har ca 2 300 ungdomar besökt mottagningen och i samband med besöket träffat barnmorska och/eller kurator. Genomsnittsåldern för besökare är 17 år. Könssjukdomar som klamydia är ständigt förekommande, ungdomar är mycket intresserade att testa sig. Pojkar söker sig inte till mottagningen i samma utsträckning som flickor, men trenden är att besöken av pojkar ökar.

Uppföljning av verksamhetsspecifika miljömål

Socialförvaltningens miljömål enligt KF-uppdrag:

Minska socialförvaltningens miljöpåverkan genom att

- reglera bilanvändning,
- göra miljömedvetna inköp,
- minska avfall och källsortera,
- minska elförbrukningen.

Kommunens cykelpool blev försenad och startade först under senvåren. Därmed har troligen ingen minskning av bilanvändning i tjänsten skett. Inte heller källsorteringsmöjligheterna har ökat i Alceahuset. De inköp som sker regleras i första hand av de avtal som upphandlingsenheten ansvarar för. I dem ställs krav på miljöpåverkan.

Framåtblick

Socialtjänstens klienter har rätt att få veta på vilken grund besluten fattas av dels etiska skäl och dels rättssäkerhetsskäl. Beslutsgrunderna ska därför redovisas och kommuniceras. Utifrån detta är det viktigt att betrakta dokumentation och kommunikering som en del av arbetet på socialförvaltningen. Också med anledning av att socialnämnden fått BBIC-licens behöver förvaltningen säkerställa att de ställda kraven följs.

Ibland kan barn ha behov som ligger utanför socialtjänstens område. Förvaltningen arbetar därför med att etablera goda kontakter med andra instanser för att tillgodose behoven.

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 föräldrars förmåga. Öppenvården i egen regi ska därför arbeta utifrån föräldraförmågan vilket kräver insatser i barnets naturliga miljö. Enhetens öppenvård kommer att omstrukturera resurserna i syfte att erbjuda icke biståndsbedömda insatser såväl för enskilda som till grupper. Kommuninvånarna ska själva kunna söka stöd och hjälp utan föregående myndighetsutövning. "Klubb Arnold" är ett steg mot denna förändring. För att förbereda detta görs en kompetenssatsning för medarbetarna i öppenvården genom att samtliga går en introduktionskurs i kognitiv beteendeterapi, 15 högskolepoäng, på Ersta Sköndal Högskola.

Kostnaderna för försörjningsstöd påverkas av konjunkturutvecklingen och förändringar i socialförsäkringssystemet. Fler hushåll ansöker om försörjningsstöd och varaktigheten av behovet har ökat. Kommunal arbetssökarverksamhet i samverkan med Arbetsförmedlingen är en åtgärd som kan bidra till att öka arbetslösas möjligheter till arbete. Konjunktur-utvecklingen är dock avgörande för möjligheter till arbete och självförsörjning.

Efterfrågan av budget- och skuldrådgivningen är fortsatt hög och förändringar av räntekostnader kan ge ett dramatiskt ökat antal skuldsatta med behov av rådgivning. Bland de sökande finns flera familjer med ny skuldsättning och med oordning i sin ekonomi. De lever ofta på lånade pengar och blancokrediter och måste ofta få till en beteendeförändring. Ett ökat antal avslag på skuldsaneringsansökningar på grund av det förändrade insolvenskriteriet begränsar möjligheten för den skuldsatte att komma i ekonomisk balans.

(Insolvenskriteriet: skälig tid för återbetalning av skulder anses för närvarande vara upp till 15 år, tidigare bedömdes kvalificerad insolvens vid 5-8 år.) Trots högre krav för att beviljas skuldsanering har ansökningar för skuldsanering ökat och de bedöms fortsätta öka.

Bruket av alkohol och droger kommer att öka och fler kommer att vara i behov av stöd och behandling för sitt missbruk. Ökningen av personer över 60 år kommer att vara tydligast de närmaste åren, vårdbehoven är många gånger omfattande. Äldre med fysiska och psykiska begränsningar i kombination med missbruksproblematik kommer att innebära ett ökat behov av korttidsboende då behovet inte kan tillgodoses i det egna hemmet. Behovet av samverkan med andra vårdgivare kommer att vara nödvändig för att tillgodose den enskildes behov. Äldre missbrukares behov av extern placering bedöms öka. Fortsatt utveckling av öppenvård på hemmaplan kan möta delar av det ökande behovet och ge anhöriga ett bättre stöd.

Av de yngre som missbrukar bedöms flera ha neuropsykiatriska diagnoser, och frågeställning om utredning kommer att förekomma i en ökande utsträckning. För att erbjuda god behandling och vård måste både behandling och det förebyggande arbetet vidareutvecklas i samverkan med landstinget.

Föräldrastöd vidareutvecklar arbetssätt och metoder för att möta föräldrars efterfrågan efter stöd. Fler föräldrar bedöms vara i behov av stöd och trenden är att föräldrar med yngre barn kommer att söka stöd i större omfattning.

Ungdomsmottagningen har uppmärksammat att sexuellt överförbara sjukdomar är ökande. Detta i kombination med sexuellt risktagande är mycket oroande utveckling. Fler unga kvinnor har lämnat positiva graviditetstester under året, och trenden bedöms vara ett ökande antal graviditeter bland de yngre kvinnorna. I kontakten med barnmorskor och kuratorer framkommer att allt fler ungdomar mår psykiskt dåligt och uppvisar olika stressymptom, behoven blir allt mer komplicerade. Långa väntetider till landstingets vård kommer att medföra fortsatt ökad efterfråga på ungdomsmottagningens verksamhet.

Måluppfyllelse familjestödsenheten

Inriktningsmål: Ekonomi i balans

Socialnämndens mål: Verksamheten inryms inom given budgetram och är kostnadseffektiv.

Familjestödsenhetens åtagande	Mätmetod
<ul style="list-style-type: none"> • Utredningar ska genomföras av egen personal • Inga dubbla vårdkostnader för dygnetruntvård • Familjehemsplaceringar i egen regi • Full beläggning inom den interna öppenvården, Hamnen 	<p>Inga externa utförare</p> <p>En vård dygns kostnad/barn</p> <p>2 är placerade i konsultstödda familjehem</p> <p>Inga externa öppenvårdsinsatser</p>

Inriktningsmål: Invånarna ska uppleva en professionell service av hög kvalitet och ett gott bemötande i all kommunal service.

Socialnämndens mål: Andel medborgare som är aktuella för utredning och/eller insats och som upplever sig väl bemötta, ska öka.

Familjestödsenhetens åtagande	Mätmetod
<ul style="list-style-type: none"> • Dokumentera varje barn enskilt • I ordningsställa informationsmaterial om utredningsförfarandet som ska lämnas till dem som blir aktuella för utredning • Genomförandeplaner i insatsärenden ska upprättas i samverkan med barn och vårdnadshavare, utförare och andra nyckelpersoner • Skapa en verksamhetsstrategi för hög flödeseffektivitet för de aktuella familjerna 	<p>Egen kontroll, uppfyllt till 100 % ej klar</p> <p>Egen kontroll</p> <p>Två processkartläggningar är gjorda för samarbetsamtal och genomförandeplaner</p>

Inriktningsmål: Österåker ska vara bästa skolkommunen i länet.

Socialnämndens mål: Samverkan på strategisk- och individnivå med skolan ökar.

Familjestödsenhetens åtagande	Mätmetod
<ul style="list-style-type: none"> • Bevaka placerade barns skolgång genom uppföljning av skolresultat* • Gå igenom konsultationsdokument från skolan tillsammans med föräldrar, barn och skolpersonal • Vid öppenvårdsinsatser ska samverkan med skolan erbjudas föräldrar i syfte att förbättra samarbetet mellan hem och skola • Informera skolan om familjestödsenhetens verksamhet 	<p>Minst fyra barn under 2012</p> <p>43 % av ärenden i ungdomsgruppen har fått detta erbjudande</p> <p>Framgår i genomförandeplanen</p> <p>2 informationstillfällen</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Medverka i Solskiftesskolans handlingsplan för skolkande elever 	1 ärende
---	----------

*avser uppföljning med hjälp av psykolog och specialpedagog.

Inriktningsmål: Österåker ska erbjuda högsta kvalitet på omsorg för äldre och funktionshindrade.

Socialnämndens mål: Andel personer som upplever att de har personligt inflytande över sin utredning och/eller insats, ökar. Antal insatser och tjänster där den enskilde kan göra aktiva val ökar.

Familjestödsenhetens åtagande	Mätmetod
All verksamhet utformas så att äldre och funktionshindrade kan delta	Inga avvikelser är rapporterade

Inriktningsmål: Begränsad klimatpåverkan

Socialnämndens mål: Bilanvändning i tjänsten minskar. Miljömedvetenhet vid inköp ökar. Minskat mängd osorterat avfall.

Familjestödsenhetens åtagande	Mätmetod
<ul style="list-style-type: none"> • Följa den källsortering som finns på arbetsplatsen • Samåkning • Videokonferenser vid uppföljning vid SIS placeringar 	3

Måluppfyllelse vuxenstödsheten

Inriktningsmål: Ekonomi i balans

Socialnämndens mål: Verksamheten inryms inom given budgetram och är kostnadseffektiv.

Vuxenstödshetens åtagande	Mätmetod
<ul style="list-style-type: none"> • Extern missbruksvård skall begränsas • Missbrukare erbjuds öppenvård • Begränsa arbetslösas behov av försörjningsstöd • Stödja sjukskrivna försörjningsstödstagare till annan försörjning. 	<p>Antalet vård dygn: 2 538 vård dygn</p> <p>Antalet deltagare i öppenvårdsbehandling 79 vuxna och 24 vuxna med ungdomar</p> <p>Antalet arbetslösa försörjningsstägare 259</p> <p>Antalet sjukskrivna försörjningsstödstagare 115</p>

Inriktningsmål: Invånarna ska uppleva professionell service av hög kvalitet och gott bemötande i all kommunal service.

Socialnämndens mål: Andel medborgare som är aktuella för utredning och/eller insats och som upplever sig väl bemötta, ska öka.

Vuxenstödshetens åtagande	Mätmetod
<ul style="list-style-type: none"> • Besöksmottagande vid socialförvaltningens reception skall präglas av ett gott bemötande och korrekt hänvisning • Ansökan om försörjningsstöd skall Handläggas inom 10 arbetsdagar vid komplett inlämnad ansökan • Besökande till enhetens verksamheter skall uppleva en professionell service och gott bemötande 	<p>Bemötandeenkät: hösten 2012</p> <p>Uppföljning i verksamhetssystem: Målet uppnås!</p> <p>Bemötande enkät: hösten 2012</p>

Inriktningsmål: Österåker ska vara bästa skolkommunen i länet

Socialnämndens mål: Samverkan på strategisk- och individnivå med skolan ökar.

Vuxenstödshetens åtagande	Mätmetod
<ul style="list-style-type: none"> • Ungdomsmottagningen erbjuder att delta i skolans sexualundervisning. • Skolans elever erbjuds budget- och skuldrådgivning. • Föräldrastöd erbjuder skola och föräldrar att samordna föräldranätverk • Erbjuder skolans personal information om alkohol, droger och beroende. • Föräldrastöd deltar i områdesgrupper i samverkan med skola • Föräldrastöd erbjuder rådgivning och information till skolpersonal 	<p>Antalet genomförda utbildningstillfällen 2 klass informationer</p> <p>Antalet genomförda informationstillfällen 2 informationer</p> <p>Antalet genomförda föräldranätverk 2 nätverk, 22 barns föräldrar</p> <p>Antalet genomförda informationstillfällen 1 genomförd information</p> <p>Genomförda områdesgrupper 25 genomförda</p> <p>Undersökning om nöjdhet med samverkan Årlig undersökning hösten -12</p>

Inriktningsmål: Österåker ska erbjuda högsta kvalitet på omsorg för äldre och funktionshindrade

Socialnämndens mål: Andel personer som upplever att de har personligt inflytande över sin utredning och/eller insats, ökar. Antal insatser och tjänster där den enskilde kan göra aktiva val ökar.

Vuxenstödshusetens åtagande	Mätmetod
<ul style="list-style-type: none"> • All verksamhet utformas så att äldre och funktionshindrade kan delta • Ungdomsmottagningen skall särskilt verka för att informera ungdomar med funktionshinder • Beroendemottagningen skall erbjuda äldre med missbruksproblematik öppenvård 	<p>Varje medarbetare ansvarar för avvikelserapportering som sammanställs årligen: Inga avvikelser har framkommit</p> <p>Antalet informerade ungdomar 1 klass information</p> <p>Antalet äldre över 65 år som deltar i öppenvård: 4 personer</p>

Inriktningsmål: Begränsad klimatpåverkan

Socialnämndens mål: Bilanvändning i tjänsten minskar. Miljömedvetenhet vid inköp ökar. Minskad mängd osorterat avfall.

Vuxenstödshusetens åtagande	Mätmetod
<ul style="list-style-type: none"> • Följa den källsortering som finns på arbetsplatsen • Samåkning • Planera resor så att det mest tidsmässiga och miljömässiga alternativet används 	<p>Samåkning sker när så är möjligt</p> <p>Egen statistik: Alla resor bedöms utifrån tidsmässig och miljömässiga alternativ.</p>

7.

**Redovisning av klagomål och
synpunkter Socialnämnden 2012-01-01
– 2012-06-30**

Beslutsförslag:

Socialnämnden noterar redovisningen av klagomål och
synpunkter 2012-01-01 – 2012-06-30.

Socialförvaltningen
Katarina Jupén Morell

Tjänsteutlåtande

2012-09-03

Dnr SN 2012/0005-108

Till
Socialnämnden

**Redovisning av klagomål och synpunkter
Socialnämnden 2012-01-01 – 2012-06-30**

Redovisning av klagomål och synpunkter till Socialnämnden för perioden 2012-01-01 – 2012-06-30.

Förslag till beslut

Socialnämnden noterar redovisningen av klagomål och synpunkter 2012-01-01 – 2012-06-30.

Redogörelse för ärendet

Enligt Socialnämndens riktlinjer för hantering av klagomål och synpunkter skall en redovisning göras till nämnden varje halvår av inkomna klagomål och synpunkter på Socialnämndens verksamhet. Klagomålen och synpunkterna finns att tillgå under sammanträdet.

Bilagor


Bilaga 1. Sammanställning klagomål och synpunkter Socialnämnden för perioden 2012-01-01 – 2012-06-30.

Beslut bör delges

Akt



Anne Simmasgård
socialchef



Katarina Jupén Morell
administrativ samordnare



Redovisning av klagomål och synpunkter Socialnämnden 2012-01-01 – 2012-06-30

Klagomål och synpunkter 2011-06-01-2011-12-31 som ej tidigare rapporterats till Socialnämnden

Inkom: 2011-06-16

Avser vuxenstödsenheten.

Klagomål: På utbetalning av ekonomiskt bistånd, information om utbetalning samt önskar byta handläggare.

Åtgärder och återkoppling: Kontakt tas per telefon av enhetschef och diskussion äger rum med klaganden om handläggningsrutiner. Personen erhåller information om förväntad handläggningstid och uppmanas att återkomma till enhetschef om nytt problem skulle uppstå. Enhetschef diskuterar ärendet med socialsekreterare och styr upp rutin. Personen uppfattas som nöjd då enhetschef informerar om att handläggningen har varit oförutsägbar och otydlig. Personen får även information om vad som kan förväntas vid kommande ansökningar. Personen är nöjd med vidtagna åtgärder.

Inkom: 2011-08-18

Avser vuxenstödsenheten.

Klagomål: Synpunkt att det borde finnas tillgång till internet och kabel-tv i socialjourbostad.

Åtgärder och återkoppling: Möte har ägt rum med berörda samt ansvariga socialsekreterare. Information ges att önskemålen gällande bostaden inte kommer att tillgodoses. Boenden förstår att önskemålen inte är en tjänst som kommer att tillgodoses i boendet.

Inkom: 2011-08-25

Avser vuxenstödsenheten.

Klagomål: På tillgång till förråd och uppförande hos person som klaganden delar boende med samt bemötande av handläggare.

Åtgärder och återkoppling: Telefonkontakt av enhetschef i syfte att efterhöra behov och rätta till brister. Förråd tillhandahålls inte då boendet är av akut/tidsbegränsad karaktär. Möte har ägt rum med socialsekreteraren angående levnadsregler i delat boende och installation av lås till eget rum har gjorts. I arbetsgruppen har förts en diskussion angående behov av korrekt och tydlig information. En ursäkt till klaganden har getts då socialsekreteraren brustit i sitt bemötande. Personen är nöjd med att synpunkterna tas på allvar och att ha erhållit en ursäkt för bemötandet från handläggare.

Inkom: 2011-12-14

Avser vuxenstödsenheten, ekonomiskt bistånd.

Klagomål: Önskar byta handläggare.

Åtgärder och återkoppling: Telefonkontakt tas av enhetschef för att få mer information. Det framkommer att det finns olika förväntningar hos sökanden och hos socialsekreterare på vad socialsekreteraren ska bidra med vid utredningen. Det föreligger dock inget behov hos personen att byta socialsekreterare. Personen är nöjd med förklaringen från enhetschef.

Redovisning av klagomål och synpunkter Socialnämnden 2012-01-01 – 2012-06-30

Inkom: 2012-01-27

Avser vuxenstödsenheten.

Klagomål: På bemötande från handläggare vid möte på socialförvaltningen och på formella fel.

Åtgärd och återkoppling: Enhetschef har tagit kontakt per telefon för att efterhöra synpunkter och upplevelse av situationen hos klaganden. Det framkommer att klaganden anser att bedömningen av rätt till ekonomiskt bistånd är felaktig. Enhetschef bedömer att byte av handläggare inte skall göras med anledning av ärendets komplexitet. Enhetschef erbjuder klaganden att enhetschef ska delta vid kommande besök om så önskas. Personen är fortfarande missnöjd med beräkningen av ekonomiskt bistånd.

Inkom: 2012-02-27

Avser vuxenstödsenheten, ekonomiskt bistånd.

Klagomål: Sökanden är missnöjd med handläggare och med utredningsförfarandet med spontant hembesök.

Åtgärder och återkoppling:

Enhetschef har tagit kontakt per telefon och diskuterat upplevelsen av spontant hembesök och överenskommer med personen att telefonsamtal i anslutning till besök är lämpligt. Muntlig återkoppling då personen uppger sig ha svårt att se meningen med spontant hembesök.

Inkom: 2012-03-26

Avser vuxenstödsenheten, ekonomiskt bistånd.

Klagomål: På bemötande från handläggare.

Åtgärd och återkoppling: Enhetschef har tagit kontakt per telefon och har diskuterat bemötande. Personen är då återkoppling görs fortfarande missnöjd med socialsekreterares bemötande.

Inkom: 2012-04-27

Avser vuxenstödsenheten, ekonomiskt bistånd.

Klagomål: På bemötande från socialsekreterare, personen vill byta handläggare.

Åtgärd och återkoppling: Enhetschef i telefonsamtal med personen och diskussion om bemötande och upplevelse av detta. Enhetschef och klaganden kommer överens att inte byta handläggare. Personen är nöjd med kontakt med chef och önskar inte byta handläggare.

Inkom: 2012-04-11

Avser familjestödsenheten.

Klagomål: På bemötande och utrednings innehåll. Klaganden har inget förtroende för socialsekreteraren. Klaganden ifrågasätter utredningens innehåll, att barnsamtal genomförts på ett felaktigt sätt, anser att korrigeringar i utredningen inte har beaktats, m.m.

Åtgärd och återkoppling: Enhetschef har läst utredning och dom, samtalat med skolpersonal som närvarat vid möte med klaganden och samtalat med ansvarig socialsekreterare. KommunikERING har skett med klaganden och vissa ändringar gjorts i utredning. Enhetschef gör bedömningen att socialsekreteraren har gjort det som krävs för att få fram en nyanserad bild av barnets situation. Personen som klagat är fortsatt missnöjd.

Inkom: 2012-05-04

Avser familjestödsenheten.

Klagomål: Avser handläggning i samband med orosanmälan. En person har önskat vara anonym då personen gjort en orosanmälan till socialförvaltningen. Informationen om vem som gjort orosanmälan har ändå nått fram till personen vars barn det gällde. Socialsekreteraren ämnade inte att texten skulle användas som en inkommen orosanmälan, utan betraktade denna som ett arbetsmaterial och att handläggande socialsekreterare skulle ringa upp anmälaren och göra en dokumentation i en förhandsbedömning.

Åtgärd och återkoppling:

Enhetschef har läst texten som antecknats vid telefonsamtal. Enhetschef har varit i kontakt med klaganden vid två tillfällen, samtal har förevarit med socialsekreteraren, en skriftlig rutin för mottagandet av orosanmälan kommer att upprättas och ska göras känd bland samtliga socialsekreterare. En ursäkt har framförts till klaganden då saken inte hanterats korrekt. Enhetschef har erbjudit en träff med klaganden och personen vars barn omfattades av anmälan. Klaganden har uttryckt sig nöjd med åtgärderna samt för den information och erbjudande som getts.