

## Kallelse

**Socialnämnden** kallas till sammanträde

Tid: Torsdagen den 21 februari 2013 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).

Övrig information:

Var vänlig anmäl om du har förhinder till sammanträdet till Linda Turula, [linda.turula@osteraker.se](mailto:linda.turula@osteraker.se)

Helena Jungenstam  
Ordförande

/ Linda Turula  
Administrativ samordnare

## Föredragningslista

1. Val av justerare och fastställande av tid för protokollets justering
2. Fastställande av dagordning
3. Beredning (den 12 februari 2013 ca kl. 15.30)
4. Besök i barnrummet och på beroendemottagningen
5. Socialnämndens verksamhetsberättelse 2012
6. Kvalitetsledningssystem för Socialnämnden
7. Komplettering till Socialnämndens delegationsordning
8. Redovisning av synpunkter och klagomål Socialnämnden 2012-07-01 -- 2012-12-31
9. Utnämning av PuL-ombud för Socialnämnden
10. **Individärenden**
  - 10.1 Ansökan om vård enligt LVU (handlingar delas ut vid sammanträdet, omedelbar justering)
  - 10.2 Övervägande vid placering enligt 13 § LVU
  - 10.3 Övervägande vid placering enligt 13 § LVU
  - 10.4 Övervägande vid placering enligt 6 kap 8 § SoL
  - 10.5 Övervägande vid placering enligt 6 kap 8 § SoL
  - 10.6 Övervägande vid placering enligt 6 kap 8 § SoL
  - 10.7 Placering på gruppboende

- 10.8 Bistånd i form av personligt stöd i skolan
- 10.9 Bistånd i form av personligt stöd i skolan
- 10.10 Bistånd i form av personligt stöd i skolan
- 10.11 Höjd ersättning till kontaktperson
- 10.12 Ansökan om bistånd över högsta godtagbara boendekostnad
- 10.13 Ansökan om eftergift av hyresskuld

## 11. Anmälan delegationsbeslut

- 11.1 Beslut v. ordf. 2013-01-17, enligt 11 § LVU avseende hur vården skall ordnas och var den unge skall vistas
- 11.2 Beslut v. ordf. 2013-01-28, ang. omhändertagande av den unge då rättens beslut ej kan avvaktas
- 11.3 Beslut v. ordf. 2013-01-28 ang. hur vården skall ordnas och var den unge skall vistas
- 11.4 Beslut v. ordf. 2013-01-29 ang. hur vården skall ordnas och var den unge skall vistas
- 11.5 Beslut ordf. 2013-02-06, ang. uppföljning enligt 11 kap 4 a § och 4 c § SoL
- 11.6 Delegationslistor Procapita 2013-01-01 – 2013-01-31
- 11.7 Protokoll socialt utskott 2013-02-12

## 12. Delgivningar

- 12.1 Dom från Förvaltningsrätten i Stockholm i mål nr 24735-12 (**bifogas individhandlingar**)
- 12.2 Dom från Förvaltningsrätten i Stockholm i mål nr 24761-12
- 12.3 Dom från Förvaltningsrätten i Stockholm i mål nr 27533-12
- 12.4 Beslut från Högsta Förvaltningsdomstolen i mål nr 216-13
- 12.5 Protokoll från Kammarrätten i Stockholm i mål nr 8150-12
- 12.6 Sammanfattning av Socialstyrelsens årliga lägesrapport 2013: Tillståndet och utvecklingen inom hälso- och sjukvård och socialtjänst
- 12.7 Årsredovisning 2012 med verksamhetsberättelse för FoU Nordost
- 12.8 MBL-protokoll § 11 2013-02-11
- 12.9 Protokoll från socialförvaltningens skyddskommitté 2013-02-04

## 5.

# **Socialnämndens verksamhetsberättelse 2012**

Beslutsförslag:

Socialnämnden beslutar att:

1. godkänna verksamhetsberättelse per den 31 december 2012
2. överlämna detta till Kommunstyrelsen

Socialförvaltningen  
Frida Wennermark

2013-02-12 Dnr *VON 2013/0010-042(1)*

Till Socialnämnden

## Socialnämndens verksamhetsberättelse per 2012-12-31

### Beslutsförslag

Socialnämnden föreslås

1. att godkänna verksamhetsberättelse per den 31 december 2012
2. att överlämna detta till Kommunstyrelsen

### Bakgrund

Socialnämndens resultat för 2012 visar på en positiv budgetavvikelse uppgående till 2 181 tkr. Överskottet förklaras främst av stora budgetavvikelser för personalkostnader till följd av sjukfrånvaro, hög grad av föräldraledighet samt frånvaro för vård av sjukt barn. Ytterligare en förklaring är att vårdkostnader för placeringar av barn och unga varit betydligt lägre än budgeterat. Kostnaderna för försörjningsstöd har under flera år fortsatt att öka och för 2012 gav de ett underskott på drygt 5,7 mkr.

### Tidigare beredning, källhänvisning och bilagor

Bilaga 1. Socialnämndens verksamhetsberättelse för 2012.



Anne Simmasgård  
Förvaltningschef



Frida Wennermark  
Controller

# Verksamhetsberättelse 2012

## Socialnämnden

Nämndsversion

Ordförande: Helena Jungenstam

Förvaltningschef: Anne Simmasgård

## Viktiga händelser

- I maj tecknades en ny överenskommelse med Migrationsverket om att hålla 14 boendeplatser tillgängliga för ensamkommande barn, varav tre asylplatser och elva platser för barn med uppehållstillstånd.
- Boendet för ensamkommande barn flyttade från Svartfåravägen till Bergavägen.
- Nytt boendet, StegEtt, öppnades i egen regi på Bergavägen med plats för fyra före detta ensamkommande barn.
- Socialnämnden övertog ansvaret för flyktingmottagning från näringslivsenheten från årsskiftet, mottagandet har varit begränsat under året.
- I juni startade Nordostkommunerna en gemensam socialjour.
- Självhjälpsgrupp för fränskilda män har startats, "Klubb Arnold".
- Kommuninvånarna har fått möjlighet att söka hjälp hos familjemottagningens "öppna mottagning" utan biståndsbeslut.
- Samarbetet med polisen har bland annat inneburit gemensamma hembesök under fyra arbetskvällar enligt Linköpingsmodellen.
- Webberade tjänster infördes som innebär att kommuninvånare via nätet kan boka tider hos den kommunala familjerådgivningen, samarbetsamtal och hos familjemottagningens öppna mottagning.
- Under 2012 förändrades ärendetillströmningen avseende barn som befaras fara illa, det är fler anmälningar avseende barn i åldern 0-12 år än i åldersgruppen 13-18 år.
- För arbetslösa försörjningsstödstagare erbjuds projekt arbetsökarverksamhet som ett led i att finna arbete och egen försörjning.
- Barn och ungdomar till missbrukande föräldrar erbjuds individuella stödsamtal i Lejdarens verksamhet.
- 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.
- POSOM-organisationen har reviderats och all personal har erbjudits utbildning i första hjälpen för att öka kompetensen för uppdraget.
- Beträffande måluppfyllelsen har nämndens mål så gott som uppfyllts i och med att 84 % av de åtaganden som enheterna haft är uppfyllda.

## Ekonomisk sammanfattning

Driftsredovisning per slag (belopp i tkr)	Budget 2012	Utfall 2012	Budget- avvikelse	Utfall 2011
<i>Verksamhetens intäkter</i>				
Avgifter	457	130	-327	567
Övriga intäkter	19 758	21 220	1 462	17 978
<b>Summa intäkter</b>	<b>20 215</b>	<b>21 350</b>	<b>1 135</b>	<b>18 545</b>
<i>Verksamhetens kostnader</i>				
Personalkostnader	-42 684	-36 826	5 858	-35 963
Lokalkostnader	-8 964	-9 691	-727	-7 082
Kapitalkostnader	0	-10	-10	-10
Köp av verksamhet	-31 663	-31 416	247	-34 544
Övriga kostnader	-21 004	-25 326	-4 322	-23 432
<b>Summa kostnader</b>	<b>-104 315</b>	<b>-103 269</b>	<b>1 047</b>	<b>-101 031</b>
<b>Verksamhetens nettokostnader</b>	<b>-84 100</b>	<b>-81 919</b>	<b>2 181</b>	<b>-82 486</b>

Driftsredovisning per verksamhet (belopp i tkr)	Budget 2012	Utfall 2012	Budget- avvikelse	Utfall 2011
Nämnd och ledningsstab	-3 651	-3 153	499	-2 675
Familjestödsenheten	-46 500	-36 911	9 589	-41 749
Vuxenstödsenheten	-33 949	-41 855	-7 906	-38 061
<b>Verksamhetens nettokostnader</b>	<b>-84 100</b>	<b>-81 919</b>	<b>2 181</b>	<b>-82 486</b>

Socialnämndens resultat för 2012 visar ett överskott på 2 181 tkr. Detta beror framförallt på en stor positiv avvikelse gentemot budget för personalkostnader som uppgår till 5 858 tkr till följd av sjukfrånvaro, hög grad av föräldraledighet samt frånvaro för vård av sjukt barn.

Nämndens intäkter visar ett överskott på 1 135 tkr och förklaras främst av högre intäkter i form av statsbidrag från Migrationsverket för mottagandet av ensamkommande barn. Även återbetalningar av försörjningsstöd överstiger budget med cirka 400 tkr.

Den negativa avvikelsen på 727 tkr som återfinns för lokalkostnader består av höga renoveringskostnader för Beroendemottagningens nya lokaler (-750 tkr). Cirka 1,2 mkr av underskottet avser träningslägenheter för försörjningsstödstagare. 850 tkr vägs dock upp av att hyran för ensamkommande barn var felbudgeterad för 2012.

Underskottet för övriga kostnader förklaras av att utbetalningar av försörjningsstöd har fortsatt öka och gav en negativ budgetavvikelse på 5 850 tkr för år 2012.

Nämnd och ledningsstab hade en positiv budgetavvikelse på 0,5 mkr och familjestödsenheten gick med ett överskott 9,6 mkr. Vuxenstödsenheten uppvisade däremot ett större underskott som slutade på 7,9 mkr sämre än budget.

Socialnämnden har ingen investeringsbudget.

### Åtgärder

Kostnaderna för extern missbruksvård (HVB-placeringar) överstiger budgeten med 2,6 mkr. Underskottet är en följd av en ökad problembild med missbruk av alkohol och andra droger även hos etablerade personer. Under de senaste åren är trenden att allt fler som är över 60 år har eller utvecklar en allvarlig problematik av framförallt alkohol. En konsekvens av detta är bland annat en tidigare utveckling av demensliknande sjukdomstillstånd. Det medför ett ökat antal anmälningar om äldre personer som far illa och är i behov av bistånd för att begränsa alkoholkonsumtionen. Under 2012 har den öppna missbruksvården i kommunen utökats med 12-stegsgrupper, eftervård och sociala träningslägenheter. Tillnyktringsvård i form av en månads extern vård med efterföljande öppenvård är en ny vårdform som har tillgodosett akuta behov. Uppsökande arbete i gruppen kroniska missbrukare har visat på vårdbehov som inte kunnat tillgodoses genom öppenvård. Öppenvården har i många fall begränsat eller förhindrat behovet av extern vård för flera missbrukare. Det har funnits personer som varit i behov av extern vård och ibland med stöd av tvång för att tillgodose behoven.

Kostnaderna inom öppenvård påverkas av kostnaderna för sociala lägenheter (hyresvårdskostnader). Socialförvaltningen förhyr lägenheter och hyr ut i andrahand till flyktingar, till klienter som deltar i behandling eller där särskilda skäl föreligger och alternativet är bostadslöshet. Hyresvårdskostnaderna avser kostnader för outhyrd lägenhet mellan boenden och reovering av lägenheter. Under året har det funnits en beredskap att erbjuda flyktingar boende på Ljusterö, men flera familjer har tackat nej till erbjudandet. Kostnader som påverkar resultatet är avskrivningar av utomstående fodringar, fodringar mot enskild som inte betalat hyra eller el kostnad och där processen att indriva fodringarna påbörjats. I samarbete med i första hand Armada besiktas lägenheten vid utflyttning vilket säkerställer skicket på lägenheten.

Under året har kostnaderna för försörjningsstöd ökat ytterligare jämfört med 2011. Dessa kostnader påverkas direkt av arbetsmarknad och förändringar i välfärdssystemen. I syfte att påverka kostnadsutvecklingen har projekt arbetsökarverksamhet inrättats i syfte att kunna bidra till att fler finner arbete. Arbetsförmedlingen har huvudansvaret och medel för arbetsmarknadsåtgärder. Arbetsförmedlingen har dock inte lyckats finna arbetsplatser i den utsträckningen som är nödvändig, varvid många inte kunnat få offentligt skyddad anställning (OSA). Socialnämnden har beslutat att



förvaltningen kan bistå den kommunala arbetsgivaren genom att svara för arbetsgivarens kostnad vid OSA-anställning av person som uppbär försörjningsstöd. Det innebär att kostnaderna för försörjningsstöd förväntades minska då den enskilde erhåller delar av sin försörjning via arbetsförmedlingens särskilda åtgärdsbidrag. Trots detta erbjudande har få personer erbjudits OSA-anställning vid kommunala arbetsplatser och förväntade besparingar har uteblivit.

## 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 funktionsnedsättningar. 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.

### 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.

## INRIKTNINGSMÅL, resultatmål

### 1. EKONOMI I BALANS

1.1. Verksamheten inryms inom given budgetram och är kostnadseffektiv.

### 2. INVÅNARNA SKALL UPPLEVA EN PROFESSIONELL SERVICE AV HÖG KVALITÉ OCH ETT GOTT BEMÖTANDE FÖR ALL KOMMUNAL SERVICE.

2.1. Andel medborgare som är aktuella för utredning och/eller insats upplever sig blivit väl bemötta ökar.

### 3. ÖSTERÅKER SKALL VARA BÄSTA SKOLKOMMUN I LÄNET

3.1. Samverkan på strategisk- och individnivå med skolan ökar.

#### 4. ÖSTERÅKER SKA ERBJUDA HÖGSTA KVALITÉ PÅ OMSORG FÖR ÄLDRE OCH FUNKTIONSHINDRADE

4.1. Andel personer som upplever att de har personligt inflytande över sin utredning och/eller insats ökar.

4.2. Antal insatser och tjänster där den enskilda kan göra aktiva val ökar.

Respektive enhet har formulerat sina åtaganden utifrån nämndens resultatmål och målluppfyllelsen redovisas i bilagorna 1 och 2. Så gott som samtliga mål har uppnåtts i och med att 84 % eller 27 av 32 åtaganden har uppfyllts.

#### Ledning och politikerstöd

Verksamheten omfattar förvaltningsledning och administration, stöd och service till politiker, samt vissa förvaltningsgemensamma kostnader.

Driftsredovisning per verksamhet (belopp i tkr)	Budget 2012	Utfall 2012	Budget avvikelse	Utfall 2011
Socialnämnd	-661	-969	-308	-1 043
Ledningsstab	-2 990	-2 184	806	-1 632
<b>Verksamhetens nettokostnader</b>	<b>-3 651</b>	<b>-3 153</b>	<b>499</b>	<b>-2 675</b>

Den totala budgetavvikelsen för nämnd och ledningsstab uppgick till +499 tkr för år 2012. En miljon kronor fanns budgeterat för oförutsedda kostnader men en del av denna har alltså förbrukats. Den gemensamma sociala jouren som startade i juni 2012 ledde till ökade kostnader med 280 tkr. Nämnden fick också en ökad kostnad för det kommungemensamma ärendehanteringssystemet Public 360 uppgående till 125 tkr. Arvodeskostnaderna till förtroendevalda översteg budgeten med drygt 300 tkr, frånvaro och tillfälligt lägre tjänstgöringsgrad bland anställda ledde till ett överskott på 100 tkr. Nettoavvikelsen för personalkostnader uppgick därmed till -200 tkr. För utbildningskostnader fanns under året en positiv budgetavvikelse på cirka 100 tkr.

Socialnämndens ledamöter genomförde en medborgardialog i Åkersberga centrum i samband med polisens brottsförebyggande vecka, v 16.

Under december 2012 genomfördes en bemötandeundersökning för fjärde året i rad. Det preliminära resultatet visar på mycket nöjda kommuninvånare.

Socialförvaltningens verksamhetsstrategi bygger på principerna enligt lean, att ständigt sträva efter förbättringar, att lära vad som skapar värde ur kundens synvinkel, och samtidigt på bästa sätt hushålla med resurserna. Utgångspunkten är medarbetarnas delaktighet och engagemang i det dagliga arbetet.

## Familjestödsenhet

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

Familjeterapeuterna bedriver öppenvård i syfte att förhindra placeringar utanför hemmet bland barn och ungdomar. Enheten bedriver också familjeterapi, ungdomsterapi, nätverksarbete och samarbetar med andra intressenter som gagnar arbetet med familjen och ungdomen.

Familjerådgivningen erbjuder samtal till dem som lever i parförhållande och till familjer med samlevnadskonflikter. Kundval tillämpas inom familjerådgivningen och kommuninvånarna kan välja mellan sex utförare. Familjerätten utreder på uppdrag av tingsrätten eller vid en ansökan om medgivande till adoption, fastställer faderskap och ger samtalsstöd till familjer i familjerättsliga frågor utifrån vad som är bäst för barnet. Enheten ansvarar även för mottagandet av ensamkommande flyktingbarn.

<b>Driftsredovisning per verksamhet (belopp i tkr)</b>	<b>Budget 2012</b>	<b>Utfall 2012</b>	<b>Budget- avvikelse</b>	<b>Utfall 2011</b>
Administration	-18 835	-16 069	2 766	-15 998
Vårdkostnader Barn och Ungdom	-18 146	-15 547	2 599	-20 239
Vårdkostnader Vuxna	-523	-500	23	-114
Familjemottagning	-5 203	-4 079	1 124	-4 250
Grogrunden	-88	0	88	-101
Kontaktpersoner Barn och Ungdom	-1 474	-701	773	-961
Ensamkommande flyktingbarn	-1 208	1 531	2 739	1 422
Familjerådgivning	339	-283	-622	-128
Familjerätt	-1 362	-1 263	99	-1 381
<b>Verksamhetens nettokostnader</b>	<b>-46 500</b>	<b>-36 911</b>	<b>9 589</b>	<b>-41 749</b>

Familjestödsenhetens resultat för 2012 blev 9 589 tkr bättre än budgeterat. En stor förklaring är överskottet för personalkostnader som uppgick till cirka 4,5 mkr. Av detta är det +3 mkr för personal budgeterad under administration och drygt 1 mkr för lägre personalkostnader på familjemottagningen. Detta överskott beror på sjukfrånvaro, hög grad av föräldraledighet samt frånvaro för vård av sjukt barn. Överskottet påverkas även av lägre volymer för kontaktpersoner till barn och unga vilket minskar kostnaderna i form av arvoderingen till dessa.

2012 var ett år med fler ärenden i gruppen 0-12 år än jämfört med gruppen 13-18 år. Detta kan förklaras med att ungdomsgruppen har minskat i kommunen. Under 2010 fanns det 3 372 ungdomar i åldern 13-18 år och under året var antalet 3 144. Befolkningsprognos visar att först under 2016 är ungdomsgruppen i nivå med 2010.

Däremot beräknas att gruppen 0-12 år kommer att öka årligen. 2010 fanns det 7 206 barn i åldern 0-12 år och 2012 var det 7 367 barn i åldersgruppen.

Antalet anmälningar om barn som befaras fara illa har minskat med 87 jämfört med föregående år. Även antalet utredningar har minskat. Under 2012 var det 56 utredningar färre jämfört med 2011.

Budgeten för vårdkostnader barn och unga reviderades i november ned med 5 mkr. Orsaken var sjunkande volymer som var betydligt lägre än budgeterat. Trots detta uppvisas ett överskott på 2,6 mkr för dessa kostnader. 2,5 mkr motsvaras av överskottet för HVB-placeringar (Hem för vård och boende). Antalet helårsplaceringar blev ungefär som budgeterat men en lägre snittkostnad per dygn på nästan 700 kr var förklaringen till detta överskott. Kostnaderna för familjehemsplaceringar översteg dock budgeten med 200 tkr efter revideringen. De interna familjehemsplaceringarna ökade dock med 3,3 helårsplaceringar jämfört med vad som hade budgeterats vilket gav ett underskott på 350 tkr. Däremot var endast 3 barn placerade i externa familjehem under 2012, vilket kan jämföras med 5 stycken för 2011 och 3,5 i budget. Detta gav ett litet överskott på cirka 200 tkr. För vårdkostnader vuxna finns i princip ingen avvikelse och där redovisas kostnaderna för de två personer som varit placerade från och med september.

Överskottet för familjemottagningen beror nästan helt på lägre personalkostnader på grund av sjukfrånvaro som till stor del varat under hela året. Volymerna för kontaktpersoner till barn och unga har minskat de tre senaste åren. För 2012 ledde det till ett överskott på 773 tkr för arvodeskostnader.

En stor förklaring till familjestödsenhetens överskott beror på den positiva budgetavvikelsen för ensamkommande barn under året. I maj 2012 tecknades en överenskommelse att ta emot ytterligare 5 barn jämfört med de 9 som tidigare gällde. Detta ledde till att intäkterna i form av statsbidrag från Migrationsverket blev 2,1 mkr mer än budgeterat samtidigt som momskompensationsintäkterna gav ett överskott på 200 tkr. Konsekvensen blev ju då även att kostnaderna skulle öka med cirka 1,7 mkr för köp av verksamhet. Dock var i snitt 3 platser per månad ej belagda vilket resulterade i betydligt lägre ersättning per dygn till Vårlyjus som driver boendet. Helårseffekten för denna lägre volym uppgick till +1,2 mkr jämfört med budget. Ytterligare en faktor som påverkade avvikelsen var att ersättningen till Vårlyjus blev 125 kronor lägre per dygn och plats än vad som hade budgeterats vilket gav en effekt på +400 tkr totalt. Även den felbudgeterade lokalhyran för denna verksamhet påverkade budgetavvikelsen positivt med 850 tkr.

Avvikelsen som återfinns för familjerådgivning på -622 tkr beror på felaktigt budgeterade intäkter på omkring 600 tkr. Köp av extern familjerådgivning har ökat med cirka 30 procent och gav ett litet underskott på 30 tkr.

För familjerätt finns en positiv budgetavvikelse på 99 tkr till följd av lägre kostnader för konsulttjänster, förbrukningsmaterial och telekommunikation bland annat.

### **Barnperspektivet**

Allt arbete inom familjestödsenheten ska bedrivas utifrån barnets bästa. Barnperspektivet, barns behov och barns bästa är begrepp som är svåra att definiera. Begreppen är inte entydiga och innebörden av dem varierar beroende på person, situation och sammanhang. Tidsaspekter, värderingar i samhället och ny kunskap om barn är också faktorer som påverkar synen på vad som är barns bästa. Familjestödsenheten har det komplexa uppdraget att i beslutsunderlaget väga samman kunskap från vetenskapen, beprövad erfarenhet med barnets egna synpunkter. Barnperspektivet kan ibland stå i motsatsförhållande till ett vuxenperspektiv vilket kan leda till intressekonflikter. Det är familjestödsenhetens ansvar att i sådana situationer verka för att barnets intresse får företräde. Dessutom ska enheten förmedla service som efterfrågas men också ingripa utan att den enskilde själv sökt hjälp. Enheten ska medverka till förändring av människors beteende för barnets bästa. Det är i detta kraftfält av motstridiga intressen och olika syn på barnets bästa som enhetens arbete äger rum.

### **Utredningssystem och rättssäkerhet**

Socialnämnden har sedan mars 2010 BBIC-licens (Barns behov i centrum). Genom att använda detta utredningssystem som också är integrerad i verksamhetssystemet Procapita IFO blir myndighetsutövningen kvalitetssäkrad. Medarbetare i enheten har haft ansvar för utvecklings- och uppföljningsarbetet, och de har också deltagit i Socialstyrelsens uppföljnings- och utbildningstillfällen. Månatliga informationsmöten och egna kontroller har säkerställt användandet av BBIC och dess kvalitet. Dessutom har enheten haft representanter i FOU:s BBIC-nätverk

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

De beslutade loggningsrutiner avseende verksamhetssystemet Procapita IFO har följts vilket innebär att två loggningskontroller genomförts under året. Ingen obehörig inloggning påträffades.

### **Uppdragstagare**

Tre medarbetare arbetar med rekrytering, utbildning och handledning av uppdragstagare; familjehem, jourhem, kontaktfamiljer, kontaktpersoner, umgängesstödare och

särskilt förordnad vårdnadshavare. Syftet är att upprätthålla en god kvalitet avseende utredning, utbildning och stöd till uppdragstagare. Familjehemsplaceringar under året har gjorts i egen regi och inga sammanbrott har skett. Under året har ett förslag till riktlinjer för rekrytering och utredning av uppdragstagarna tagits fram. Förslaget Regelbundna kontakter med familjehemmen individuellt och i grupp är etablerade. Familjehemmen har delats upp i två geografiska grupper för att underlätta deras möjlighet till att bilda nätverk. Varje grupp har träffats en gång under våren, och en gång under hösten. Vid vårens träffar undersöktes uppdragstagarnas behov och socialförvaltningens förväntningar klargjordes. Under höstens möte var temat familjeplacerade barns skolgång. Alla överväganden kompletteras med en rapport om det stöd och handledning som givits familjehemmen.

### **Öppenvård i egen regi, familjemottagningen**

Biståndsbedömda insatser genomförs i egen regi och kommuninvånarna har möjlighet att själva söka hjälp hos familjemottagningen utan föregående biståndsbeslut. Behandlingsinsatserna bedrivs utifrån ett systemteoretiskt synsätt vilket innebär att individen ses som en del av ett system. Medarbetarna som ansvarar för familjebehandling har olika kompetenser.

Forskning påpekar att frånskilda män är en riskfaktor för psykisk ohälsa. För att förebygga detta och för att bidra till goda förutsättningar för barn med separerade föräldrar startade "Klubb Arnold" under våren 2012. "Klubb Arnold" är en deltagarstyrd självhjälpgrupp där separerade män med barn träffas för att utbyta erfarenheter i arbetet med att hitta den nya vardagen som följer av en separation. Gruppen, åtta män, avslutades i december 2012 och genom annonsering erbjuds verksamheten till nya deltagare.

### **Samverkan**

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

- barnmorskemottagningen,
- 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.

Enheten har till Socialnämnden lämnat ett förslag på samverkansavtal mellan Socialnämnden och Maria Ungdom beroendecentrum Stockholm som betonar behov av att psykiatrisk samsjuklighet beaktas och adekvat behandling erbjuds.

### **Samarbete med nordostkommuner**

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 socialförvaltningens skyldighet att ingripa till barns skydd.

Stödcentrum för unga brottsoffer nordost tillgodoser unga brottsutsatta rätt till stöd som Socialnämnden 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.

Socialnämnden 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 brotts handlingen. 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.

I juni startade nordostkommunerna en gemensam socialjour bemannad med socialekreterare. Huvudman är Vallentuna kommun. Till socialjouren kan kommuninvånarna vända sig vid akuta sociala problem som inte kan vänta till socialförvaltningen öppnar. Socialjouren är stationerad i Täby och är bemannade vardagar 16.30-02.00 och helger 16.00-02.00 och kan nås via ett direktnummer. Övrig jourtid nås socialjouren via polisen i Täby. I november hade socialjouren behandlat totalt 67 ärenden från Österåkers kommun av dessa rörde 26 ärenden barn mellan 13-20 år, 16 ärenden gällde ensamstående män och 14 ärenden rörde barn mellan 0-12 år. Ärenden aktualiserades vanligtvis från polis och anhörig. Ärendenas vanligaste karaktärer var eget missbruk, boendefrågor och vårdnads- och umgängesfrågor.

### **Stöd till barn med skilda föräldrar**

Domstolar har sedan 2010 möjlighet att besluta om umgängesstöd. Enheten har verkställt dessa beslut genom att utse en person som medverkar när barnet umgås med den förälder som barnet inte bor med. Enheten har också ansvarat för att följa upp hur umgänget fungerat.

Barn med skilda föräldrar har genom socialförvaltningens samarbete med Danderyds kommun haft möjlighet till gruppsamtal.

### **Våld i nära relationer**

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. Kvinnojouren har ansökt om utvecklingsmedel från Socialstyrelsen med hjälp från enheten. Socialförvaltningen har en referensgrupp som arbetar enligt den handlingsplanen som godkändes av Socialnämnden 2010.

Tolv medarbetare har under året gått en utbildningsserie på fem halvdagar i ATVs regi. Under året har det hos ATV nyaktualiserats ärenden enligt följande: tretton kvinnor, sju män, inga barn.

Under året har 95 aktualiseringar gjorts med orsak ”våld i nära relationer”.

### **Unga brottsutövare**

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 till förvaltningens verksamhetssystem. Detta skapar förutsättningar för snabb handläggning. I anslutning till polisförhöret kan socialsekreteraren föra samtal med den unge och dess vårdnadshavare och besluta om utredning ska inledas.

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 vård.

Enheten har deltagit aktivt i polisens brottsoffervecka genom att vara med i centrum under två dagar för att informera allmänheten och svara på frågor.



Under året har enheten avslutat verkställigheten av åtta ungdomstjänster och påbörjat verkställigheten av fyra domar om ungdomstjänst.

### **Mottagande av ensamkommande barn**

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 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. Boendet som har elva platser flyttade från Svartfåravägen till permanenta lokaler på Bergavägen 78 i januari 2012. Vårlyjus ansvarar för barnens boende, omvårdnad, fritidsaktiviteter, stödinsatser och integration.

När den unge tillägnat sig tillräckliga språkliga och sociala färdigheter för att klara ett boende med mindre grad av stöd och tillsyn är det ett naturligt steg att flytta till StegEtt. StegEtt är ett boende med eget rum och gemensamma utrymmen som badrum kök och vardagsrum. StegEtt drivs i egen regi och har fyra platser. Under hösten 2012 flyttade tre av ungdomarna till StegEtt. De har insatser i form av egen kontaktperson och familjestödsenheten besöker boendet för gemensamt möte med ungdomarna en gång per vecka.

I kontrollsyfte görs spontana besök för att säkerställa att de upprättade boendereglerna efterföljs. Därutöver träffar den unge socialsekreteraren efter behov.

De ensamkommande barnen med psykisk ohälsa har fått vård av BUP Lunden, som är en specialmottagning avseende ensamkommande barn, eller av BUP i Täby. Under sommaren 2012 organiserades sommarjobb för sex ungdomar.

En beskrivning av situationen i december 2012:

- 23 barn hade blivit anvisade till Österåkers kommun
- Fyra har skrivits upp i ålder och därmed flyttat till Migrationsverkets mottagningsenheter för vuxna.
- En är avviken
- 14 barn anvisades till Österåkers kommun under året
- Ett barn, född 2008 anlände till eget boende (totalt 15 barn)
- Elva barn bor i boendet som drivs av AB Vårlyjus.
- Fyra barn bor i familjehem
- Ett barn bori annat HVB-hem
- Tre ungdomar bor i StegEtt
- Två har fyllt 18 år under året

### Information till medborgarna

Under året har enheten reviderat och tagit fram information till den interna och externa webben. Skriftlig information om utredningar har tagits fram såväl till vuxna som till barn. Med anledning av enhetens samarbete med polisen har ett informationsblad tagit fram "Samarbete mellan polisen och socialförvaltningen". Materialet innehåller information om droger, dess effekter och skadeverkningar samt lämpliga vårdkontakter. Enheten har tagit initiativet till en artikel om samarbetsamtal som publicerades i "Tidningen Österåker".

### Samarbete med skolan

Ett av inriktningsmålen i vision Österåker 2020 är att Österåker ska vara bästa skolkommunen i länet. Därför har familjestödsenheten en samverkan med Solskiftesskolan som inneburit att familjemottagning mottagit elever och deras familjer för familjebehandling utan föregående biståndsbedömning.

Vid tre tillfällen har enheten erbjudit skolorna information om enhetens ansvar och verksamhet. 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 informationstillfällena och kursen, se nedan.

Frågor	Ja	Delvis	Nej
"Har du fått en bättre förståelse för socialförvaltningens roll och dess organisation?"	81 %	19 %	0 %
"Har du fått tillräcklig information om hur du ska gå tillväga vid en orosanmälan eller behöver fråga socialförvaltningens personal om råd?"	90 %	10 %	0 %
"Har du fått information som du kan ha nytta av i din professionella roll?"	84 %	16 %	0 %

En webbundersökning påbörjades i december 2012 med fokus på skolpersonalens syn på socialförvaltningen verksamhet. Enkätsvaren, 144, sammanställs under januari 2013 och kommer att presenteras för Socialnämnden och för de kommunala skolornas rektorer under våren 2013. Undersökningen visar på att huvuddelen av skolpersonalen inte har tagit del av information som socialförvaltningen erbjudit vid de tre tillfällena under året. Det visar sig även bland kommentarerna, där flertalet efterfrågar information om socialförvaltningens arbete. Dessutom efterfrågas handledning med att bemöta barn och föräldrar i deras situation. Dock är detta något som ingår i skolans eget ansvar.

<b>Nyckeltal Familjestöd</b>	<b>Budget 2012</b>	<b>Utfall 2012</b>	<b>Utfall 2011</b>	<b>Utfall 2010</b>
Antal aktualiseringar	1 281	914	1 048	1 061
Antal vårddygn HVB	3 337	3 375	3 811	3 060
Snittkostnad/dygn kr HVB	3 176 kr	2 478 kr	3 459 kr	2 901 kr
Antal vårddygn familjehem	9 828	11 038	11 401	15 564
Snittkostnad/dygn kr familjehem	778 kr	705 kr	688 kr	792 kr
Antal påbörjade uppdrag familjemott.	-	57	65	59

## Vuxenstödsenhet

Vuxenstödsenheten utreder och beslutar om försörjningsstöd och ekonomiskt bistånd. Enheten svarar för kommunens mottagande av flyktingar och deras behov av bistånd. Projekt arbetssökarverksamhet har inrättats för arbetslösa försörjningsstödstagare. Kommuninnevånare erbjuds budgetrådgivning och utredning om möjligheter till skuldsanering samt bistår den enskilde under skuldsaneringsprocessen.

Vidare utreds och beslutas om bistånd till vård och behandling för missbrukare samt att det bedrivs öppenvård i kommunen i samarbete med landstinget. Enheten arbetar också för att förebygga bruk av alkohol, narkotika och andra beroendeframkallande medel. Lejdaren erbjuder barn till missbrukande föräldrar individuella stödsamtal.

Föräldrastöd erbjuder förebyggande arbete med fokus på föräldrar och andra vuxna runt barn och ungdomar som riskerar en ogynnsam utveckling.

Föräldrastödet verkar på strukturell, grupp- och individnivå.

Ungdomsmottagningen (UMiÅ) har till uppgift att stärka ungdomar i att hantera sin sexualitet, att respektera sig själva samt att förebygga psykisk och social ohälsa.

<b>Driftsredovisning per verksamhet (belopp i tkr)</b>	<b>Budget 2012</b>	<b>Utfall 2012</b>	<b>Budget- avvikelse</b>	<b>Utfall 2011</b>
Administration	-10 798	-10 104	694	-10 163
Försörjningsstöd	-15 532	-21 250	-5 718	-19 096
Flyktingmottagande	390	764	374	973
Vårdkostnad institution	-5 189	-7 796	-2 607	-7 180
Öppenvård	-566	-930	-364	-463
Familjehem	-197	0	197	-9
Ungdomsmottagningen	-938	-1 434	-496	-1 117
Föräldrastöd	-1 119	-1 105	14	-1 006
<b>Verksamhetens nettokostnader</b>	<b>-33 949</b>	<b>-41 855</b>	<b>-7 906</b>	<b>-38 061</b>

Resultatet för vuxenstödsenheten uppgick till -7 906 tkr för 2012. Den största förklaringen är den stora avvikelsen för försörjningsstöd (-5 718 tkr). Även vårdkostnaderna för missbrukare översteg budgeten kraftigt (-2 607 tkr).

Överskottet som finns för administration på nära 700 tkr förklaras med lägre personalkostnader på grund av bland annat tjänstledigheter och sjukfrånvaro. Dessutom har lönebidrag från Arbetsförmedlingen erhållits för ett par anställda uppgående till omkring 400 tkr.

### **Försörjningsstöd**

Kostnaderna för utbetalt försörjningsstöd ökade i början av året men stannade sedan av något fram till hösten då en kraftig ökning visades för varje månad. Det totala underskottet för dessa kostnader uppgick till 5 850 tkr men samtidigt ökade intäkterna i form av återbetalningar med cirka 500 tkr mer än budgeterat. Ekonomiskt bistånd påverkas starkt av utvecklingen på arbetsmarknaden och antalet försörjningsstödstagare ökade under året med 45 hushåll. Totalt erhöll 575 hushåll ekonomiskt bistånd under 2012. Av dessa var 352 hushåll registrerade som arbetsökande och 131 hushåll som sjukskrivna. I jämförelse med 2011 så har antalet arbetslösa hushåll ökat med 121 hushåll och sjukskrivna hushåll har ökat med 10 hushåll.

Som ett led i att motverka ökningen av försörjningsstöd påbörjades projektet arbetsökarverksamhet (ASV). Den har till uppgift att stödja den arbetslöse till att finna, söka arbete och uppnå självförsörjning. Vid behov eftersöks arbetspraktikplats som kan leda till nya referenser och möjlighet till arbete. En nära samverkan med Arbetsförmedlingen har bidragit till att flytta fram den enskildes position och ibland påskyndat processen.

Flera personer har brutit sitt levnadsmönster och förberett sig för arbetsmarknaden genom deltagandet i ASV och på det sättet ökat sina möjligheter att delta i arbetsförmedlingens åtgärder. Utvärdering av projektet visar att målen uppnåtts. Kostnaderna för verksamheten har motsvarats av minskade försörjningsstödskostnader för dem som ingått i verksamheten. På grund av senarelagd rekrytering gick arbetsökarverksamheten +170 tkr under 2012.

Förvaltningen samarbetar med konsultläkare som bistår socialsekreterare med att bedöma och utfärda särskilt läkarutlåtande som grund för ansökan om ersättning från Försäkringskassan eller för andra insatser. Målet är att förkorta försörjningsstödsperioden och att personer med omfattande ohälsa får rätt insatser från kommunen och andra huvudmän. Under 2012 har nio personer träffat läkaren, två personer har erhållit varaktig sjukersättning och fler väntar på beslut från Försäkringskassan. Samarbetet har även bidragit till andra rehabiliteringsinsatser och insatser från Arbetsförmedlingen.

Efterfrågan på bistånd med förmedling av personers ekonomi har ökat och under året erhöll 29 personer bistånd. För många har biståndet inneburit att man får hjälp till att betala hyran och hushålla med pengarna så att de räcker till mat hela månaden.

Nyckeltal Försörjningsstöd	Budget 2012	Utfall 2012	Utfall 2011	Utfall 2010
Antal aktualiseringar försörjningsstöd	-	2 960	2 907	2 635
Antal nyregistrerade hushåll	-	352	356	360
Antal biståndsansökningar /mån	-	247	230	315
Antal biståndshushåll	610	575	530	518
Biståndsbelopp/hushåll/månad	1 968	2 778	2 819	2 499

### Budget- och skuldrådgivning

Budget- och skuldrådgivning arbetar för att den enskilde så fort som möjligt kommer i ekonomisk balans genom att aktivt bistå med stöd i att hantera den individuella budgeten och skulderna. Personer som erhåller försörjningsstöd är en prioriterad grupp. Efterfrågan har ökat med betoning på budgetrådgivning och speglar den ekonomiska utvecklingen. Det har varit en ökning av familjer som i grunden har en sund ekonomi men som på grund av konsumtions krediter har mycket liten marginal. Vid sjukdom, arbetslöshet eller separation kommer familjen på obestånd. Personer med fysiska/psykiska funktionshinder har låga inkomster och många får svårt att klara sina månatliga betalningar, det finns inte utrymme för oförutsedda händelser. Den begränsade ekonomin medför svårigheter att erhålla skuldsanering. Under 2012 har 150 personer varit aktuella varav 79 är nya ärenden. Skuldsaneringslagens syn på skälig tid för återbetalning är 15 år och medför att flera har nekats skuldsanering, vilket upplevts som en besvikelse och känsla av hopplöshet. Gruppinformation har getts till gymnasieelever, intagna på Österåkersanstalten, godemän och förvaltare.

### Sociala lägenheter

Vuxenstödsenheten administrerar ca 50 lägenheter som avser att tillgodose behovet av boende för familjer som omfattas av kommunens flyktingmottagande, missbrukare i träningsboende och personer med särskilda behov. Det har varit en stor efterfrågan på stöd från socialnämnden till att finna boende. Det första alternativet vid bostadslöshet är ekonomiskt bistånd till hyra i vandrarhem eller annat tillfälligt boende. Sociala lägenheter visade en negativ nettoavvikelse på omkring 1 mkr. Av detta berodde cirka 200 tkr på bokföringsmässiga avskrivningar på gamla fordringar. Även för försörjningsstöd fanns en sådan avskrivning på ungefär samma belopp.

### Flyktingmottagning

Under 2012 har fyra personer anvisats till kommunen från bosättningsamordnarna vid Arbetsförmedlingen. Kommunen har erbjudit boende på Ljusterö men flera familjer har tacka nej då de upplevt boendet ligga för långt från Stockholm. Flera har dock flyttat till centrala Åkersberga på egenhand och har funnit boenden genom inneboende eller hyrt bostad i andra hand. Samarbete har utvecklats med Arbetsförmedlingen och arbetsförmedlare träffar den nyinflyttade tillsammans med socialsekreterare för gemensam planering av introduktionsinsatserna.

Utfallet för flyktingmottagande visar på en positiv budgetavvikelse på 374 tkr. Intäkter i form av statsbidrag samt kostnader för köp av verksamhet avviker vardera med 800 tkr jämfört med budget men ger därmed ingen nettoavvikelse. Istället består överskottet av 300 tkr lägre lokalkostnader jämfört med vad som budgeterats.

### **Beroendevård**

Vuxna från 18 år med överkonsumtion av alkohol, droger eller medicin erbjuds behandling i samverkan med landstinget vid Åkersberga beroendemottagning. I första hand erbjuds öppenvård i Åkersberga. Genom aktiva insatser har tvångsvård förhindrats i flera fall. Den enskilde har erbjudits adekvat öppenvård eller institutionsvård då behoven inte kunnat tillgodoses på hemmaplan. Personer med kroniskt alkoholmissbruk har sökts upp och erbjudits ett anpassat stöd för att om möjligt begränsa alkoholkonsumtionen. Det nära arbetet har visat på omfattande behov av stöd och omvårdnad.

Tvångsvården har ökat då personen inte medverkat till frivilliga vårdformer och bedömning har gjorts att hälsotillståndet varit livshotande. 7 personer har erhållit vård med stöd av tvång jämfört med 4 personer år 2011. Det har inletts utredning om behov av bistånd för 142 personer, 42 personer har erhållit bistånd till öppenvård. 28 personer har erhållit externa insatser och 16 personer har fått bistånd till socialt träningsboende som en del i öppenvårdsinsatser.

Vårdkostnaderna och volymerna för missbruksplaceringar i HVB har ökat jämfört med 2011. År 2012 uppgick antalet helårsplaceringar till 11,8 vilket kan jämföras med 8,6 året innan. Snittkostnaden per dygn har varit i princip densamma mellan dessa år.. Det totala underskottet för HVB-placeringar uppgick till 2,6 mkr.

Biståndsbedömda öppenvårdsinsatser genomförs av Flotten för vuxna och ungdomar. Insatsen beslutas av socialsekreterare som sedan följer upp och utvärderar insatsen tillsammans med den enskilde och behandlaren. Vuxna kan få : information och rådgivning kring alkohol och droger, motiverande samtal, stödjande samtal med kognitiv och systemteoretisk inriktning, par och familjesamtal där alkohol och droger påverkar familjen, återfallsprevention individuellt eller i grupp, anhörigstöd, haschprogram och 12-stegsbaserad kurs. Ungdomarna kan få: stödjande samtal (individuellt/familjesamtal), motiverande samtal, haschprogram, återfallsprevention individuellt, information och rådgivning till föräldrar/vuxna. 64 personer har erhöill öppenvårdsinsatser under 2012.

Som ett led i att öppna möjligheten för kommuninvånarna att själv söka råd, stöd och behandling ges denna möjlighet även vid Flotten. 57 personer har sökt de initiala 5 klagörande samtalen. Utifrån dessa har den enskilde erbjudits att delta i grupp eller enskild behandling utifrån önskemål. Om mer omfattande behov har framkommit

har socialsekreterare bjudits in för att tillsammans med den enskilde utreda behov av annat bistånd. 13 familjer har kontaktat och erhållit anhörigstöd samt motiverande insatser. 20 ungdomar har deltagit i individuella insatser. Ungdomarna har visat upp en mycket snabb missbrukskarriär, på ett par år har ungdomen gått från ett initialt användande till ett beroende av droger med en kriminell livsstil.

Deltagare från 12-stegskurs har deltagit i eftervårdsgrupp en gång i veckan.

Personer med kroniskt alkoholmissbruk har erbjudits att delta i motiverande grupp en gång i veckan. Kravet på den enskilde har varit nykterhet vid gruppträffen. Sex personer som vanligen befinner sig runt Åkersberga centrum har deltagit och flera har valt att vara nyktra de dagar som gruppen träffats.

Lejdaren har erbjudit 8 barn och ungdomar till missbrukande föräldrar enskilt stöd. Barnens föräldrar har erbjudits möjligheten att barnen kan få delta i gruppverksamhet, men föräldrarna har valt att tacka nej. En förälder har valt att delta i motiverande samtal och reflektera över sitt alkoholbruk.

Renoveringen av de nya lokalerna för Beroendemottagningen blev kostsamma under 2012. Kostnaderna för möbler, lås och larm m.m. uppgick till 750 tkr, vilka inte fanns budgeterade.

Detta renderade dock i att intäkterna från Stockholms läns landsting, som står för halva lokalkostnaden, ökade 250 tkr mer än budget. Det totala underskottet blev 364 tkr. Under året har öppenvården Flotten flyttat till egen lokal.

<b>Nyckeltal Missbruk</b>	<b>Budget 2012</b>	<b>Utfall 2012</b>	<b>Utfall 2011</b>	<b>Utfall 2010</b>
Antal aktuella personer HVB	-	28	27	31
- varav LVM	-	7	4	4
- varav familjehem	-	0	2	1
Antal vård dygn HVB	4 130	4 307	3 124	4 183
Snittkostnad/dygn kr	1 259 kr	1 823 kr	2 323 kr	1 213 kr

### **Föräldrastöd**

Föräldrastöd har under året flyttat till lokaler som är mer anpassade för verksamheten. De erbjuder föräldrar och andra vuxna stöd till att utveckla det egna förhållningssättet gentemot barnet och att finna alternativa handlingsmönster som påverkar bråk- och trotsproblematik. Stödet erbjuds föräldrar i föräldranätverk, Kometgrupper och individuellt. Under 2012 har 11 föräldrar deltagit i Kometgrupp och 132 föräldrar har erhållit sammanlagt 329 individuella stödsamtal.

Särskilt fokus har varit "Unga kring centrum", ett samarbete med centrumägaren, vaktare, polis, fritidsgårdar och föräldrar. Det uppkom utifrån anmälningar om

skadegörelse och att många ungdomar befann sig i centrum. Samarbetet har lett till nya arbetsmetoder och väsentligt mindre störningar och oro för ungdomar i centrum.

Information har getts vid föräldramöten och föräldrastödet har deltagit i 33 olika samverkansgrupper på skolorna. Pedagoger har fått råd runt det professionella förhållningssättet och hur man kan skapa arbetsallians med eleven. Fyra föräldranätverk med föräldrar till 34 barn har träffats under året.

### **Ungdomsmottagning**

Ungdomsmottagningen i Åkersberga (UMiÅ) har till uppgift att stärka ungdomar, upp till 24 år för flickor och 25 år för pojkar, i sin utveckling och att hantera sin sexualitet. Besöken är kostnadsfria. Genomsnittsåldern är 17 år. Under året har mottagningen haft 3 444 besök varav 11 % (388) är killar. Pojkar söker inte mottagning i samma utsträckning som flickor men trenden är att besöken av pojkar ökar och de erbjuds en särskilt killmottagning. Vid besöket har man träffat barnmorska och/eller kurator, i vissa fall även gynekolog/venerolog. Det nära samarbetet mellan kuratorn och barnmorskan bidrar till att ungdomarna får stöd och lotsas smidigt vidare till specialistvård. Under året har alla klasser i åk 9 erbjudits att komma till mottagningen. Gymnasierna i Österåker har besökt och ungdomar med funktionshinder har varit på besök på mottagningen. Ungdomar som har kommit till kommunen som ensamkommande flyktingbarn har erhållit särskild information och möjlighet att träffa specialist.

Mottagningen ingår i projekt för att utveckla arbetssätt och behandling för flickor med samlagssmärter samt deras partner. Mottagningen ingår även i forskningsprojekt tillsammans med Karolinska Sjukhuset om dagen efter piller "EllaOne" som är säkrare mot oönskade graviditeter än befintliga preparat och som i längden kan leda till minskat antal aborter. Förekomsten av könssjukdomar som klamydia är stadigt förekommande och intresset från ungdomar att testa förekomsten av könssjukdom är omfattande, totalt gjordes 565 tester varav 58 var positiva. Det gjordes 336 gonorrétester varav 2 med positivt resultat. Av 222 graviditetstester var 37 positiva, vilket är en ökning mot 2011. Ungdomar som kontakter mottagningen har många frågor och funderingar och i vissa fall mår de psykiskt mycket dåligt.

Även Ungdomsmottagningen hade en negativ budgetavvikelse. Cirka hälften av det berodde på felaktigt budgeterade lönekostnader för helåret. Cirka 150 tkr var kostnaderna för ett nytt journalsystem samt ny utrustning, men vilka inte fanns budgeterade. Även intäkterna blev något lägre än förväntat vilket försämrade underskottet ytterligare.

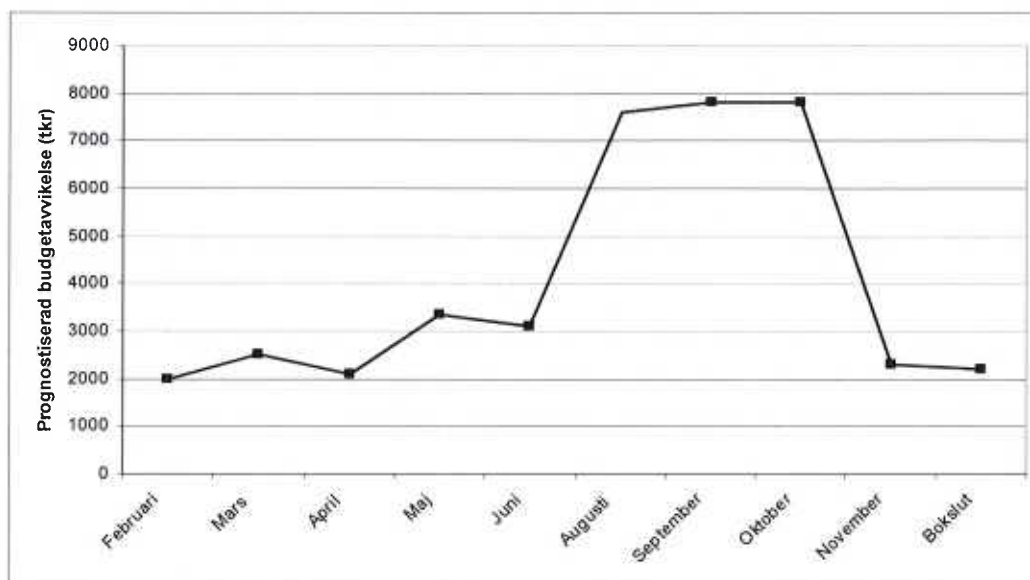


Ungdomsmottagningen	Utfall 2012	Utfall 2011	Utfall 2010
Antal besök UMiÅ	3 444	3 475	3 237

## Prognossäkerhet

Redan vid årets början prognostiserades att nämnden skulle gå mot ett överskott 2012. Orsaken var att det fanns ett större överskott för personalkostnader på grund av ett stort antal vakanser på samtliga enheter. Under årets gång visade det sig att volymerna, och därmed vårdkostnaderna, för placeringar av barn och unga inte skulle motsvara budget utan vara betydligt lägre vilket ledde till att prognoserna förbättrades avsevärt.

Prognoserna var under det första halvåret relativt försiktiga och visade på ett överskott kring 2-3 mkr. Vid delårsbokslutet skrevs prognosen upp betydligt till +7,6 mkr. Den prognosen var fortsatt stabil under september och oktober. Under november gjordes sedan en budgetrevidering vilket innebar att Socialnämndens nettobudget minskades med 5 mkr. Detta påverkade såklart prognosen i november och utfallet i december med motsvarande. Avvikelsen per den sista december blev +2,2 mkr efter revideringen, utan denna hade nämnden haft en avvikelse på +7,2 mkr. Prognossäkerheten under andra halvåret får därmed anses varit hög.



## Personaluppföljning

### Anställda och årsarbetare

Antalet anställda inom Socialnämnden per den sista november 2012 har sedan föregående år ökat med 3 personer, vilket innebär en lika stor ökning som året innan.

Anställda och Årsarbetare	2012-11-30	2011-11-30	2010-11-30
Antal årsarbetare, tillsvidareanställda	58,00	59,25	54,25
Antal årsarbetare, tidsbegränsade	8,20	5,00	7,00
Summa årsarbetare	<b>66,20</b>	<b>64,25</b>	<b>61,25</b>
Antal anställda månadsavl. pers.	68	65	62

### Sjukfrånvaro

Socialnämnden har under det gångna året haft en lägre sjukfrånvaro än 2011. Sjukfrånvaron kan indelas i intervallen kort (< 60 dagar) och lång (> 60 dagar). Jämförelser mellan åren 2010 till 2012 visas i tabellen nedan. Tabellen visar att den långa sjukfrånvaron har minskat sedan föregående år, från 3,8 % till 2,5 % och den var också lägre än den var år 2010. Sjukfrånvaro som är kortare än 60 dagar har legat på en konstant nivå. Det kan också konstateras att sjukfrånvaron inom Socialnämnden är betydligt lägre än genomsnittet för hela Österåkers kommun som 2012 uppgick till 6,3 %.

Sjukfrånvaro i intervall	Sjukfrånvaro totalt	Sjukfrånvaro < 60 dagar	Sjukfrånvaro > 60 dagar
Österåkers kommun 2012	6,3%	3,1%	3,2%
Socialnämnden 2012	4,6%	2,1%	2,5%
Socialnämnden 2011	5,9%	2,1%	3,8%
Socialnämnden 2010	6,2%	2,2%	4,0%

## Uppföljning miljömål

### Socialförvaltningens miljömål enligt KF:s uppdrag

Minska socialförvaltningens miljöpåverkan genom att:

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

Socialförvaltningen samverkar med kommunens miljöstrateg och deltar i kommunens gemensamma miljöarbete. Förvaltningen nyttjar de möjligheter som ges

vid arbetsplatsen i form av källsortering och åtgärder för att minska elförbrukning. Personalen har fått information om hur elförbrukningen kan minskas. I upphandlingar som socialförvaltningen genomför ingår krav på miljöhänsyn. Förvaltningen nyttjar bilpoolen och cykelpoolen knuten till Alceahuset.

## Framåtblick

Hälsosituationen för svenska barn är i flera avseenden bland de bästa i världen. Svenska barn mår bra fysiskt. De senaste årtiondena har dock den psykiska ohälsan bland barn och ungdomar ökat. Problemen har förskjutits från fysisk ohälsa mot psykosocialt betingade besvär och funktionsnedsättningar. Barns psykiska hälsa är därför ett angeläget område. Socialförvaltningen bör därför ta del av de kunskaper om metoder som kan förebygga psykisk ohälsa hos barn och unga. Ibland kan barn ha behov som ligger utanför socialtjänstens område. Goda kontakter ska därför etableras med andra instanser för att tillgodose behoven.

En för barnen viktig faktor är skolan. Skolan är den arena där alla barn befinner sig under en lång period. Socialförvaltningen bör därför verka för ett gott samarbete om barn som far illa med skolan. En annan viktig faktor för barnen är föräldrarnas förmåga och förutsättningar. Socialförvaltningen bör därför verka för att förbättra föräldraförmågan och att påtala de förutsättningarna i miljön som påverkar såväl barnets utveckling som föräldrarnas förmåga.

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 ska därför arbeta utifrån föräldraförmågan vilket kräver insatser i barnets naturliga miljö. Öppenvården ska erbjuda icke biståndsbedömda insatser såväl för enskilda som till grupper. Målet är att kommuninvånarna själva ska kunna söka stöd och hjälp utan föregående myndighetsutövning.

Flera granskningar visar att barn som blivit placerade i familjehem inte blir tillräckligt uppmärksammas av socialtjänsten. Det är därför viktigt att stärka skyddet för och omsorgen om de placerade barnen genom att bland annat göra besök i familjehemmen och träffa barnen.

Socialtjänsten har förväntningar på att använda sig av evidensbaserad praktik. Evidensbaserad praktik definieras som en strategi för transparent beslutsfattande bestående av sammanvägningar av brukarnas erfarenheter, den professionella expertis och bästa tillgängliga vetenskapliga kunskap. Därför är det viktigt att socialförvaltningen är delaktig i uppföljning och utvecklingsarbetet inom den sociala barn- och ungdomsvården.

Behovet av ekonomiskt bistånd har ökat i första hand på grund av arbetslöshet. Österåker har låg arbetslöshet i jämförelse med riket, ändock är behovet av ekonomiskt bistånd en belastning för den enskilde och Socialnämnden. För att möta denna ökning har nya arbetsmetoder utvecklats genom att inrätta projektet arbetssökarverksamhet, öka stödet till långtidssjukskrivna och utökad samverkan med arbetsförmedlingen. Projektet arbetssökarverksamhet visar att med relativt små medel kan arbetslösa som har de bästa förutsättningarna finna annan försörjning. Människor med större behov har svårt att se de potentiella arbetsgivarna. De är i stort behov av arbetsförmedlingens insatser för att erhålla arbete. Under 2013 förväntas effekter av varsel under 2012 och det finns en stark oro för ökande behov av ekonomiskt bistånd.

Förändringarna i ansvarsfördelningen mellan staten och kommunerna när det gäller mottagandet av flyktingar har inneburit att Arbetsförmedlingen har huvudansvaret för introduktionen. Kommunerna ansvarar för bostadsfrågor, SFI och samhällskunskap. Lokal överenskommelse har tecknats och reviderats och ett nära samarbete med aktörerna runt den enskilde flyktingen pågår. Inför framtiden finns det osäkerhet om vad som sker efter introduktionen. Det finns en stor risk att behovet av försörjningsstöd ökar för de nyanlända kommuninvånarna.

Inom missbruksområdet förväntas en fortsatt ökning av äldre som brukar alkohol och som är i behov av bistånd för att begränsa sin konsumtion. Det kan förväntas ett ökat antal anmälningar om tvångsvård då den enskilde är i mycket dålig skick. För att möta denna utveckling har utbildningsinsatser påbörjats för att öka kunskapen om äldre och missbruk.

Unga vuxna är en annan grupp som förväntas få ökade behov av bistånd utifrån användning av droger och alkohol. Ungdomar har visat en snabb missbruksutveckling och en kriminell livsstil. Det finns en stark oro för kostnadsutvecklingen då behovet av frivillig vård och även tvångsvård förväntas öka. För att möta denna utveckling fortsätter utvecklingen av öppenvård, och behandlingen erbjuds även som kursverksamhet. Det innebär att kommuninvånare själva i ett tidigt skede kan söka till behandlingskurserna.

Sammantaget står socialförvaltningen inför framtida utmaningar och behöver ständigt utveckla verksamheten. Förvaltningens arbete får stöd av Lean-filosofin som sätter fokus på värdet för kunden, nöjda medarbetare och effektivitet.

## Bilaga 1

**Måluppfyllelse familjestödsenheten**

**Inriktningsmål:** Ekonomi i balans.

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

<b>Familjestödsenhetens åtagande</b>	<b>Resultat</b>
Utredningar ska genomföras av egen personal	Alla utredningar är utförda av egen personal, målet uppnått
Inga dubbla vårdkostnader för dygnet-runtvård	Dubbla vårddygnskostnader under tre dygn, målet delvis uppnått
Familjehemsplaceringar i egen regi	Alla familjehemsplaceringar under året genomförts i egen regi, målet uppnått
Full beläggning inom den interna öppenvården	All öppenvårdsinsatser verkställda i egen regi, målet uppnått

**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.

<b>Familjestödsenhetens åtagande</b>	<b>Resultat</b>
Dokumentera varje barn enskilt	All dokumentation sket i barnets akt, målet uppnått.
Iordningställa informationsmaterial om utredningsförfarandet som ska lämnas till dem som blir aktuella för utredning	Informationsmaterial finns, målet uppnått.
Genomförandeplaner i insatsärenden ska upprättas i samverkan med barn och vårdnadshavare, utförare och andra nyckelpersoner	69 % var upprättade i samverkan, målet delvis uppnått
Skapa en verksamhetsstrategi för hög flödeseffektivitet för de aktuella familjerna	Två processkartläggningar är gjorda, målet uppnått

**Inriktningsmål:** Österåker ska vara bästa skolkommunen i länet.

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

<b>Familjestödsenhetens åtagande</b>	<b>Resultat</b>
Bevaka placerade barns skolgång genom uppföljning av skolresultat	Målet uppnått*
Gå igenom konsultationsdokument från skolan tillsammans med föräldrar, barn och skolpersonal	50 % av ärenden i ungdomsgruppen som fått detta erbjudande har tackat ja och blivit genomförda, målet delvis uppnått
Vid öppenvårdsinsatser ska samverkan med skolan erbjudas föräldrar i syfte att förbättra samarbetet mellan hem och skola	Erbjuds alltid, målet uppnått
Informera skolan om familjestödsenhetens verksamhet	3 informationstillfällen erbjudits, målet uppnått
Medverka i Solskiftesskolans handlingsplan för skolkande elever	Medverkat, målet uppnått

\*avser uppföljning med hjälp av psykolog och specialpedagog. Psykolog från KBT-gruppen har utrett 4 barn, specialpedagog lämna sitt utlåtande i januari 2013 på 3 av barnen.

**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.

<b>Familjestödsenhetens åtagande</b>	<b>Resultat</b>
All verksamhet utformas så att äldre och funktionshindrade kan delta	Inga avvikelser rapporterade, målet uppnått.

## Måluppfyllelse vuxenstödsenheten

**Inriktningsmål:** Ekonomi i balans

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

Vuxenstödsenhetens åtagande	Resultat
<ul style="list-style-type: none"> <li>Extern missbruksvård skall begränsas</li> </ul>	Antalet vårddygn har ökat under 2012, målet inte uppfyllt.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Missbrukare erbjuds öppenvård</li> </ul>	Antalet deltagare i öppenvårdsbehandling har ökat, målet uppfyllt
<ul style="list-style-type: none"> <li>Begränsa arbetslösa behov av försörjningsstöd</li> </ul>	Antalet arbetslösa försörjningsstagare har ökat under 2012, målet inte uppfyllt.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Stödja sjukskrivna försörjningsstödstagare till annan försörjning.</li> </ul>	Genom förtroendeläkare erhåller sjukskrivna stöd, målet uppfyllt

**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.

Vuxenstödsenhetens åtagande	Resultat
<ul style="list-style-type: none"> <li>Besöksmottagande vid socialförvaltningens reception skall präglas av gott bemötande och korrekt hänvisning</li> </ul>	Bemötandeundersökningen visar högt betyg, målet uppfyllt
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ansökan om försörjningsstöd skall handläggas inom 10 arbetsdagar vid komplett inlämnad ansökan</li> </ul>	Genomsnitt 6 arbetsdagar, målet uppfyllt
<ul style="list-style-type: none"> <li>Besökande till enhetens verksamheter skall uppleva en professionell service och gott bemötande</li> </ul>	Bemötandeundersökningen visar högt betyg, målet uppfyllt

**Inriktningmål:** Österåker ska vara bästa skolkommunen i länet

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

<b>Vuxenstödsenhetens åtagande</b>	<b>Resultat</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ungdomsmottagningen erbjuder att delta i skolans sexualundervisning.</li> </ul>	9 klasser har informeras, målet uppfyllt
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Skolans elever erbjuds budget- och skuldrådgivning.</li> </ul>	3 informationer har genomförts, målet uppfyllt
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Föräldrastöd erbjuder skola och föräldrar att samordna föräldranätverk</li> </ul>	4 nätverk för 34 barns föräldrar har genomförts, målet uppfyllt
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erbjud skolas personal information om alkohol, droger och beroende.</li> </ul>	4 genomförda informationer med polis, målet uppfyllt
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Föräldrastöd deltar i områdesgrupper i samverkan med skola</li> </ul>	33 områdesgrupper har genomförts, målet uppfyllt.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Föräldrastöd erbjuder rådgivning och information till skolpersonal</li> </ul>	Information givits till skolpersonal utifrån Komet-verktyg, målet uppfyllt.

**Inriktningmål:** 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.

<b>Vuxenstödsenhetens åtagande</b>	<b>Resultat</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• All verksamhet utformas så att äldre och funktionshindrade kan delta</li> </ul>	Nya lokaler som tagits i bruk är handikappanpassade. Inga avvikelser framkommit, målet uppfyllt.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ungdomsmottagningen skall särskilt verka för att informera ungdomar med funktionshinder</li> </ul>	2 klasser informerats, målet uppfyllt.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beroendemottagningen skall erbjuda äldre med missbruksproblematik öppenvård</li> </ul>	Öppenvård erbjuds för äldre, målet uppfyllt.



## 6.

# **Kvalitetsledningssystem för Socialnämnden**

Beslutsförslag:

Socialnämnden antar förslag till kvalitetsledningssystem för Socialnämnden enligt SOSFS 2011:9.

Socialförvaltningen  
Sara Eriksson

**Tjänsteutlåtande**

2013-02-06

Dnr SN 2012/0046-750

Till Socialnämnden

**Kvalitetsledningssystem för Socialnämnden****Förslag till beslut****Socialnämnden beslutar att**

anta förslag till kvalitetsledningssystem för Socialnämnden enligt SOSFS 2011:9

**Redogörelse för ärendet**

Från och med 1 januari 2012 gäller föreskriften Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) som bland annat säger att verksamheter som omfattas av socialtjänstlagen och lag om stöd och service till vissa funktionshindrade ska ha upprättat ett kvalitetsledningssystem.

Socialförvaltningen har gjort ett utkast på ett kvalitetsledningssystem för Socialnämnden. Kvalitetsledningssystemet sammanfattar de ansvar som nämnden har och de aktiviteter som ska genomföras.

**Förvaltningens slutsatser**

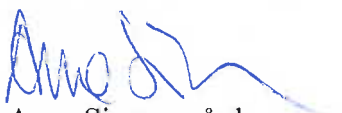
Förvaltningen har tagit fram ett förslag på kvalitetsledningssystem för Socialnämnden. I tidigare förslag föreslogs ett gemensamt system för Socialnämnden och Vård- och omsorgsnämnden. För att tydliggöra nämndernas ansvar har ett eget system för Socialnämnden upprättats.

**Tidigare beredning**

Information om utkast till kvalitetsledningssystem för Socialnämnden och Vård- och omsorgsnämnden SN § 216, 2012-12-13

**Bilagor**

Kvalitetsledningssystem för Socialnämnden enligt SOSFS 2011:9



Anne Simmasgård  
Socialchef



Birgitta Almén  
Medicinskt ansvarig sjuksköterska



Sara Eriksson  
Sakkunnig inom funktionshinder

# Kvalitetsledningssystem för Socialnämnden

enligt SOSFS 2011:9

Antaget av Socialnämnden 2013-xx-xx

## Innehållsförteckning

1. Inledning .....	3
2. Definition av kvalitet.....	4
3. Ansvar för och användning av ett ledningssystem .....	4
4. Ledningssystemets grundläggande uppbyggnad.....	4
4.1 Processer och rutiner .....	4
4.2 Samverkan .....	5
5. Systematiskt förbättringsarbete.....	6
5.1 Riskanalys .....	6
5.2 Egenkontroll .....	7
5.3 Utredning av avvikelser - Klagomål och synpunkter.....	8
5.4 Utredning av avvikelser - Rapporteringsskyldighet.....	8
5.5 Utredning av avvikelser - Sammanställning och analys.....	9
5.6 Förbättrande åtgärder i verksamheten .....	9
5.7 Förbättring av processerna och rutinerna .....	9
6. Personalens medverkan i kvalitetsarbetet.....	10
7. Dokumentationsskyldighet.....	10
Bilaga till kvalitetsledningssystem .....	12

## I. Inledning

Från och med den 1 januari 2012 gäller föreskriften Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9). Föreskrifterna ska tillämpas i verksamheter som omfattas av

1. 31 § hälso och sjukvårdslagen (1982:763), HSL
2. 16 § tandvårdslagen (1985:125)
3. 6 § lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS, och
4. 3 kap 3 § tredje stycket socialtjänstlagen (2001:453), SoL

Relaterad lagstiftning är också Patientsäkerhetslagen 2010:659, PSL.

Syftet är att kvaliteten i verksamheten systematiskt och fortlöpande ska utvecklas och säkras. Det är vårdgivaren (HSL), den som bedriver socialtjänst (SoL), och den som bedriver verksamhet enligt LSS som ansvarar för kvaliteten i verksamheten och därmed för att det systematiska kvalitetsarbetet bedrivs.

Ett ledningssystem är ett system för att fastställa principer för ledning av verksamheten. Detta är Socialnämndens ledningssystem för att säkra kvaliteten i de verksamheter som nämnden har ansvar för. Utifrån ledningssystemet ska rutiner för att genomföra aktiviteter för kvalitetssäkring upprättas.

Föreskriften gäller även för annan nämnd eller juridisk person som är vårdgivare eller som utför socialtjänst eller bedriver verksamhet enligt LSS. Detta betyder att den nämnden uppdrar åt att fullgöra uppgifter enligt nämndens ansvar ska ha ett eget kvalitetsledningssystem som gäller för den egna verksamheten.

Detta kvalitetsledningssystem följer den uppdelning i kapitel som finns i föreskriften. För varje avsnitt beskrivs kortfattat kraven som finns i respektive kapitel samt vad nämnden ska göra för att uppfylla kraven. Där klargörs också vem som ansvarar för att utföra aktiviteterna.

I texten används ”nämnden” som synonym för begreppen ”vårdgivaren (HSL), den som bedriver socialtjänst (SoL), och den som bedriver verksamhet enligt LSS”.

## 2. Definition av kvalitet

I föreskriften definieras begreppet kvalitet:

”Att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt lagar och andra föreskrifter om hälso- och sjukvård, socialtjänst och stöd och service till vissa funktionshindrade och beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter.”

## 3. Ansvar för och användning av ett ledningssystem

Av föreskriften framgår att nämnden ska ansvara för att det finns ett ledningssystem och för att det används för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. Med hjälp av ledningssystemet ska nämnden planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten. Det ska framgå ur ledningssystemet hur uppgifterna som ingår är fördelade.

## 4. Ledningssystemets grundläggande uppbyggnad

Ledningssystemet ska anpassas till verksamhetens inriktning och omfattning.

### Socialnämnden

Detta innebär att Socialnämndens har ansvar för att ha ett ledningssystem för kvalitet för det arbete som bedrivs inom socialförvaltningen. Utförare av socialtjänst som arbetar på uppdrag av Socialnämnden ska ha ett eget kvalitetsledningssystem enligt föreskrifterna.

### Ansvar

Nämnden ansvarar för att det finns ett ledningssystem. Nämnden uppdrar åt ansvariga chefer inom socialförvaltningen och tjänstemän med uppgifter enligt lag eller delegation att utföra uppgifterna som fastställs i detta dokument.

### 4.1 Processer och rutiner

*”En process är en serie aktiviteter som främjar ett bestämt ändamål eller ett avsett resultat.”*

Nämnden ska identifiera, beskriva och fastställa de processer i verksamheten som behövs för att säkra verksamhetens kvalitet. De aktiviteter som ingår i processen ska identifieras och deras inbördes ordning ska bestämmas. För varje aktivitet ska sedan de rutiner utarbetas och fastställas som krävs för att säkra verksamhetens kvalitet. Rutinerna ska dels beskriva ett bestämt tillvägagångssätt för hur en aktivitet ska utföras, dels ange hur ansvaret för utförandet är fördelat i verksamheten.

### **Socialnämnden**

Socialnämndens processer:

- myndighetsutövning efter anmälan eller ansökan om bistånd eller egen iakttagelse
- utföra vissa aktiviteter (t ex familjerådgivning, ungdomsmottagning, samarbetsamtal)
- uppdra åt utförare att utföra vissa beslutade insatser

Exempel på Socialnämndens rutiner:

- riktlinjer för myndighetsutövning
- riktlinjer för ekonomiskt bistånd
- riktlinjer för missbruks- och beroendevård

### **Ansvar**

Ansvariga chefer inom socialförvaltningen och tjänstemän med uppgifter enligt lag eller delegation ansvarar för att de processer som nämnden ansvarar för identifieras och beskrivs. Processerna ska dokumenteras och ses över och revideras regelbundet. Det arbetssätt för kartläggning av processer enligt Lean som finns inom förvaltningen kan användas för samtliga processer.

## **4.2 Samverkan**

För varje process som identifieras, beskrivs och fastställs ska behovet av samverkan identifieras och det ska framgå från processer och rutiner hur samverkan ska bedrivas. Genom processer och rutiner ska möjligheten till samverkan säkerställas. Detta gäller både internt i verksamheten och externt med andra aktörer.



## **Socialnämnden**

De processer där samverkan krävs internt på socialförvaltningen ska identifieras. Det ska upprättas rutiner för den interna samverkan som krävs när enskilda personer behöver insatser från flera enheter inom socialförvaltningen.

Det ska finnas rutiner för extern samverkan i de processer där det är aktuellt. Exempel på externa aktörer är anlitate utförare, landstinget (psykiatri, akutsjukvård, läkarorganisationer inom särskilt boende, tandvårdsstaben, habilitering, rehabilitering, husläkarmottagningar, ASIH, mobila team), intresseorganisationer, kommunala råd, skolan, övriga förvaltningar i kommunen och andra kommuner.

## **Ansvar**

Ingår i kartläggningen av processer och rutiner enligt ovan.

## **5. Systematiskt förbättringsarbete**

Det systematiska förbättringsarbetet består av

1. Riskanalys (i förväg)
2. Egenkontroll (under tiden)
3. Utredning av rapporter, klagomål och synpunkter (när något går fel)
4. Förbättrande åtgärder (lös problemet)
5. Förbättring av processer och rutiner (systematisera lärandet, gör om)

### **5.1 Riskanalys**

Nämnden ska fortlöpande bedöma om det finns risk för att händelser skulle kunna inträffa som kan medföra brister i verksamhetens kvalitet. Sannolikheten för att det händer ska uppskattas, liksom de negativa konsekvenser som kan följa.

## **Socialnämnden**

För varje process som identifieras, beskrivs och kartläggs ska en riskanalys göras för de aktiviteter som ingår i processen. Sannolikheten för att händelsen inträffar ska uppskattas och de eventuella negativa konsekvenserna ska bedömas. Detta ska dokumenteras tillsammans med dokumentationen av processen.

Risikanalyser ska göras fortlöpande och vara en del i det dagliga utförandet av uppgifter hos de som fullgör nämndens ansvar. Riskanalyser ska göras inför förändringar i verksamheten. Detta kan till exempel vara vid organisationsförändringar, beslut om driftsform, och förändringar i ekonomiska förutsättningar.

### **Ansvar**

Den som kartlägger processerna ska göra en riskanalys för desamma. Ansvarig handläggare ska dokumentera en riskanalys i de utredningar/tjänsteutlåtanden där nämnden ska fatta beslut om förändringar. Det ska finnas riktlinjer som beskriver vilken typ av riskanalys som ska genomföras, t ex i form av en checklista.

## **5.2 Egenkontroll**

För att säkra verksamhetens kvalitet ska egenkontroll utföras. Verksamhetens resultat ska följas upp och utvärderas. Det ska finnas rutin för denna egenkontroll, och frekvens och omfattning ska avgöras av vad som krävs för att säkra verksamhetens kvalitet.

### **Socialnämnden**

Nämndens verktyg för egenkontroll, det vill säga uppföljning och underlag för förbättring, är:

- Verksamhetsplan och verksamhetsberättelse (budget och uppföljning)
- Jämförelser med egna tidigare resultat
- Jämföra med öppna jämförelser
- Bemötandeundersökning
- Brukarundersökningar
- Revisorernas rapporter
- Samverkan med intresseföreningar och kommunala råd
- Medborgardialoger
- Nämndens granskningar/kvalitetsuppföljningar
- Avtalsuppföljningar

### **Ansvar**

Ansvar för ovanstående verktyg klargörs i respektive rutin.

### **5.3 Utredning av avvikelser - Klagomål och synpunkter**

Nämnden ska ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet från enskilda och dess närstående, personal, vårdgivare, de som bedriver socialtjänst, de som bedriver verksamhet enligt LSS, myndigheter, och föreningar, andra organisationer och intressenter.

#### **Socialnämnden**

Nämnden ska ha ett fastställt system för synpunkter och klagomål. Systemet ska innehålla rutin för hur nämnden får information om synpunkter och klagomål.

#### **Ansvar**

Ansvariga chefer ansvarar för att synpunkter och klagomål hanteras och utreds och återkopplas till nämnden. I rutinen för synpunkter och klagomål finns arbetsuppgifterna fördelade.

### **5.4 Utredning av avvikelser - Rapporteringsskyldighet**

I HSL, SoL och LSS finns bestämmelser om rapporteringsskyldighet för personal och om utredningsskyldighet för nämnden av händelser som kan bedömas vara eller medföra risk för missförhållande.

#### **Socialnämnden**

Det ska finnas ett system för hur rapporteringsskyldigheten ska uppfyllas. Detta inkluderar både personalens rapporteringsskyldighet och nämndens utredningsskyldighet.

#### **Ansvar**

Nämnden delegerar till sakkunnig och enhetschefer på socialförvaltningen att utreda och fatta beslut om rapporter av missförhållanden samt att besluta om åtgärder. Ansvariga chefer på socialförvaltningen informerar regelbundet personal om rapporteringsskyldigheten.

## 5.5 Utredning av avvikelser - Sammanställning och analys

Inkomna rapporter, klagomål och synpunkter ska sammanställas och analyseras för att nämnden ska kunna se mönster eller trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet.

### Socialnämnden

Nämnden ska få information som inkluderar sammanställning och analys av inkomna klagomål och synpunkter och rapporter enligt lex Sarah minst två gånger per år.

### Ansvar

Ingår som del i rutin för klagomål och synpunkter respektive lex Sarah och lex Maria.

## 5.6 Förbättrande åtgärder i verksamheten

På grundval av resultaten av de riskanalyser, egenkontroll och utredning av avvikelser som har gjorts ska de åtgärder vidtas som krävs för att säkra verksamhetens kvalitet.

### Socialnämnden

Nämnden ska få information om resultaten av de analyser som gjorts med anledning av ovanstående aktiviteter. Därefter kan nämnden fatta beslut om åtgärder som behöver vidtas för att säkra verksamhetens kvalitet.

### Ansvar

Socialchefen ansvarar för att analyser genomförs och att nämnden får resultat.

Nämnden beslutar om åtgärder.

## 5.7 Förbättring av processerna och rutinerna

Processer och rutiner ska uppdateras och förbättras i enlighet med resultaten ovan för att vara ändamålsenliga för att säkra verksamhetens kvalitet.

### Socialnämnden

Nämnden kan som en åtgärd för att förbättra verksamheten uppdra åt socialförvaltningen/chefen att förändra processer och rutiner.

### **Ansvar**

Ansvariga chefer inom socialförvaltningen och tjänstemän med uppgifter enligt lag eller delegation ansvarar för att förbättra processer och rutiner.

## **6. Personalens medverkan i kvalitetsarbetet**

Vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ska säkerställa att personalen arbetar i enlighet med processerna och rutinerna som ingår i detta ledningssystem. Med personal avses även hälso- och sjukvårdspersonal. Var och en som fullgör uppgifter inom socialtjänsten eller i verksamhet enligt LSS är skyldig att medverka i verksamhetens kvalitetsarbete. Hälso- och sjukvårdspersonalen är enligt patientsäkerhetslagen (2010:453) skyldig att bidra till att hög patientsäkerhet upprätthålls.

### **Socialnämnden**

Nämnden ska säkerställa att personalen har rätt kompetens för att utföra sina uppgifter. Nämnden ska planera för personalförsörjning och kompetensutveckling. Processer och rutiner ska vara lättillgängliga och begripliga så att alla har möjlighet att ta del av dem och arbeta efter dem. Personalen ska få utbildning så att de kan fullgöra sina skyldigheter.

### **Ansvar**

Socialförvaltningens chefer ansvarar för att ovanstående uppfylls vad gäller personalens förutsättningar för att medverka i kvalitetsarbete. Varje enskild anställd har ansvar för att medverka i kvalitetsarbetet.

## **7. Dokumentationsskyldighet**

Arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet ska dokumenteras, exempelvis i en kvalitetsberättelse.

### **Socialnämnden**

Nämnden ska regelbundet dokumentera delarna som ingår i det systematiska kvalitetsarbetet. Av dokumentationen ska framgå hur man har arbetat med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet under

föregående kalenderår. Detta görs i samband med upprättande av verksamhetsberättelse. Exempel på innehåll är sammanställning av klagomål och synpunkter, sammanställning av rapporter och anmälan enligt lex Sarah, genomförda riskbedömningar, kartlagda processer och upprättade rutiner, och en beskrivning av de förbättringar som aktiviteterna har lett till.

### **Ansvar**

Socialchefen ansvarar tillsammans med controller och övriga handläggare och chefer inom socialförvaltningen för att verksamhetsberättelsen innehåller dokumentation av det systematiska kvalitetsarbetet. I rutiner som ingår i ledningssystemet, t ex rutiner för klagomål och synpunkter och för granskning och uppföljning, fastställs ansvar för dokumentation av respektive aktivitet.

## Bilaga till kvalitetsledningssystem

### Uppgifter som följer av kvalitetsledningssystemet:

- I den egna förvaltningen kartlägga processer och upprätta rutiner därefter. Riskbedömningar ska göras. Personalen ska arbeta enligt processer och rutiner enligt kvalitetsledningssystemet. Detta ska dokumenteras.
- Checklista för riskanalys i samband med processkartläggning och vid utredningar/tjänsteutlåtande
- Kravställa i upphandlingar
- Följa upp att verksamheterna arbetar enligt ett kvalitetsledningssystem (genom granskningar, avtalsuppföljningar, ta del av dokumentationen av kvalitetsarbete, ta in sammanställningar av klagomål och synpunkter)
- System för granskning och uppföljning ska finnas
- System för klagomål och synpunkter ska finnas
- System för lex Sarah ska finnas
- Rutin för avtalsuppföljning
- Utvidga verksamhetsberättelsen så att den också fungerar som en kvalitetsberättelse
  - o Synpunkter och klagomål
  - o Riskhantering
  - o Hur egenkontroll ska användas
  - o Lex Sarah
  - o Förbättringar som gjorts
  - o Har personalen arbetat enligt processer och rutiner

## 7.

### **Komplettering till Socialnämndens delegationsordning**

Beslutsförslag:

Socialnämnden beslutar att följande tjänstemän inom förvaltningen och vid socialjouren ska, med stöd av 43 § p 2 LVU förordnas rätten att besluta om att begära polishandräckning:

Anne Simmasgård, socialchef

Yvonne Aili, enhetschef

Kjell Karlsson, enhetschef

Lotta Stensö, enhetschef

Monica Dreijer, socialsekreterare

Marie Håkansson, socialsekreterare

Anne Schwieler, socialsekreterare

Jenny Kyllergård-Hansson, socialsekreterare



## Tjänsteutlåtande

Socialförvaltningen  
Datum 20130211  
Dnr SN 2013/0009

Till Socialnämnden

### Komplettering till Socialnämndens delegationsordning

#### Beslutsförslag

##### Socialnämndens beslut

Följande tjänstemän inom förvaltningen och vid socialjouren ska, med stöd av 43 § p 2 LVU förordnas rätten att besluta om att begära polishandräckning.

Anne Simmasgård, socialchef

Yvonne Aili, enhetschef

Kjell Karlsson, enhetschef

Lotta Stensö, enhetschef

Monica Dreijer, socialsekreterare

Marie Håkansson, socialsekreterare

Anne Schwieler, socialsekreterare

Jenny Kyllergård-Hansson, socialsekreterare

#### Bakgrund

Socialnämnden har förordnat socialchef, enhetschef och socialsekreterare vid socialjouren att fatta beslut om polishandräckning enligt 43 § 0 2 LVU med kompletterande beslutanderätt. Enligt uttalande från JO följer kompletterande beslutanderätt direkt av lag d v s ej av delegering, därför måste tjänstemännen som har beslutanderätt namnges.



Anne Simmasgård  
Socialchef

## **8.**

### **Redovisning av synpunkter och klagomål Socialnämnden 2012-07-01 – 2012-12-31**

Beslutsförslag:

Socialnämnden godkänner redovisningen av klagomål och synpunkter 2012-07-01 – 2012-12-31.

Socialförvaltningen  
Linda Turula

**Tjänsteutlåtande**

2/5/2013

Dnr SN 2013/0006-108

Till Socialnämnden

**Redovisning av synpunkter och klagomål  
Socialnämnden 2012-07-01 – 2012-12-31**

Redovisning av klagomål och synpunkter till Socialnämnden för perioden 2012-07-01 – 2012-12-31.

**Förslag till beslut****Socialnämnden beslutar att**

godkänna redovisningen av klagomål och synpunkter 2012-07-01 – 2012-12-31.

**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.

**Bilagor**

Bilaga 1. Sammanställning klagomål och synpunkter Socialnämnden för perioden 2012-07-01 – 2012-12-31.

**Beslut bör delges**

Akt



Anne Simmasgård  
Socialchef



Linda Turula  
Administrativ samordnare

## Redovisning av synpunkter och klagomål Socialnämnden 2012-07-01 – 2012-12-31

**Inkom:** 2012-05-31 (ärendet avslutades i under perioden 2012-07-01 – 2012-12-31)

**Avser:** familjestödsenheten

**Klagomål:** Klagomålet avser brister i socialtjänsten i Österåkers kommun avseende handläggning av ärende om hot och våld i nära relationer

**Åtgärder och återkoppling:** Personen uttrycker klagomål avseende bristande skydd och stöd för personen själv och sina barn i samband med hot och våld i nära relation riktat mot personen i fråga. Socialstyrelsen erhåller information om klagomål, överlämnar klagomålen till Socialnämnden i Österåkers kommun och begär att nämnden redovisar vilka åtgärder som vidtagits. Nämnden redovisar till Socialstyrelsen om vilka åtgärder som vidtagits och att skyddsbehovet tillgodosetts genom ekonomiskt bistånd, jourhemsplacering för personen och dess barn och ett möte där barnen träffade sin far i en trygg miljö i närvaro av en socialsekreterare. Socialstyrelsen finner att Socialnämndens redovisning av ärendet visar att verksamheten uppfyller kraven som ställs för att nämndens uppdrag enligt Socialtjänstlagen, har uppnåtts.

**Inkom:** 2012-06-28 (ärendet besvarades 2012-07-01)

**Avser:** vuxenstödsenheten

**Klagomål:** Klagomål avser utredarens tillgänglighet i ärende angående ekonomiskt bistånd

**Åtgärder och återkoppling:** Enhetschefen kontakter familjen som framförde klagomålet och diskuterar vad utredaren informerat om vad gäller godtagbar hyreskostnad. Flera otydligheter framkommer. Enhetschefen har telefonkontakt med familjen med efterföljande möte för mottagande av handlingar och ärendet reds ut.

**Inkom:** 2012-07-16 och 2012-07-25

**Avser:** vuxenstödsenheten

**Klagomål:** Klagomålet avser bemötande och information i samband med handläggning av ekonomiskt bistånd.

**Åtgärder och återkoppling:** Klagomål avseende bemötande och information om ekonomiskt bistånd och om arbetssökarverksamhet. Personen önskar att byta handläggare. Ytterligare klagomål avseende handläggning av ekonomiskt bistånd inkommer från samma person 2012-07-25. Ordinarie chef följer upp synpunkten. Personen som framförde synpunkterna har fått återkoppling muntligt, då personen i fråga meddelade att denne/denna inte önskar vidare kontakt då han/hon är självförsörjande.

**Inkom:** 2012-07-16

**Avser:** familjestödsenheten

**Klagomål:** Klagomålet avser stöd till brottsutsatt minderårig

**Åtgärder och återkoppling:** Personen som framförde klagomål angående enhetens agerande och bristande stöd i samband med att personens barn utsatts för brott. Personen som framfört klagomålet har erhållit skriftlig återkoppling av enhetschefen på familjestödsenheten. Förvaltningen har svarat personen under ett flertal tillfällen skriftligt och muntligt och hjälpt personen att vända sig till Socialstyrelsen med sitt ärende. Socialstyrelsen har valt att inte starta någon granskning.

**Inkom:** 2012-08-22

**Avser:** vuxenstödsenheten

**Klagomål:** Klagomålet avser information gällande försörjningsstöd och handläggarens bemötande

**Åtgärder och återkoppling:** Personen som framfört klagomålet har fått återkoppling via telefon. Under samtalet framkommer frågeställningar angående krav för arbetssökande och deltagande i kommunens arbetssökarverksamhet. Oklarheterna reds ut och handläggningen fortgår.

**Inkom:** 2012-10-12

**Avser:** vuxenstödsenheten

**Klagomål:** Klagomålet, som framförts av två personer, avser bemötande i samband med handläggning av ekonomiskt bistånd.

**Åtgärder och återkoppling:** Personerna som framförde klagomål om dåligt bemötande. Personerna i fråga har fått återkoppling muntligt och skriftligt. Enhetschefen efterhör om personernas upplevelse under ett uppföljningsbesök. Inga fel avseende information eller bedömning av ärendet framkommer vid vuxenstödsenhetens utredning av bedömningen av ärendet.

**Inkom:** 2012-10-29

**Avser:** familjestödsenheten

**Klagomål:** Klagomålet avser utförandet av en kompletterande barnutredning på begäran av Attunda Tingsrätt

**Åtgärder och återkoppling:** Personen framförde klagomål i form av oro om att det underlag som förvaltningen hade skrivit till utredningen skulle påverka utredningen på ofördelaktigt sätt för personen i fråga. Personen som framförde klagomålet har fått återkoppling muntligt. Domstolen beslutade till personens fördel.

**Inkom:** 2012-11-02

**Avser:** vuxenstödsenheten

**Klagomål:** Klagomålet avser tillgänglighet, information, bemötande, enhetens arbetssätt och annat i samband med handläggning av ekonomiskt bistånd.

**Åtgärder och återkoppling:** Enhetschefen gör genomgång av ärendet och kravet på personen för utbetalning av bistånd som framfört klagomålet, och överenskommer med socialsekreteraren att kraven var uppfyllda. Bistånd utbetalas. Önskan om byte av handläggare beaktas och personen i fråga informeras om att byte kommer att ske. Personen som framförde klagomålet har fått återkoppling muntligt i form av

information om krav för försörjningsstöd och i form av förtydligande om att planering med beroendemottagningen styr krav på försörjningsstöd.

**Inkom:** 2012-12-10

**Avser:** vuxenstödsenheten

**Klagomål:** Klagomålet avser tillgänglighet, information, bemötande, formella fel och annat i samband med handläggning av ekonomiskt bistånd och avslag på försörjningsstöd.

**Åtgärder och återkoppling:** Personen som framfört synpunkterna har fått återkoppling per telefon, då personen informeras om utredning av rätten till bistånd samt att ansökan om försörjningsstöd avslås. Personen i fråga är missnöjd, önskar att hänsyn tas till den ekonomiska situationen och informerar om att en överklagan på enhetens beslut kommer att anmälas.

## 9.

# **Utnämning av PuL-ombud för Socialnämnden**

Beslutsförslag:

Socialnämnden utser Linda Turula, administrativ samordnare, till Socialnämndens personuppgiftsombud.

**Tjänsteutlåtande**

2/5/2013

Dnr SN 2013/0007-005

Socialförvaltningen  
Linda Turula

Till Socialnämnden

**Utnämning av PuL-ombud för Socialnämnden****Förslag till beslut****Socialnämnden beslutar att**

utse Linda Turula, administrativ samordnare, till Socialnämndens personuppgiftsombud.

**Redogörelse för ärendet**

Personuppgiftslagen (PuL) innehåller regler som ska skydda människor mot att deras personliga integritet kränks genom behandling av personuppgifter.

Personuppgiftsansvarig är myndigheten, i det här fallet Socialnämnden. Den personuppgiftsansvarige kan utse ett personuppgiftsombud som ska hjälpa till med att uppfylla lagens krav. En personuppgiftsansvarig som utser ett personuppgiftsombud slipper anmäla vissa behandlingar av personuppgifter till Datainspektionen. Personuppgiftsombudet kan få information och råd från Datainspektionen.

Anne Simmasgård  
SocialchefLinda Turula  
Administrativ samordnare