

## Tjänsteutlåtande

Socialförvaltningen

Till Socialnämnden

Datum 2019-09-13

Dnr SN 2019/0060

### Socialnämndens Verksamhetsberättelse delårsbokslut per augusti 2019

#### Sammanfattning

Socialnämndens nettokostnader, exklusive flyktingverksamheter, för perioden uppgår till 55,5 mnkr vilket motsvarar 64 % av årsbudgeten. Det innebär en positiv avvikelse på 2,5 mnkr för årets första åtta månader jämfört med budget.

Bokslutsprognosen för helåret är 83,0 mnkr, exklusive flyktingverksamheter, vilket resulterar i ett förväntat överskott på 4 mnkr jämfört med budget. För Socialnämnden i sin helhet prognostiseras totalt 4,9 mnkr för helåret.

#### Beslutsförslag

##### Socialnämndens beslut

1. Verksamhetsberättelse delårsbokslut augusti 2019 godkänns.
2. Verksamhetsberättelse delårsbokslut augusti 2019 överlämnas till Kommunstyrelsen.

#### Bilagor

Verksamhetsberättelse delårsbokslut augusti 2019, daterad 2019-09-13

Susanna Kiesel  
Socialdirektör

Eva Axelsson  
Controller

---

**Expedieras**  
Kommunstyrelsen

# Verksamhetsberättelse delårsbokslut augusti 2019

## Socialnämnden

Nämndversion 2019-09-13

Ordförande: Christina Funhammar

Förvaltningschef: Susanna Kiesel

## Viktiga händelser

- Socialnämnden har beslutat att Socialstyrelsens handbok ”Ekonomiskt bistånd” ska vara vägledande vid bedömning av rätten till ekonomiskt bistånd.
- Socialförvaltningens reception har stängt och kommunmedborgarna får service från servicecenter ”Din väg in”.
- Budgetrådgivning och stöd vid ansökan om skuldsanering har flyttats till servicecenter.
- En e-tjänst med e-legitimation för ansökan om ekonomiskt bistånd har testats och ska lanseras under året.
- Automatisering av viss handläggning av ekonomiskt bistånd har påbörjats.
- En anhöriggrupp med fokus på beroendeproblematik har genomförts för kommuninvånarna.
- Systematiserad datainsamling av samarbetsamtal för utveckling och uppföljning har påbörjats.

## Ekonomisk sammanfattning

### Socialnämnden, exklusive flyktingverksamheter

Driftsredovisning per slag (belopp i tkr)	HELÅR				JANUARI-AUGUSTI			
	Budget 2019	Prognos 2019	Budget- avvikelse	Utfall 2018	Period- budget	Utfall perioden	Budget- avvikelse	Förbrukat av helårsbudget %
<b>Verksamhetens intäkter</b>								
Avgifter	295	295	0	478	197	199	2	67%
Övriga intäkter	7 605	7 605	0	6 469	5 070	3 157	-1 913	42%
<b>Summa intäkter</b>	<b>7 900</b>	<b>7 900</b>	<b>0</b>	<b>6 946</b>	<b>5 267</b>	<b>3 356</b>	<b>-1 911</b>	<b>42%</b>
<b>Verksamhetens kostnader</b>								
Personalkostnader	-42 301	-42 301	0	-47 061	-28 201	-30 464	-2 263	72%
Lokalkostnader	-5 649	-5 649	0	-5 566	-3 766	-2 943	822	52%
Kapitalkostnader	0	0	0	-6	0	-3	-3	
Köp av verksamhet	-23 924	-20 924	3 000	-18 016	-15 949	-11 107	4 842	46%
Övriga kostnader	-23 027	-22 027	1 000	-21 440	-15 351	-14 360	991	62%
- varav ekonomiskt bistånd	-12 000	-11 000	1 000	-10 105	-8 000	-7 073	927	59%
Finansiella kostnader	0	0	0	0	0	0	0	
<b>Summa kostnader</b>	<b>-94 900</b>	<b>-90 900</b>	<b>4 000</b>	<b>-92 089</b>	<b>-63 267</b>	<b>-58 878</b>	<b>4 389</b>	<b>62%</b>
<b>Verksamhetens nettokostnader</b>	<b>-87 000</b>	<b>-83 000</b>	<b>4 000</b>	<b>-85 143</b>	<b>-58 000</b>	<b>-55 522</b>	<b>2 478</b>	<b>64%</b>

Driftsredovisning per verksamhet (belopp i tkr)	HELÅR				JANUARI-AUGUSTI			
	Budget 2019	Prognos 2019	Budget- avvikelse	Utfall 2018	Period- budget	Utfall perioden	Budget- avvikelse	Förbrukat av helårsbudget %
Socialnämnden	-1 140	-1 140	0	-1 146	-760	-894	-134	78%
Förvaltningsledning, stab och adm	-12 373	-12 373	0	-13 154	-8 248	-9 492	-1 244	77%
Barn och ungdom	-27 213	-24 713	2 500	-24 345	-18 143	-15 557	2 585	57%
Familjerätt och rekrytering	-5 164	-5 164	0	-4 957	-3 442	-3 055	387	59%
Stöd och behandling	-6 746	-6 746	0	-7 555	-4 498	-4 841	-343	72%
Vuxenstöd missbruk	-11 697	-11 697	0	-11 740	-7 798	-7 661	137	65%
Ekonomiskt bistånd	-22 278	-20 778	1 500	-22 038	-14 852	-13 828	1 024	62%
Arbetsmarknadsåtgärder	-389	-389	0	-208	-259	-194	66	50%
<b>Verksamhetens nettokostnader</b>	<b>-87 000</b>	<b>-83 000</b>	<b>4 000</b>	<b>-84 935</b>	<b>-58 000</b>	<b>-55 522</b>	<b>2 478</b>	<b>64%</b>

Socialnämndens nettokostnader, exklusive flyktingverksamheter, för perioden uppgår till 55,5 mnkr vilket motsvarar 64 % av årsbudgeten. Det innebär en positiv avvikelse på 2,5 mnkr för årets första åtta månader jämfört med budget.

Bokslutsprognosen för helåret är 83,0 mnkr, exklusive flyktingverksamheter, vilket resulterar i ett förväntat överskott på 4 mnkr jämfört med budget. För Socialnämnden i sin helhet prognostiseras totalt 4,9 mnkr för helåret.

Flyktingverksamheterna har ett positivt resultat för perioden som uppgår till 2,4 mnkr.

Finansieringen av flyktingverksamhet sker helt genom bidrag från Migrationsverket och ungefär hälften av intäkterna kommer idag från ansökningar för att täcka olika uppkomna kostnader retroaktivt. Resten är schabloner som utbetalas i rater, ungefär i takt med nämndens utgifter.

Periodens positiva resultat på flyktingverksamheterna tyder på att kostnader för förvaltningsledning, handläggare och administration inte är tillräckligt fördelade mellan de olika verksamheterna på enheterna.

**Socialnämnden, flyktingverksamheter**

Driftsredovisning per slag (belopp i tkr)	HELÅR				JANUARI-AUGUSTI			
	Budget 2019	Prognos 2019	Budget- avvikelse	Utfall 2018	Period- budget	Utfall perioden	Budget- avvikelse	Förbrukat av helårsbudget %
<b>Verksamhetens intäkter</b>								
Avgifter	0	0	0	9	0	156	156	
Övriga intäkter	26 960	26 960	0	21 297	17 973	20 275	2 302	75%
<b>Summa intäkter</b>	<b>26 960</b>	<b>26 960</b>	<b>0</b>	<b>21 306</b>	<b>17 973</b>	<b>20 431</b>	<b>2 458</b>	<b>76%</b>
<b>Verksamhetens kostnader</b>								
Personalkostnader	-1 798	-1 798	0	-7 000	-1 199	-3 765	-2 566	209%
Lokalkostnader	-1 360	-1 360	0	-15 783	-907	-10 833	-9 926	797%
Kapitalkostnader								
Köp av verksamhet	-15 805	-15 805	0	-9 175	-10 537	-381	10 155	2%
Övriga kostnader	-12 130	-11 630	500	-10 607	-8 087	-6 856	1 231	57%
- varav ekonomiskt bistånd	-10 767	-10 267	500	-9 644	-7 177	-5 877	1 300	55%
Finansiella kostnader	0	0	0	-1	0	0	0	
<b>Summa kostnader</b>	<b>-31 093</b>	<b>-30 593</b>	<b>500</b>	<b>-42 565</b>	<b>-20 729</b>	<b>-21 835</b>	<b>-1 106</b>	<b>70%</b>
<b>Verksamhetens nettokostnader</b>	<b>-4 133</b>	<b>-3 633</b>	<b>500</b>	<b>-21 259</b>	<b>-2 755</b>	<b>-1 404</b>	<b>1 352</b>	<b>34%</b>

Driftsredovisning per slag (belopp i tkr)	HELÅR				JANUARI-AUGUSTI			
	Budget 2019	Prognos 2019	Budget- avvikelse	Utfall 2018	Period- budget	Utfall perioden	Budget- avvikelse	Förbrukat av helårsbudget %
<b>Verksamhetens intäkter</b>								
Avgifter	0	0	0	2	0	0	0	
Övriga intäkter	26 440	26 440	0	29 941	17 627	15 119	-2 508	57%
<b>Summa intäkter</b>	<b>26 440</b>	<b>26 440</b>	<b>0</b>	<b>29 942</b>	<b>17 627</b>	<b>15 119</b>	<b>-2 508</b>	<b>57%</b>
<b>Verksamhetens kostnader</b>								
Personalkostnader	-6 280	-6 280	0	-1 959	-4 187	-1 982	2 205	32%
Lokalkostnader	-2 423	-2 423	0	-1 682	-1 615	-1 209	407	50%
Kapitalkostnader								
Köp av verksamhet	-8 744	-10 244	-1 500	-15 107	-5 830	-7 057	-1 228	81%
Övriga kostnader	-4 860	-2 960	1 900	-1 920	-3 240	-1 039	2 201	21%
- varav ekonomiskt bistånd	-4 536	-2 636	1 900	-1 858	-3 024	-1 000	2 024	22%
Finansiella kostnader	0	0	0	-1	0	0	0	
<b>Summa kostnader</b>	<b>-22 307</b>	<b>-21 907</b>	<b>400</b>	<b>-20 670</b>	<b>-14 872</b>	<b>-11 287</b>	<b>3 585</b>	<b>51%</b>
<b>Verksamhetens nettokostnader</b>	<b>4 133</b>	<b>4 533</b>	<b>400</b>	<b>9 273</b>	<b>2 755</b>	<b>3 832</b>	<b>1 077</b>	<b>93%</b>

<b>Netto flyktingar</b>	0	900	900	-11 986	0	2 428	2 428	
<b>Resultat SON inklusive flyktingar</b>	<b>-87 000</b>	<b>-82 100</b>	<b>4 900</b>	<b>-97 129</b>	<b>-58 000</b>	<b>-53 094</b>	<b>4 906</b>	<b>61%</b>

## Nämnd och staber

Socialnämnden fullgör kommunens ansvar när det gäller kommunens uppgifter inom socialtjänstlagen och vad som i lag sägs om socialnämnd utom vad som tillkommer annan kommunal nämnd avseende omsorgen om äldre människor och människor med fysiska och psykiska funktionsnedsättningar.

Förvaltningen leds av socialdirektören. Förvaltningens sakkunniga, utredare och utvecklare finns samlade i en stab. Även förvaltningens administrativa stödfunktioner finns samlade i en gemensam enhet för administration och service. Båda enheterna arbetar med både Socialnämnden och Vård- och omsorgsnämndens verksamheter. Controller-tjänsten har flyttat från Kommunstyrelsens förvaltning till socialförvaltningen från 1 januari 2019. Detta uppfattas som en förändring som ökar samarbetet mellan budgetansvariga enhetschefer och controllern, vilket bedöms öka kvaliteten i ekonomiuppföljningen.

Socialnämnden har haft sju nämndsammanträden till och med augusti. Den nytillträdda Socialnämnden har erbjudits en halv dags introduktion om förvaltningens verksamhet.

## **Ekonomiskt bistånd**

Socialförvaltningen utreder och beslutar om ekonomiskt bistånd samt erbjuder biståndsbedömd arbetssökarverksamhet. I februari 2019 beslutade Socialnämnden att Socialstyrelsens handbok ”Ekonomiskt bistånd” ska vara vägledande för nämndens arbete med ekonomiskt bistånd. Socialnämnden antog också riktlinjer som ett tillägg till handboken avseende hemutrustning, fritidsaktiviteter för barn och boendekostnader. Rutiner för handläggning och uppföljning av ekonomiskt bistånd har upprättats eller reviderats under året.

Socialförvaltningens självförsörjningsfokus är en del i strävan att uppnå målet om en ekonomi i balans. Det är därför viktigt att utreda brukarens hinder och resurser för egen försörjning och säkerställa att brukare söker de ersättningar som finns inom socialförsäkringssystemet samt att de själva bidrar till att bli självförsörjande.

## **Barn och ungdom**

Socialförvaltningen utreder, beviljar insatser och följer upp insatser för barn och unga (upp till 20 år) med stöd av socialtjänstlagen eller Lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU). I detta arbete inkluderas ensamkommande barn och unga. Förvaltningen bedriver öppenvård i egen regi i form av familjebehandling med barnens behov i fokus. Förvaltningens förebyggande insatser sker i huvudsak genom att erbjuda kommuninvånare föräldrastödsprogram. Under våren 2019 hölls en ABC-kurs (Alla Barn i Centrum) med fem föräldrar som fullföljde kursen. Nästa kurs är planerad till hösten..

Ett utvecklingsarbete bedrivs inom förvaltningen för att bättre kunna möta barn och unga som är i riskzonen för brottslig verksamhet och eller för att utveckla beroendeproblematik. samt för att ytterligare utveckla insatsen Social insatsgrupp (SIG) i samverkan med polisen.

Socialförvaltningen i Österåker har under våren 2019 tillsammans med ett urval andra kommuner deltagit i ett samarbete med polisen som är en försöksverksamhet och kallas för ”Snabbare lagföring”. Detta syftar till att korta ner rättsprocessen för ungdomar under 18 år som misstänks för brott. ”Snabbare lagföring” har inte inneburit någon ökad arbetsmängd för socialförvaltningen. Försöksverksamheten kommer att fortgå under år 2020.

Antalet anmälningar gällande oro för barn har under de senaste tre åren har legat på ungefär samma nivåer. Den kraftiga ökning under första halvåret 2018 avtog under

hösten 2018 för att till slut hamna på ungefär samma nivå som 2017. Flertalet anmälningarna kommer från skola och polis.

## **Beroende och missbruk**

Socialförvaltningen utreder och beslutar om insatser avseende beroende och missbruk samt följer upp beviljade insatser. Även missbruk/beroende av spel med pengar ingår sedan januari 2018 i socialtjänstens ansvar. Vissa delar av social-förvaltningens verksamhet, ärendehandläggningen, är samlokaliserad med landstingets beroendemottagning och parterna har därmed ett nära samarbete kring personer med olika typer av beroende. Förvaltningen bedriver öppen beroendevård i egen regi och köper vid behov dygnetruntvård av olika upphandlade aktörer.

ASI (Addiction Severity Index) är en standardiserad bedömningsmetod i intervjuform som används för personer med missbruks- och beroendeproblematik för utredning och uppföljning. Den används också som underlag för uppföljning av vård och behandlingsinsatser. Metoden förvaltas och utvecklas av Socialstyrelsen. Ett fortsatt utvecklingsarbete pågår för att implementera ASI och några medarbetare har under våren gått ASI-grundutbildning. Fortsatt stöd i arbete sker genom att medarbetare deltar i ett ASI-nätverk tillsammans med nordostkommunerna.

Förvaltningen arbetar för att förebygga beroende och missbruk. Under våren har för första gången en anhöriggrupp med fokus på beroendeproblematik erbjudits. Enligt enkätutvärdering var de åtta deltagarna nöjda med gruppverksamheten. En ny anhöriggrupp är planerad till hösten. Kommuninvånarna har inbjudits till en föreläsning ”Att ta hand om sig själv när andra mår dåligt” som arrangerades i samverkan med kommunens anhörigstöd och Täby kommun. Under våren 2019 har efterfrågan avseende stöd vid upplevd spelberoende ökat och 15 individer har varit i kontakt med förvaltningen, av dessa har två personer erhållit biståndsbedömda insatser och övriga har hänvisats till annan verksamhet.

## **Familjerätt**

Socialförvaltningen gör vårdnads-, boende- och umgängesutredningar på uppdrag av tingsrätten samt verkställer domar om umgängesstöd, utreder frågor som rör adoptioner, fastställer faderskap och ger samtalsstöd och samarbetsamtal till familjer i familjerättsliga frågor utifrån vad som är bäst för barnet.

Målet med samarbetsamtal är att föräldrar ska hitta former för att kunna samarbeta kring barnet. Det handlar om att komma överens i frågor om vårdnad, boende, umgänge och försörjning utan att behöva vända sig till domstol. I samarbetsamtalen kan föräldrarna få hjälp med att träffa muntliga eller skriftliga avtal om hur frågorna ska lösas. Ett skriftligt avtal om vårdnad, boende och umgänge måste vara godkänt av socialnämnden för att likställas med en dom. Genom en upprättad och etablerad

kommunikationsplan informeras föräldrar om denna möjlighet och att de kan boka möte via en e-tjänst. Arbetssättet har medverkat till att fler föräldrar kommer överens vilket minskar antalet kostsamma utredningar till domstolen och leder till att barnen kommer till tals i frågor som rör dem. Det är förvaltningens uppfattning att detta arbetssätt minskar långa och kostsamma utredningar, ger en hög kvalitet i och med att det skapar en tryggare miljö för barnen, som en följd av att föräldrar kommer överens. För att följa utvecklingen har ett uppföljningsarbete påbörjats genom systematiserad datainsamling.

Nedanstående tabell visar att det gjordes lika många avtal första halvåret 2019 som under hela året 2018. Av de parsamtal som genomförts bedömer förvaltningen att hälften av föräldraparen har kommit överens om de aktuella frågorna angående barnen. Det gjordes ingen datainsamling under 2018 och de redovisade uppgifterna är hämtade från verksamhetssystemet.

	helåret 2018	1 januari-30 juni 2019
enskilda samtal		74
parsamtal		37
barnsamtal		55
avtal*	13	13
utredningar**	21	10

\*därtill kommer de föräldrar som kommit överens, men ej skrivit avtal

\*\*inkluderar utredningar som i huvudsak annan kommun har ansvar för

## Familjehem

Socialförvaltningen rekryterar, utreder, utbildar och handleder jourhem, familjehem, kontaktpersoner, kontaktfamiljer samt utreder särskilt förordnad vårdnadshavare och umgängestödjare. I jämförelse med övriga kommuner i nordost har förvaltningen i stor utsträckning lyckats rekrytera egna familjehem. Detta har inneburit att endast två konsultstödda familjehem har använts under våren 2019. Det ena i endast en vecka och det andra pga. barnets skyddsbehov. Däremot saknas för närvarande ett kontrakterat familjehem som alltid står till förfogande när placeringsbehov uppstår. För rekryteringsarbetet finns det en kommunikationsplan som är upprättad och genomförs i samverkan med kommunikationsenheten. Sociala medier används även i förvaltningens rekryteringsarbete.

## Nyanlända och ensamkommande barn

Med stöd av bosättningslagen tillgodoser kommunen bostäder till nyanlända under etableringsperiodens två första år. Ett flertal individer har under året avslutat sin etableringsperiod om två år och flertalet av dem har erhållit egna hyreskontrakt. Alla nyanlända erbjuds att träffa en boende-coach på förvaltningen, vars uppdrag är att



stötta och utbilda den nyanlända i att söka egen bostad. Då mottagandet av nyanlända minskar har en avveckling av bostäder påbörjats och kommer att pågå under hela året.

Integrationsarbetet utförs av näringslivs- och utvecklingsenheten. Förvaltningens samverkan med näringslivs- och utvecklingsenheten har fördjupats för att erbjuda tydlig information, lämpligt stöd och integration till nyanlända med syfte att förkorta vägen till självförsörjning. Även mottagandet av ensamkommande barn har minskat och vid halvårsskiftet fanns 23 ungdomar i heldygnsvård. Kommunens stödboende som drevs på entreprenad av Vårlyjus stängdes i mars 2019 på grund av att Vårlyjus upphörde med verksamheten. De placerade ungdomarna flyttade då till egna boenden.

Förvaltningen har under våren 2019 månatligen till kommunens budget- och kvalitetsenhet redovisat:

- antal nyanlända som har anvisats till kommunen
- kostnadsutvecklingen för ekonomiskt bistånd avseende målgruppen nyanlända
- integrationsverksamheten som utförs av näringslivs- och utvecklingsenheten
- antal ensamkommande barn och unga och deras aktuella boendeformer.

## Ekonomi i balans

Förvaltningens verksamhetssystem har kompletterats med en modul för ansökningar av statlig ersättning för flera typer av kostnader för nyanlända och ensamkommande barn. Denna modul har lett till ökad prognossäkerhet för intäkter avseende de statliga ersättningarna.

Controller-tjänsten har flyttat från Kommunstyrelsens förvaltning till socialförvaltningen från och med januari 2019. Detta uppfattas som en förändring som förbättrat samarbetet mellan budgetansvariga enhetschefer och kontrollern, vilket bedöms leda till goda ekonomiska uppföljningar.

Den 1 januari 2019 flyttades fakturahantering från verksamhetssystemet Procapita till kommunens ekonomisystem Agresso i syfte att öka kontroll och säkerhet vid utbetalning. Detta har dock påverkat granskningsarbetet av leverantörsfakturor på socialförvaltningen eftersom förändringen innebär separata kontroller i verksamhetssystemet Procapita och Agresso.

Förvaltningen eftersträvar utbildningssamverkan med andra kommuner, då detta leder till lägre utbildningskostnader. Förvaltningens två metodstödjare i Signs of Safety, en erfarenhetsbaserad riskbedömningsmodell med lösningsinriktat förhållningssätt, har genomfört en tvådagarsutbildning där socialsekreterare i norrortskommunerna deltog. Förvaltningen har också i samverkan med andra kommuner utbildat metodstödjare i Motiverande samtal (MI).

## **Professionell service av högsta kvalitet och ett gott bemötande**

Med syfte att bidra till Kommunfullmäktiges mål att erbjuda professionell service av högsta kvalitet har socialförvaltningen infört olika mottagningsfunktioner som har ett samarbete med servicecenter. Syftet är att stärka rättssäkerheten och kvaliteten genom att några medarbetare fördjupat sig i mottagningsarbetet, har aktuell kunskap om verksamheten, lämnar enhetlig information, gör likvärdiga bedömningar och har hög tillgänglighet.

Förvaltningen eftersträvar evidensbaserade metoder som bedöms leda till professionell service. Förvaltningen har i syfte att vara metodtrogen, vidmakthålla och utveckla metoder:

- utbildat metodstödjare i MI
- infört metodstödjare i Signs of Safety

Socialförvaltningen i Österåker ansvarar för samverkansmöten mellan nordostkommunernas medarbetare och chefer inom missbruk och beroende i syfte att erfarenhetsutbyte ska ge ökad kvalitet för brukarna.

Receptionen på socialförvaltningen plan fyra har stängt och den medarbetare som i huvudsak bemannat receptionen har flyttat till servicecenter. Kommuninvånarnas väg in till socialförvaltningen är via servicecenter som svarar på frågor och hjälper till med bland annat e-tjänster. Detta har inneburit att vissa arbetsuppgifter som tidigare hanterats inom receptionsfunktionen nu utförs av andra medarbetare inom förvaltningen.

## **Bästa skolkommun i länet**

Socialnämndens åtgärd för att bidra till att Österåker ska vara den bästa skolkommunen i länet är att öka samarbetet med skolan. I januari 2018 startade projektet ”Problematisk skolfrånvaro” tillsammans med Skolnämnden och Vård-och omsorgsnämnden. Projektet upphör den 31 december 2019.

Projektets mål är att:

- upprätta en samverkansmodell mellan skola, socialtjänst, vårdnadshavare och andra berörda aktörer
- implementera samverkansmodellen i ordinarie verksamhet

På lång sikt förväntas projektet bidra till en minskning av den problematiska frånvaron från skolan. Under projekttiden har hittills 17 individer beviljats insatser som i

huvudsak bestod av familjebehandling utförd av förvaltningen. Tio ärenden har avslutats varav sju har uppnått målen med insatsen. Under hösten 2019 påbörjas ett implementeringsarbete av modellen.

## **Högsta kvalitet på omsorg för äldre personer**

Med syftet att bidra till resultatmålet att äldre personer med missbruk genom socialtjänstens insatser ska uppleva en ökad livskvalitet har socialförvaltningen organiserat en föreläsning om missbruk och dess konsekvenser för äldre. Föreläsningen riktade sig till Vård- och omsorgsnämndens biståndshandläggare, enhetschef och demenssjuksköterska, även andra medarbetare inom socialförvaltningen deltog.

## **Fokus på våld i nära relationer bidrar till en trygg miljö**

Ett av Socialnämndens resultatmål är att vuxna och barn som utsatts för och/eller bevittnat våld i nära relationer ska erbjudas hjälp och stöd. I strävan att uppnå målet har förvaltningen:

- Erbjudit alla medarbetare en intern grundutbildning inom ”våld i nära relationer”. Utbildningen leds av två medarbetare som genomgått Länsstyrelsen kurs för utbildare inom ”våld i nära relationer”.
- Arbetsätt med särskild handledning till medarbetare med fokus på ”våld i nära relationer”.
- En modell med erfarenhetsbaserad riskbedömningsmodell med lösningsinriktat förhållningssätt som används inom förvaltningen, Signs of Safety, särskilt i samband med säkerhetsplaneringar när barn har utsatts för våld i hemmet.
- Två medarbetare som gått utbildningen ”Barn- och föräldrasamtal i utredningar vid olika former av våldsproblematik och utsatthet” om 36 timmar. Där fick de med sig ett omfattande material med pedagogiska verktyg som ska implementeras i förvaltningen.
- Rutiner för att upptäcka våldsutsatthet, genom att använda FREDA-kortfrågor vid utredningar angående beroende och missbruk och i samband med samarbetssamtal. Detta är en av tre standardiserade bedömningsmetoder som ingår i FREDA, en bedömningsmetod för socialtjänstens arbete mot ”våld i nära relationer”, som är utvecklad av Socialstyrelsen på uppdrag av Regeringen.

Antal anmälningar som rör våld har små variationer över tid. Dock uppfattar medarbetare att ärendena blivit mer komplexa.

Nedan redovisas\* antalet utredningar och antalet aktuella individer med orsak ”våld i nära relationer”.

period	1 jan -30 juni 2018	helår 2018	1 jan -30 juni 2019
antal utredningar	23 varav 16 ind.	42 varav 28 ind.	23 varav 13 ind.
beslut om att inte inleda utredning	41	57	8

\*uppgiften från Procapitas sökverktyg

En indikator för att mäta nämndens resultatmål är att familjer med barn fullföljer beviljad insats vid förekomsten av våld i nära relationer. Förvaltningens uppföljning visar att 34 insatser beviljats och genomförts alternativt pågår per den 27 augusti 2019. Ytterligare tre barn har bedömts vara i behov av insatser, men vårdnadshavarna tackade nej till insats. I ett av dessa ärenden gjordes en ansökan om vård med stöd av LVU och i två ärenden bedömde förvaltningen att det saknades skäl till tvångsåtgärder. Sammantaget visar uppföljningen att 92 % tackade ja till erbjuden insats. Vanligtvis är föräldrarna mottagare av insatserna. Till exempel är insatsen ”*Lugnt föräldraskap Tryggare barn*” riktad till föräldrar och under första halvåret 2019 har 13 barns föräldrar erhållit den insatsen, en annan insats är traditionell familjebehandling eller att föräldrarna går på ATV:s behandlingsprogram.

Alternativ till våld (ATV) är ett behandlings- och kompetenscenter som arbetar med våld i nära relationer. Med nära relation menas att den som använder våld och den som blir utsatt för våld står i relation till varandra som partner eller före detta partner. ATV erbjuder stöd och behandling såväl genom biståndsbeslut som genom att målgruppen söker direkt till ATV. Målgruppen är personer som:

- har ett vålds- och aggressionsproblem
- blir utsatt för våld i en nära relation
- som upplevt våld och/eller själv direkt blivit utsatta för våld, t.ex. barn och ungdomar
- påverkas av våldet, men som inte är i våldets direkta närhet.

Nedan redovisas antalet kommuninvånare som har påbörjat stöd och behandling hos ATV:

	halvår 2018	helår 2018	halvår 2019
kvinnor	9	21	15
män	3	7	4
barn	4	6	0
nätverk	1	1	1
<b>totalt</b>	<b>18</b>	<b>35</b>	<b>20</b>

## Barnombud

Sedan 2014, efter beslut i Kommunfullmäktige, finns ett Barnombud på individnivå med inriktning att vara en vuxen som barn och ungdomar kan vända sig till via telefon, sms eller e-post.

## Samordningsförbundet Södra Roslagen

Inom ramen för Samordningsförbundet Södra Roslagen deltar två medarbetare från socialförvaltningen (en från försörjningsstöd och en från Vård- och omsorgsnämnden på vardera 12,5 % av en heltidstjänst) i projektet Mobilisering inför Arbete (MIA).

Projektet syftar till att stödja individer med behov av samordnat stöd och rehabilitering för att kunna närma sig arbetsmarknaden. Deltagarna i projektet erbjuds insatser i form av motiverande kurser, arbetsträning på arbetsintegrerade sociala företag och/eller individuellt stöd. En förväntad effekt är att projektet ska bidra till att öka individens möjlighet att komma ur ett, ibland långvarigt, beroende av försörjningsstöd och komma närmare en egen försörjning.

Projektet är delfinansierat av Europeiska Socialfonden (ESF) och omfattar sex samordningsförbund, 12 kommuner, i Stockholms län. Projektet pågår från maj 2017 till maj 2020.

Målet för delprojektet Södra Roslagen är att 170 kommuninvånare från Österåker och Täby ska erbjudas insatser. Till och med den 30 juni 2019 hade 140 individer deltagit i projektet varav 74 personer (37 män och 37 kvinnor) var från Österåker. Av deltagarna från Österåker har 42 personer arbetstränat på arbetsintegrerade sociala företag. Antal deltagare som avslutats i projektet var under samma period 91 personer.

## Lönetrappan upphörde

Personalomsättningen bland socialsekreterare hade under 2014 ökat markant och det upplevdes som svårt att rekrytera erfarna socionomer. Det hade också visats sig att genom att byta arbetsgivare, kunde socionomer få betydligt högre lön. Den privata arbetsmarknaden som inhyrd socialsekreterare blev attraktiv. Kommunen hade svårt att konkurrera med såväl lön, andra ersättningar och förmåner samt arbetsvillkor, varför en lönetrappa i två steg infördes från den 1 januari 2015, (KS § 3:11).

Personalomsättningen har stabiliserats och under 2018 hade socialförvaltningen en personalomsättning på 13 % . Förvaltningen bedömde att det inte längre fanns behov av lönetrappa för att rekrytera nya medarbetare och för att medianlönen för den aktuella yrkesgruppen låg över övriga Stockholms kommuner, varför Kommunstyrelsen beslutade att upphöra med lönetrappan.

## Synpunkter och klagomål, lex Sarah och ej verkställda beslut

Under första halvåret har det inkommit tio synpunkter och klagomål avseende Socialnämndens verksamhet. Alla synpunkter och klagomål följs upp av berörd enhetschef och återkopplas till den klagande, om denne inte är anonym, inom fjorton dagar.

De inkomna klagomålen rör främst uppfattning om förvaltningens bemötande, handläggning och beslut samt tillgänglighet via e-tjänst. Varje enskilt klagomål hanteras utifrån dess specifika förutsättningar och det är svårt att dra generella slutsatser.

Oavsett orsak är det viktigt att ett klagomål följs upp och att den klagande upplever sig ha blivit lyssnad till. Inkomna synpunkter och klagomål utgör även ett underlag i förvaltningens kvalitetsarbete. Vad som är ett gott bemötande framgår i förvaltningens bemötandepolicy och hur alla verkar i sina olika yrkesroller diskuteras löpande inom förvaltningen.

Fem rapporter i enlighet med bestämmelserna om Lex Sarah har upprättats inom Socialnämnden. Rapporterna har utretts av förvaltningen och redovisats till nämnden. Rapporterna har handlat om brister i posthanteringen som lett till förseningar av skyddsbedömningar i barnvårdsärenden. I samtliga utredningar har åtgärder föreslagits för att förbättra rutiner och komma tillrätta med de rapporterade bristerna. Ingen av rapporterna betraktades som ett allvarligt missförhållande som ska anmälas till Inspektionen för Vård- och omsorg (IVO).

När det gäller beslut som inte verkställs inom tre månader har inga fall anmälts till (IVO) under första halvåret 2019.

## Personaluppföljning

Anställda och årsarbetare	2019	2018	2017	2016
Antal årsarbetande tillsvidareanställda	65,4	65,4	65,4	51,44
Antal årsarbetande, tidsbegränsade	1,9	0,5	1	6,72
Sjukfrånvaron	7,90%	3,20%	3,60%	4,20%

Antalet årsarbetande tillsvidareanställda har varit konstant sedan 2017.

Personalomsättningen har varit 8,82 % vilket ligger under målet som är 12 % 2019.

Trenden har varit att sjukfrånvaron har minskat tre år i rad men har ökat första halvåret 2019. Förvaltningen arbetar med frisknärvaro och är uppmärksam på tidiga signaler på ohälsa. Chefer har ett omtankessamtal med medarbetare när hen visar tecken på tidiga signaler. Syftet är omtanke och att undersöka vilka möjligheter som finns för att ge stöd. Medarbetare har även möjlighet att själv ta hjälp via ett personalstöd.

## Uppföljning miljöarbete

Kommunfullmäktige har antagit två inriktningsmål med koppling till miljön.

Ett av målen syftar till att skapa ett långsiktigt hållbart samhälle, det andra att uppnå en stark och balanserad tillväxt som ska vara ekologiskt, socialt och ekonomiskt hållbar. Med detta som utgångspunkt är Socialnämndens mål att driva sin verksamhet på ett för miljön hållbart sätt i linje med kommunens miljömål.

Inom förvaltningens verksamhet i Alceahuset bedrivs ett praktiskt miljöarbete i mindre skala. På varje enhet finns möjlighet till sopsortering, tillgänglig teknik för att delta digitalt i möten, genomföra uppföljningsmöten på distans och att delta i webb-utbildningar. Att utveckla tekniken för distansarbete är en del i arbetet att minska antalet miljöbelastande resor. Andra delar är att öka kunskapen om miljöpåverkan med syfte att få till en förändring i attityder och kultur. Förvaltningen deltar i kommunens arbete kring Agenda 2030.

Förvaltningen ingår i en kommunövergripande arbetsgrupp som leds av kommunens hållbarhetsstrateg. Inom ramen för gruppens arbete har behovet av kommun-gemensamma åtaganden, såsom en resepolicy och miljökrav i upphandling, behandlats. I nämndens roll som beställare av verksamhet skulle tydliga miljökrav i upphandling kunna ge en positiv miljöpåverkan på lång sikt. Det arbetet måste ske i samverkan med upphandlingsenheten. Arbetet med att ta fram styrdokument avseende tjänsteresor kommer att påbörjas under hösten eller då kommunens resepolicy är fastställd.

## Framåtblick

### Digitalisering och välfärdsteknologi

Digitalisering och välfärdsteknologi är områden där produkter, programvaror och tjänster utvecklas snabbt. För kommuninvånarna kan utvecklingen bidra till ökad självständighet, delaktighet, tillgänglighet och trygghet. För verksamheten innebär det möjligheter till ökad effektivitet och kvalitet på tjänsterna.

Inom Socialnämndens verksamhetsområde skulle en ökad digitalisering bland annat kunna göra det möjligt för invånarna att själva boka en tid för olika ärenden, göra ansökningar digitalt, följa sitt ärende, lämna synpunkter på beslutsunderlag och få beslut digitalt.

Under året har ett utvecklingsarbete pågått för att införa en e-tjänst för ansökningar av ekonomiskt bistånd och automatiserad handläggning med hjälp av en robot. Arbetet sker i nära samverkan med kommunens IT-enhet med målet att implementera e-tjänsten och roboten under 2019.

### **Nyanlända och ensamkommande barn**

Med anledning av att kommunens mottagande av nyanlända minskar under år 2019 finns det behov av att kommunen anpassar antalet bostäder i förhållandet till mottagandet. Även anvisningarna av ensamkommande barn har minskat och i slutet av år 2020 kommer kommunen troligtvis inte ha mer än ett tiotal ensamkommande barn anvisade till kommunen.

### **Barnkonventionen och ny socialtjänstlag**

Översynen av socialtjänstlagen som ska vara klar i juni 2020 och barnkonventionen som blir lag den första januari 2020 kommer att påverka Socialnämndens verksamheter.

Det finns inslag som bedöms öka arbetsinsatserna, men också inslag som kan komma att minska den ärendestyrd myndighetsutövningen. Barnkonventionen kräver en förankring i den lokala politiska ledningen för att få legitimitet. Därför behövs utbildningsinsatser riktade till såväl till politiker som till alla medarbetare.

Översynen av socialtjänstlagen kommer troligen innebära behov av omfördelning av resurser från nuvarande myndighetsutövning med individorienterade insatser till gruppriktade erbjudanden. För att kunna möta medborgarnas behov och önskemål, som kan förändras över tid och innehåll behöver en hållbar samverkan med andra kommuner etableras.

### **Arbetsmarknadspolitiken påverkar**

Arbetsförmedlingen har minskat sin personalstyrka och kommer att minska antalet kontor. Arbetsförmedlingskontor saknas i Österåker och medborgarna får i första hand vara aktiva via webben. Närmaste kontor finns i Täby men kommer att upphöra, närmast blir då kontoret i Sollentuna. Staten har minskat resurserna för arbetsmarknadsinsatser, vilket kan innebära att arbetsuppgifter vältras över på kommunen. Lokal närvaro och kännedom är viktig för att stödja arbetssökande, säkra matchningen till arbetsgivares kompetensbehov och bygga en god samverkan mellan samhällsaktörer. Arbetsmarknadspolitiken påverkar kostnaderna för ekonomiskt bistånd. Det finns en risk att arbetslösa får sämre service och att kostnaden för ekonomiskt bistånd till individer på grund av arbetslöshetsrelaterade skäl ökar.

Enligt **ekonomifakta.se** var den procentuella andelen i Österåker av den registerbaserade arbetskraften, 16-64 år, som var öppet arbetslösa 3,3 % under år 2018, Sverigemedel 7,0 %. Om gruppen öppet arbetslösa ökar kommer det troligtvis att påverka socialförvaltningen i form av att fler hushåll blir i behov av ekonomiskt bistånd.



# Mål- och resultatstyrning för Socialnämnden, Österåkers kommun 2019

Värdegrund: Delaktighet, dialog, mångfald samt öppenhet.

Bilaga delår 2019

Kommunfullmäktiges inriktningsmål	Resultatmål för Socialnämnden	Utfall 17	Budget 18	Prognos 18	Budget 19	Delår 2019	Kommentarer/Åtagande
<b>Invånarna ska uppleva en professionell service av högsta kvalitet och ett gott bemötande i all kommunal service.</b>	<b>Nöjdheten med förvaltningens service och bemötande ska öka</b>						
	Indikator SKLs brukarundersökning IFO	89%	plus 1%	i.u.	behålla nivån	i. u	Avser helhetssyn nöjdhet (se Kolada)
	Indikator: personalomsättning	13,7%	12%	i.u.	12%	8,82	Metod; statistik från personalenheten
	Indikator: antal nya e-tjänster		minst 1	1	minst 1	p.g	
<b>Österåker ska ha en ekonomi i balans.</b>	<b>Nämnden ska inte redovisa någon negativ budgetavvikelse vid bokslut</b>						
	Indikator: budgetavvikelse i förhållande till utfall	100%	100%	100%	100%	100%	Avvikelse/nettobudget
	Indikator: fastställd åtgärdsplan vid eventuell negativ avvikelse	ej aktuellt	ej aktuellt	50%	100%	ej aktuellt	
<b>Österåker ska vara bästa skolkommun i länet.</b>	<b>Antalet barn med problematisk skolfrånvaro ska minska</b>						
	Indikator: barn som erbjuds insats inom ramen för projektet "problematiske skolfrånvaro" som återgår till skolan		60%	i.u.	60%	70%	Projektperiod 2017-2019. Mäts genom uppföljning av beviljade insatser.
<b>Österåker ska erbjuda högsta kvalitet på omsorg för äldre och personer med funktionsnedsättning.</b>	<b>Äldre personer med missbruk ska genom socialtjänstens insatser uppleva en ökad livskvalité</b>						
	Indikator: upplevd livskvalité hos äldre (65år och äldre) med missbruk som fått insatser		70%	i.u.	70%	i.u.	Ny indikator. Ska mätas gnm enkät/intervjuer
<b>Österåker ska ha en trygg miljö.</b>	<b>Våldsutsatta personer och barn som utsatts för och/eller bevittnat våld i nära relationer ska erbjudas hjälp och stöd</b>						
	Indikator: upplevd nöjdhet och trygghet hos vuxna som tagit emot insats		75%	i.u.	75%	i.u.	Ny indikator. Mäts genom intervju med klienterna. Minst 75 % ska vara nöjda och känna sig tryggare efter stöd/insats
	Indikator: Familjer med barn som fullföljer beviljad insats (vid förekomst av våld i nära relationer)		100%	i.u.	100%	i.u.	Metod: Analys avslutsorsak vid erbjuden insats. Ny för 2019
<b>Österåker ska utveckla ett långsiktigt hållbart samhälle där goda förutsättningar ges för människa, miljö och natur att samverka.</b>	<b>Socialnämndens verksamhet ska drivas på ett för miljön hållbart sätt</b>						Alternativ: Nämndens ska utveckla sitt miljöarbete i linje med kommunens miljömål.
	Indikator: Antal aktiviteter genomförda inom förvaltningen med syfte att öka kunskap om kommunens miljömål				minst 2	p.g.	Ny för 2019
<b>Stark och balanserad tillväxt - Tillväxten skall vara ekologiskt, socialt och ekonomiskt hållbar.</b>	<b>Socialnämnden skall medverka i kommunens samhällsplanering för att belysa sociala aspekter.</b>						
	Indikator: Andel yttranden som Socialnämnden lämnat vid planering av nya bostäder och byggnationer.		100%	100%	100%	100%	
	Indikator: årlig boendeprognos		100%	100%	100%	100%	bifogad VP 2020