



2020-02-18

Socialnämnden

Tid 2020-02-18, kl 18:00

Plats Kommunhuset i Tumba plan 2 rum Alytus

Ärenden

Upprop

Justering

- 1 Verksamhetsberättelse (SN 2020:33)
- 2 Kvalitetsberättelse 2019 (SN 2020:57)
- 3 Patientsäkerhetsberättelse 2019 (SN 2020:58)
- 4 Lokalbehovsplan 2020-2029 (SN 2019:571)
- 5 Omvärldsanalys 2021-2024 (SN 2020:66)
- 6 Beslut att utse nytt dataskyddsbud samt entledigande av befintligt dataskyddsbud (SN 2020:64)
- 7 Ny gallringsutredning E-tjänstplattform för socialförvaltningen (SN 2020:65)
- 8 Förvaltningschefen informerar – muntlig information
- 9 Samordningsförbundet Botkyrka, Huddinge och Salem (SN 2020:25)

10 Anmälan av delegationsbeslut 2020 (SN 2020:12)

11 Anmälningsärenden 2020 (SN 2020:10)

Majoritetspartierna träffas i kommunalhuset i Tumba, plan 2 rum 2 Alytus, kl. 17.00

Oppositionspartierna (ej v) träffas i kommunalhuset i Tumba kl. 17.00, plan 8 SUE stora sammanträdesrum.

Var vänlig och meddela Anneli Sjöberg om du inte kan närvara, tfn 0708-86 13 39 eller anneli.sjoberg@botkyrka.se.

NIKLAS GLADH
ordförande

ANNELI SJÖBERG
sekreterare

**1****Verksamhetsberättelse (SN/2020:33)****Beslut**

Socialnämnden godkänner verksamhetsberättelsen för 2019 och överlämnar den till kommunstyrelsen för vidare beredning.

Sammanfattning

2019 har varit ett händelserikt år med stora utmaningar för socialnämndens verksamhet i förhållande till de ekonomiska förutsättningarna. Verksamhetsåret har även präglats av en genomgripande omorganisation med syfte att bättre möta botkyrkabornas behov med ett helhetsperspektiv.

Socialnämnden har bidragit till kommunfullmäktiges målområden genom de resultat som uppnåtts för nämndens olika mål. Måluppfyllelse och eventuella åtgärder för resultatförbättring är knutna till olika målsatta mått och aktiviteter. Utöver detta bidrar nämnden till kommunens målområden genom verksamheternas arbete inom ramen för grunduppdraget via reglementet. Sammantaget värderas måluppfyllelsen för socialnämndens mål som godtagbar utifrån det som redovisas under respektive nämndmål. Flera målsatta mått har dock varit särskilt svåra att följa upp detta år som en konsekvens av omorganisationen.



2020-02-04

Dnr SN/2020:33

Referens

Jennifer Gavin, chef stöd- och utvecklingsen-
heten

Mottagare

Socialnämnden

Verksamhetsberättelse 2019

Förslag till beslut

Socialnämnden godkänner verksamhetsberättelsen för 2019 och överlämnar den till kommunstyrelsen för vidare beredning.

Sammanfattning

2019 har varit ett händelserikt år med stora utmaningar för socialnämndens verksamhet i förhållande till de ekonomiska förutsättningarna. Verksamhetsåret har även präglats av en genomgripande omorganisation med syfte att bättre möta botkyrkabornas behov med ett helhetsperspektiv.

Socialnämnden har bidragit till kommunfullmäktiges målområden genom de resultat som uppnåtts för nämndens olika mål. Måluppfyllelse och eventuella åtgärder för resultatförbättring är knutna till olika målsatta mått och aktiviteter. Utöver detta bidrar nämnden till kommunens målområden genom verksamheternas arbete inom ramen för grunduppdraget via reglementet. Sammantaget värderas måluppfyllelsen för socialnämndens mål som godtagbar utifrån det som redovisas under respektive nämndmål. Flera målsatta mått har dock varit särskilt svåra att följa upp detta år som en konsekvens av omorganisationen.

Ekonomiska konsekvenser

Socialnämnden har ett utfall som är 22 mkr över budget. Underskottet är främst kopplat till ökat antal placeringar på institution och HVB utifrån LVU och LVM, ökat behov av försörjningsstöd samt högre kostnader boende- och verksamhetslokaler. Omprioriteringar och anpassning av ambitionsnivåer pågår ständigt i socialnämndens verksamhet för att eftersträva en budget i balans. Det finns verksamheter inom socialtjänsten som är tvingande utifrån lagstiftning och därmed inte går att sänka ambitionsnivån för eller göra avkall på de verksamheter som kommunfullmäktige gett socialnämnden resurser att prioritera. Exempelvis satsningen på barn och unga, förebyggande insatser (tidiga insatser i tidiga skeden) eller våld och kriminalitet.

2020-02-04

Dnr SN/2020:33

Marie Lundqvist
Socialdirektör

Jennifer Gavin
Verksamhetschef

Bilaga:
Verksamhetsberättelse 2019

Expedieras till
Kommunstyrelsen

DET HÄR ÄR BOTKYRKA

Verksamhetsberättelse 2019

Socialnämnden

Dnr SN 2020:33



Innehållsförteckning

1 Sammanfattning	3
2 Mål och målsatta mått	6
2.1 1 Möjliggöra Botkyrkabornas medskapande av samhället.....	6
2.2 2 Möjliggöra Botkyrkabornas livslånga lärande	9
2.3 3 Möjliggöra arbete och företagande för Botkyrkaborna.....	13
2.4 4 Möta Botkyrkabornas behov av stöd för att leva ett självständigt liv	14
2.5 5 Möta Botkyrkabornas behov av gemenskap, rörelse och ett rikt kulturliv	24
2.6 7 Effektiv organisation.....	25
3 Betydelsefulla händelser	29
4 Ekonomisk uppföljning och analys	31
4.1 Driftredovisning	31
4.2 Investeringsredovisning	37
5 Volymer och nyckeltal	39
5.1 Volymer och nyckeltal Soc	39
6 Personalredovisning	41
6.1 Personalsammansättning	41
6.2 Arbetsmiljö och hälsa.....	45
6.3 Kompetensutveckling.....	47
7 Nämnduppdrag	48
8 Uppdrag inom förvaltningen	50

1 Sammanfattning

Verksamhet (i miljoner kronor)	Bokslut 2018	Utfall period 2019	Budget 2019	Avvikelse 2019
Intäkter (+)	114,3	99,8	79,0	20,8
Kostnader (-)	-760,6	-764,8	-722,0	-42,8
Netto (+/-)	-646,3	-665,0	-643,0	-22,0
Nettoinvesteringar (+/-)	-0,8	-3,8	-6,0	2,2

2019 har varit ett händelserikt år med stora utmaningar för socialnämndens verksamhet i förhållande till de ekonomiska förutsättningarna.

Verksamhetsåret har även präglats av en genomgripande omorganisation med syfte att bättre möta botkyrkabornas behov med ett helhetsperspektiv.

Sammantaget värderas måluppfyllelsen för socialnämndens olika mål som godtagbar utifrån det som redovisas under respektive nämndmål. Flera målsatta mått har dock varit särskilt svåra att följa upp detta år som en konsekvens av omorganisationen.

Socialnämnden ska erbjuda rätt stöd vid rätt tillfälle, till de Botkyrkabor som behöver det. Detta är sällan möjligt att direkt översätta till målsatta mått i form av att nämnden ska erbjuda fler eller färre insatser, eller stöd till en större eller mindre andel inom en viss målgrupp. Få av socialnämndens uppdrag passar därför att målsätta kvantitativt. När det kommer till analys av resultat är det också en utmaning att dra slutsatser av vilken effekt just socialtjänstens insatser har haft för den enskilde. Detta är viktigt att ha i minnet när man konstaterar att andelen ej återaktualiserade personer i olika målgrupper ökat, ett år efter avslutad insats, så som målet varit, Detsamma gäller också andel e-ansökningar för ekonomiskt bistånd. Detta trots att målvärden inte alltid uppnåtts för dessa målsatta mått.

Ett tydligt undantag är dock att väntetiden för att komma i kontakt med budget- och skuldrådgivning är lång och ökar, tvärtemot det målsatta måttet som knutits till detta. Detta trots att verksamheten haft särskild uppmärksamhet på denna utveckling under året och att fler medarbetare (tillfälliga extra resurser) arbetar med budget- och skuldrådgivning. Andra oroande utfall som kan kopplas till stora behov hos botkyrkaborna är att lägre andel hushåll med ekonomiskt bistånd avslutas på grund av att den det rör istället får sin försörjning genom arbete eller studier.

Ambitionen att finna mål och målsatta mått som är nationellt och över tid jämförbara står ibland i motsättning till att mål ska vara smarta och effektiva för sitt syfte att utveckla verksamheterna och mäta måluppfyllelse och resultat i Botkyrka. Detta är viktigt att ha i minnet när det gäller olika sätt att fånga brukares röster. Måluppfyllelse för de mål som bygger på brukares uppfattning om socialnämndens verksamheter har bedömts som godtagbar trots svårtolkade resultat i årets nationella brukarundersökningar, bedömningen vilar även på

andra sätt för brukare att vara delaktiga och uttrycka sin uppfattning.

När socialnämndens mål och målsatta mått syftar till att möta kärnverksamhetens utmaningar handlar det i praktiken i hög grad om att följa lagar och föreskrifter. Kontrollmoment som syftar till att fästa särskild uppmärksamhet på att socialnämnden uppfyller lagen finns också i *internkontrollplanen*. Uppföljning av denna plan redovisas i en särskild uppföljning.

Inom ramen för det systematiska kvalitetsarbetet gör socialnämnden under året riskanalyser, egenkontroll samt en rad åtgärder, bland annat till följd av rapporterade avvikelser. En sammanställning av kvalitetsarbetet under året redovisas i *kvalitetsberättelsen*.

Den del av det systematiska kvalitetsarbetet som syftar till att säkerställa patientsäkerheten utifrån patientsäkerhetslagen och socialnämndens hälso- och sjukvårdsansvar utifrån Hälso- och sjukvårdslagen redovisas i *patientsäkerhetsberättelsen*.

Ibland finns en uttryckt politisk vilja att sätta mer ambitiösa, eller mer konkreta, mål än vad lagen kräver. Det handlar exempelvis om att fler personer med psykiska funktionsnedsättningar, genom metoden IPS, ska gå vidare till arbete, praktik eller studier. Resultatet för detta målsatta mått visar sig vid uppföljning nå målet. Man bör dock ha i minnet att detta speglar både hur många som går vidare och hur många som får del av insatsen. Andra exempel på områden där lokala politiska ambitioner är höga gäller vråkningsförebyggande arbete och att motverka hemlöshet. Målsatta mått för dessa områden fungerar främst som strålkastare för viktiga frågor, däremot är utfallen mycket problematiska att tolka.

Ekonomi

Socialnämnden har ett utfall som är 22 mkr över budget. Underskottet är främst kopplat till ökat antal placeringar på institution och HVB utifrån LVU och LVM, ökat behov av försörjningsstöd samt högre kostnader boende- och verksamhetslokaler. Omprioriteringar och anpassning av ambitionsnivåer pågår ständigt i socialnämndens verksamhet för att eftersträva en budget i balans. Det finns verksamheter inom socialtjänsten som är tvingande utifrån lagstiftning och därmed inte går att sänka ambitionsnivån för eller göra avkall på de verksamheter som kommunfullmäktige gett socialnämnden resurser att prioritera. Exempelvis satsningen på barn och unga, förebyggande insatser (tidiga insatser i tidiga skeden) eller våld och kriminalitet.

I jämförelse med liknande kommuner inom IFO området (Kolada), kan konstateras att Botkyrka redan 2018 ligger 44 mkr under den förväntade referenskostnaden. Till 2019 har socialtjänsten ytterligare fått en minskad budget och för att säkerställa kostnadseffektiv och rättssäker verksamhet, har det under 2019 genomförts en KPB analys (kostnad per brukare). För att långsiktigt utgöra stöd för socialnämnden i arbetet med en rättssäker och

kostnadseffektiv verksamhet med en budget i balans.

Personalredovisning

Under 2019 har rekryteringsläget stabiliserats. Under året har tjänster som varit vakanta kunnat tillsättas med tillsvidareanställd personal. Socialförvaltningen har under året fortsatt att arbeta med kompetensbaserad rekrytering för att säkerställa att rätt kompetens anställs på rätt grunder. Personalomsättningen för nyanställda har ökat medens personalomsättningen för avslut är oförändrad. Under året har den totala sjukfrånvaron minskat.

Handlingar som hör till verksamhetsberättelsen 2019 men som redovisas i egna ärenden:

Patientsäkerhetsberättelse 2019, SN/2019:572

Kvalitetsberättelse 2019 , SN/2020:57

Uppföljning av internkontrollplan 2019, SN/2019:24

2 Mål och målsatta mått

Socialnämnden har utifrån sitt grunduppdrag ett särskilt ansvar för; barn och unga, äldre, personer med funktionsnedsättningar, personer med missbruk och beroende, personer som vårdar eller stödjer närstående, brottsoffer samt skuldsatta personer. Socialnämnden erbjuder också skydd, stöd, vård och omsorg med ett helhetsperspektiv till de botkyrkabor som exempelvis är våldsutsatta eller ekonomiskt utsatta.

Utifrån detta finns mål, målsatta mått och uppdrag som syftar till en tillgänglig, snabb och effektiv handläggning med professionella möten. Ambitionen är att medborgarna ska få tydlig information och känna sig delaktiga.

Socialnämndens verksamheter ska eftersträva god samverkan internt och externt och vara av hög kvalitet. För att nå dit ska praktiken vara rättssäker och evidensbaserad samt kopplas till systematisk uppföljning i syfte att utveckla och förbättra verksamheten.

Mål, målsatta mått och uppdrag är också formulerade för att stödja en utveckling i takt med en föränderlig omvärld och nya behov. En förutsättning för detta är medarbetare med rätt kompetens och erfarenhet och en god ekonomisk hushållning inom givna ramar. Alla dessa ambitioner och ansvar låg till grund för den mål- och internbudgeten för 2019 som följs upp i denna verksamhetsberättelse.

Målområde/Process:

2.1 1 Möjliggöra Botkyrkabornas medskapande av samhället



Sammantaget värderas socialnämndens bidrag till måluppfyllelsen för målområdet som godtagbart utifrån det som redovisas under respektive nämndmål. Att värderingen av bidraget inte sätts högre beror på de stora problemen och utmaningarna i samhället.

- Botkyrkaborna är mer delaktiga i den lokala demokratin
- Botkyrkaborna upplever att de kan påverka kommunala frågor som intresserar dem

Flera åtgärder för att förbättra resultatet inom målområdet är knutna till målsatta mått. Men även andra aktiviteter, satsningar och uppdrag inom socialnämndens verksamheter bidrar till måluppfyllelsen. Utöver detta bidrar nämnden tydligt till målområdet genom verksamheternas arbete inom ramen för grunduppdraget via reglementet.

Socialnämnden bidrar till måluppfyllelse inom detta målområde på flera olika sätt. Det handlar dels om att mer direkt påverka exempelvis sådant som det målsatta måttet pekar på, när det gäller att stödja personer med psykisk funktionsnedsättning att delta i allmänna val. Men bidraget från socialnämnden bygger i hög grad också på att socialnämndens verksamheter kan ge stöd som bidrar till botkyrkaborns mer självständiga liv - där större jämställdhet och

högre delaktighet blir verktyg inte bara i det egna livet utan också i hela samhällsbygget.

Nämndens mål:

Botkyrkaborna är mer delaktiga i den lokala demokratin



Analys

Socialnämnden har via aktiviteter för att nå det målsatta måttet som är knutet till detta nämndmål bidragit till måluppfyllelsen. Inom ramen för sin verksamhet har socialnämnden spridit information inför EU-valet och erbjudit klienter olika form av stöd för att kunna delta. Bland annat deltog personer som bor inom boenden med särskild service i EU-valet med stöd av valsamordnare och medarbetare från socialförvaltningen.

Utöver detta bidrar nämnden till måluppfyllelsen genom verksamheternas arbete inom ramen för grunduppdraget via reglementet. Inte minst socialtjänstlagen styr nämndens verksamheter och denna lag handlar bland annat om att på demokratins och solidaritetens grund främja människors jämlika levnadsvillkor.

Målsatta mått	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Mål 2019	Utfall 2019
Brukare med psykisk funktionsnedsättning och insatser i form av boende, boendestöd eller sysselsättning från socialförvaltningen erbjuds vid behov stöd för att kunna delta i allmänna val			89 %	100 %	90 %
Analys	Under EU-valet var det möjligt för Botkyrkaborna att rösta i Socialförvaltningens lokal på Hallunda torg. Information om förtidsröstning spreds till personer med psykisk funktionsnedsättning och som hade insatser via förvaltningen, genom flygblad, sms och olika sammankomster. Ute på våra boenden med särskild service stöttade boendestödjare brukare genom att följa med till vallokaler och vid behov hjälpa till med röstningen. Vård- och stödsamordnarna spred information om EU-valet och stöd de klienter som behövde erbjöds stöd för att komma till platser där de kunde rösta. 15 personer valde att förtidsrösta, det finns inte någon uppdelning på kön, eller stadsdel. Genom detta arbetssätt, där våra brukare med psykisk funktionsnedsättning ges information om valet och möjlighet att få konkret stöd, så bedöms vi öka chansen att fler tar tillfället att delta även i kommande val. En justering av de målsatta måttet kan bli aktuellt att göra då det inte är några allmänna val kommande två år.				

Nämndens mål:

Botkyrkaborna upplever att de kan påverka kommunala frågor som intresserar dem



Analys

Socialnämnden har via aktiviteter för att nå de målsatta mått som är knutet till detta nämndmål bidragit till måluppfyllelsen.

Andelen synpunkter som besvarades inom 10 dagar har minskat under perioden, då det är relativt få synpunkter som kommer in på detta sätt till socialnämnden är det svårt att analysera orsaken till minskningen. Socialnämnden kommer under kommande år att arbeta med synpunktsprocessen i sin helhet för att förbättra svarstiden. Inom socialförvaltningen inkommer den största delen av synpunkter kopplat till individärenden och myndighetsutövning, dessa synpunkter ingår inte i detta mått. Hanteringen av dessa synpunkter sker i regel i berörd verksamhet och följs övergripande upp i samband med kvalitetsberättelsen vid årsredovisningen.

Resultatet av brukarundersökningen antyder att det finns ett utvecklingsområde när det gäller möjligheten för medborgare att påverka sin insats. Det finns inom socialnämndens verksamheter generellt en utmaning när det gäller att utforma insatser till våra medborgare som både tillgodoser deras behov samtidigt som innehållet i insatsen är möjlig för den enskilde att påverka. Brukarundersökningen genomförs på utredningsenheterna och det resultatet speglar därför inte upplevelsen av möjlighet till påverkan för de medborgare som möter vår öppenvård. Samtliga enheter, såväl utredning som öppenvård, arbetar dock aktivt med att utveckla hur man använder uppföljningsdokument för att på så sätt följa upp beviljade insatser för att se om genomförandeplanen behöver uppdateras.

Andra aktiviteter som bidrar till att nå nämndmålet är exempelvis det som följer av att Botkyrka kommun för två år sedan tog beslut om att införa ett kontaktlöfte mellan kommunorganisation och medborgare. Ett led i arbetet med kontaktlöftet har varit att alla enheter inom socialförvaltningen har ett eller flera gruppnummer för att lätt kunna nås på telefon för de botkyrkabor som behöver det. Det är ett av nämndens grunduppdrag att svara när botkyrkaborna behöver få kontakt, också via telefon. För att kunna ge en bättre service till botkyrkaborna har verksamheterna kommunicerat ut sina gruppnummer så att det ska bli lättare att komma i kontakt med socialförvaltningens verksamheter.

Verksamheterna omfattas också av den så kallade serviceskyldigheten i förvaltningslagen. Det innebär en skyldighet att lämna upplysningar, vägledning, råd och annan hjälp till enskilda i frågor om kommunens verksamhet. Hjälpen ska lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och kommunens verksamhet. Om någon enskild av misstag vänder sig till fel myndighet, ingår även att vägleda till rätt instans.

Arbete pågår också för att öka medborgares delaktighet i utredningar och

insatser, med särskilt fokus på barns delaktighet. Som ett led i att säkerställa detta förbättrar verksamheter riktade till barn, unga och deras familjer det sätt man utformar utredningsplaner så att medborgaren är delaktig i vad som planeras. Andra exempel är arbetet med brukares delaktighet inom ramen för boendestöd och vård- och stödsamordning för personer med psykisk funktionsnedsättning.

Utöver detta bidrar nämnden till måluppfyllelsen även på andra sätt genom verksamheternas arbete inom ramen för grunduppdraget via reglementet.

Målsatta mått	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Mål 2019	Utfall 2019
Andelen brukare som anger att de kunnat påverka vilken typ av insats de får från socialtjänsten ökar			55 %	75 %	66 %
<p>Analys</p> <p>2019 besvarade 147 personer brukarundersökningen totalt inom IFO (individ och familjeomsorg). I förhållande till hur många som enkäten delades ut till vilket var 410 personer, så ger det en svarsfrekvens på 36 % totalt. Det är ett högre antal svarande (147) i år jämfört med knappt 100 personer föregående år.</p> <p>Av de som har svarat så är det 66% som anser sig kunna påverka sina insatser, till skillnad från föregående år då resultatet var 55%. Resultatet är något bättre än föregående år, men antyder ett utvecklingsområde. För att säkerställa att vi bidrar till måluppfyllelsen arbetar verksamheterna på olika sätt, bland annat med att göra familjer delaktiga i utformandet av utredningsplanen i barn och ungdomsutredningar. Verksamheterna arbetar också med genomförandeplaner. Samtliga enheter inom barnspåret arbetar med att implementera Signs of Safety som förhållningssätt vilket i sig syftar till att göra brukarna mer delaktiga i utredningen och de åtgärder eller insatser som en utredning kan leda till.</p>					
Andelen synpunkter som besvaras av socialförvaltningens verksamheter inom 10 dagar ökar					83 %
<p>Analys</p> <p>Synpunkter och klagomål kommer in på olika sätt till socialförvaltningen, både via kommunens synpunktshanteringssystem och direkt till socialnämndens registrator. Det förekommer också att synpunkter som rör myndighetsutövning kommer från den som ärendet rör, sådana synpunkter hanteras och dokumenteras i verksamhetssystemet Procapita. De synpunkter som avses i detta mått är enbart de som inkommit via kommunens synpunktshantering.</p> <p>Under 2019 tog socialförvaltningen emot 16 synpunkter som inkommit via kommunens system för synpunkter. 83 % av de som var möjliga att besvara höll svarstiden inom 10 dagar. Det var 6 stycken som inte besvarades inom 10 dagar, varav 4 var anonyma som alltså inte var möjliga att besvara.</p>					

Målområde/Process:

2.2 2 Möjliggöra Botkyrkabornas livslånga lärande



Sammantaget värderas socialnämndens bidrag till måluppfyllelsen för målområdet som godtagbart utifrån det som redovisas under respektive nämndmål;

- Botkyrkaborna har tillgång till likvärdig och kompensatorisk utbildning med hög kvalitet som leder till goda kunskapsresultat och rustar dem för framtiden
- Botkyrkaborna har goda förutsättningar för livslångt lärande som stärker egenmakten och skapar jämlika livschanser

Flera åtgärder för att förbättra resultatet inom målområdet är knutna till målsatta mått. Men även andra aktiviteter, satsningar och uppdrag inom socialnämndens verksamheter bidrar till måluppfyllelsen. Utöver detta bidrar nämnden till målområdet genom verksamheternas arbete inom ramen för grunduppdraget via reglementet.

Socialnämndens samverkar i hög grad med utbildningsförvaltningen när det gäller de verksamheter som lyfts fram i de målsatta måtten för nämndmålen inom detta målområde. Genom insatser som Trampolinen, kommunens egen behandlande skola och Team skolnärvaro får fler barn bättre förutsättningarna för livslångt lärande. Genom andra insatser som följs inom detta målområde får även vuxna personer med olika funktionsvariationer mer jämlika livschanser. Stora och komplexa behov utmanar ständigt kommunens verksamheter och ställer stora krav på de verksamheter som ständigt måste utvecklas, och många gånger växa, för att möta dessa utmaningar.

Nämndens mål:

Botkyrkaborna har tillgång till likvärdig och kompensatorisk utbildning med hög kvalitet som leder till goda kunskapsresultat och rustar dem för framtiden



Analys

Det är i huvudsak utbildningsnämnden som arbetar med utbildningsfrågor men socialnämndens insatser kan också bidra till att individer som går i skolan förbättrar sin skolgång.

Socialnämndens främsta bidrag till måluppfyllelse för detta nämndmål är verksamheten Trampolinen, som riktar sig till elever i årskurs 1 - 9 med behov av behandling och särskilt undervisningsstöd.

Utöver detta bidrar nämnden till måluppfyllelsen genom verksamheternas arbete inom ramen för grunduppdraget via reglementet. Socialnämnden har utifrån sitt reglemente samt utifrån lagar och föreskrifter ett särskilt ansvar för vissa grupper däribland barn och unga. Inte minst socialtjänstlagen styr nämndens verksamheter och pekar på att socialtjänstens beviljade insatser ska utformas så att det stärker personers möjligheter att leva ett självständigt liv.

Målsatta mått	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Mål 2019	Utfall 2019
Antal barn som efter en period inom kommunens egen behandlande skola Trampolinen går vidare till ordinarie skola eller annan för eleven relevant skolform ökar				5	8
Analys					
Målet är uppnått. Tolv barn har under året varit inskrivna i kommunens egen behandlande skola, Trampolinen. Åtta av dessa barn har under året gått vidare till annan skolgång, både till ordinarie skola och till skolor med olika form av särskilda resurser.					
Det relativt stora antalet barn som gått vidare till annan skolgång detta år påverkas av skolans planering för respektive barn sträcker sig över maximalt två år. Det innebär att det vissa år, som 2019, är en majoritet av barnen som går vidare och ett annat år mycket färre. Verksamheten utgår ifrån barnens behov och utvecklingstakt när man planerar för vilken skolgång barnen ska gå vidare till. Utfallet av detta målsatta mått, så som det är formulerat och mäts, kan därför inte användas för att analysera i vilken grad insatsen bidragit till barnens bästa.					

Nämndens mål:

Botkyrkaborna har goda förutsättningar för livslångt lärande som stärker egenmakten och skapar jämlika livschanser



Analys

En förutsättning för att uppleva egenmakt och skapa jämlika livschanser är att ha en god grundutbildning med sig in i vuxenlivet. Nämnden arbetar med detta bland annat genom insatsen Team skolnärvaro som bedrivs gemensamt med utbildningsnämnden.

Socialnämnden har via aktiviteter för att nå de målsatta mått som är knutna till detta nämndmål bidragit till måluppfyllelsen.

I arbetet för att uppnå nämndmålet för barn har socialnämnden verksamheten Team skolnärvaro för barn med hög skolfrånvaro. Arbetet bedrivs tillsammans med barnet, föräldrarna och skolan i syfte att barnet ska kunna nå en högre skolnärvaro eller förbättra förutsättningarna för högre närvaro på sikt.

I arbetet för att uppnå nämndmålet gällande vuxna stödjer socialnämnden personer med insatsen individual placement and support (IPS). Målet med insatsen är att personer ska kunna gå vidare till praktik, arbete eller studier. Det har även varit en ökning av antalet personer som beviljats insatsen jämfört med samma period föregående år.

Utöver detta bidrar nämnden till måluppfyllelsen genom verksamheternas arbete inom ramen för grunduppdraget via reglementet. Socialnämnden har utifrån sitt reglemente samt utifrån lagar och föreskrifter ett särskilt ansvar för vissa grupper däribland ekonomiskt utsatta. Inte minst socialtjänstlagen styr

nämndens verksamheter och som pekar på att socialtjänstens beviljade insatser ska utformas så att det stärker personers möjligheter att leva ett självständigt liv.

Den sammantagna bedömningen av måluppfyllelsen bedöms vara godtagbart baserat på det nämnden har kunnat mäta och den verksamhet som bedrivits.

Målsatta mått	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Mål 2019	Utfall 2019
Antal personer med funktionsnedsättning som genom metoden IPS (Individual placement and support) går vidare till arbete, praktik eller studier ökar	54	64	57	69	69
<p>Analys</p> <p>Under 2019 har 110 botkyrkabor varit aktuella inom IPS, vilket är en ökning med 14,5% jämfört med 2018. Könsfördelningen har varit jämn mellan kvinnor och män på totalen, men när man ser till antalet nya ärenden är 60% av dessa män. Av det totala antalet botkyrkabor som tagit del av insatsen har följande resultat uppnåtts:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 25 personer har börjat arbeta • 28 personer har börjat en arbetspraktik • 16 personer har börjat studera <p>Antalet män som börjat arbeta är större än antalet kvinnor. När det gäller arbetspraktik och studier är könsfördelningen jämn. Totalt har 69 botkyrkabor genom insatsen IPS gått vidare till arbete, praktik eller studier, vilket är en ökning jämfört med året innan. Målet för 2019 är därmed uppnått.</p> <p>Det målsatta måttet speglar både antalet som får del av insatsen och hur många av dessa som går vidare till arbete, praktik eller studier.</p>					
Andel barn med insatser från Team skolnärvaro som efter avslutad insats går vidare med högre närvaro i skolan jämfört med före insatsen - ökar			46 %	76 %	62 %
<p>Analys</p> <p>Team skolnärvaro har under 2019 arbetat med 27 barn med problematisk skolfrånvaro, sju flickor och tio pojkar. Sju elever från skolor i norra Botkyrka och tjugo elever från skolor i södra Botkyrka. Alla dessa elever, utom två, går på en kommunal skola. Teamet har under året avslutat sexton ärenden och inlett sexton nya. Mer än hälften av de elever teamet arbetat med har en neuropsykiatrisk diagnos, främst inom autismspektrum. Flera elever lider av oro, ångest, nedstämdhet, depression och många får en diagnos under tiden de har kontakt med teamet.</p> <p>När frånvaron börjar bli problematisk och hög kan det gå relativt snabbt innan ett barn helt stannar hemma. När teamet börjar sitt arbete är det inte ovanligt att eleven är helt bortkopplad från skolarbete. När det gäller yngre barn handlar det dock oftare om mindre frånvaro.</p> <p>Både eleven och föräldrarna behöver ofta mycket stöd hemma. Många gånger behöver familjen även stöd från andra huvudmän. Även om inte närvaron förbättras mätt i skoltimmar och procent så kan det finnas andra värden som ökat som en konsekvens av teamets insatser. Nästan alltid kommer eleven igång med någon form av skolarbete. När detta sker brukar ofta situationen i familjen bli bättre på flera sätt. Genom detta förebygger insatsen också att situationen förvärras.</p> <p>Ofta är det så att när ett ärende avslutas utan att skolnärvaron ökat för en elev så är det ett uttryck för att det funnits allt för stora problem i familjen i utgångsläget. Det kan också bero på att barnet har en diagnos som kräver mer av andra insatser från annan huvudman, för att</p>					

Målsatta mått	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Mål 2019	Utfall 2019
skolnärvaron ska öka.					

Målområde/Process:

2.3 3 Möjliggöra arbete och företagande för Botkyrkaborna



Sammantaget värderas socialnämndens bidrag till måluppfyllelsen för målområdet som ej godkänt utifrån det som redovisas för nämndmålet;

- Botkyrkaborna kan försörja sig på eget arbete och företagande

Flera åtgärder för att förbättra resultatet inom målområdet är knutna till det målsatta måttet som handlar om att större andel hushåll med ekonomiskt bistånd ska avslutas pga. arbete eller studier. Men även andra aktiviteter, satsningar och uppdrag inom socialnämndens verksamheter bidrar till måluppfyllelsen. Mycket av det som görs är också knutet till socialnämndens grunduppdrag via reglementet.

Socialnämndens samverkar i hög grad med andra förvaltningar, statliga myndigheter och med regionen när det gäller att ge botkyrkabor stöd till självförsörjning. Det kan inte uteslutas att Arbetsförmedlingens ändrade förutsättningar har påverkat det negativa utfallet.

Nämndens mål:

Botkyrkaborna kan försörja sig på eget arbete och företagande



Analys

Socialnämndens arbetar på flera sätt med att ge stöd till självförsörjning. För att uppnå goda resultat samarbetar verksamheterna med andra kommunala förvaltningar, statliga myndigheter samt regionen.

Socialnämnden har via aktiviteter för att nå det målsatta måttet som är knutet till detta nämndmål bidragit till måluppfyllelsen.

Socialnämnden ger stöd för att nå självförsörjning till personer som är i behov av ekonomiskt bistånd. Jämfört med förra året är det en lägre andel ärenden som avslutas på grund av att individen fått arbete eller börjat studera. Förklaringen till utfallet kan delvis bero på Arbetsförmedlingens ändrade förutsättningar.

Socialnämndens verksamhet för att stödja nyanlända personer bidrar även den till nämndmålet genom att man motiverar och vägleder nyanlända personer till eget arbete och säkerställer att arbetslösa personer söker stöd via arbetsförmedlingen. I arbetet ingår även att informera om andra insatser som kan leda till arbete och att lotsa vidare till rätt insats.

Utöver detta bidrar nämnden till måluppfyllelsen genom verksamheternas arbete inom ramen för grunduppdraget via reglementet. Inte minst socialtjänstlagen styr nämndens verksamheter och utifrån denna lag erbjuder socialnämnden skydd, stöd, vård och omsorg med ett helhetsperspektiv till de botkyrkabor som exempelvis är våldsutsatta och ekonomiskt utsatta. Socialnämndens verksamheter syftar till att öka förutsättningarna för ett mer jämlikt Botkyrka med minskade klyftor.

Målsatta mått	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Mål 2019	Utfall 2019
Andel hushåll med ekonomiskt bistånd som avslutas pga. arbete eller studier ökar			32%	30%	24%
Analys					
<i>Observera att under 2019 mäts andel och ej antal, vilket skett tidigare år.</i>					
Inom socialförvaltningen finns det tre verksamheter som handlägger ekonomiskt bistånd, mottagningen för vuxna, bosättning och ekonomiskt bistånd vilka alla ingår i statistiken. Däremot så har de flesta hushåll som avslutas pga av arbete eller studier haft insats hos ekonomiskt bistånd.					
Under 2019 har drygt 200 hushåll avslutats pga av arbete eller studier inom den verksamhet som arbetar med de personer som har behov av ekonomiskt bistånd längre tid. Det är en minskning från 2018 som delvis kan förklaras av Arbetsförmedlingens omstrukturering med ändrade förutsättningar för att bistå våra medborgare. De enheter som arbetar med ekonomiskt bistånd inom socialförvaltningen har haft en hög personalomsättning under året, vilket gjort att remitteringar till andra insatser försenats. Inhyrd personal har till viss del täckt upp vakanserna och nyrekryteringar har skett löpande. Däremot tar det tid att introducera och lära upp ny personal och det fördröjer också arbetet mot självförsörjning.					
Den verksamhet som arbetar med de Botkyrkabor som står längst från arbetsmarknaden har avslutat två personer som har lyckats få en anställning.					

Målområde/Process:

2.4 4 Möta Botkyrkabornas behov av stöd för att leva ett självständigt liv



Sammantaget värderas socialnämndens bidrag till måluppfyllelsen för målområdet som godtagbar utifrån det som redovisas under respektive nämndmål;

- Botkyrkas medborgare i behov av skydd, stöd, vård och omsorg är nöjda med den verksamhet socialnämnden bedriver
- Socialnämnden bedriver en verksamhet som präglas av hög kvalitet och rättssäkerhet
- Socialnämnden erbjuder en verksamhet som ständigt utvecklas i takt med en föränderlig omvärld och nya behov hos Botkyrkas medborgare

Flera åtgärder för att förbättra resultatet inom målområdet är knutna till målsatta mått. Men även andra aktiviteter, satsningar och uppdrag inom socialnämndens verksamheter bidrar till måluppfyllelsen. Utöver detta bidrar nämnden till målområdet genom verksamheternas arbete inom ramen för

grunduppdraget via reglementet.

Inom detta målområde är socialnämndens bidrag genom verksamheternas arbete inom ramen för grunduppdraget enligt reglementet, särskilt tydligt. Målområdet och de mål som nämnden formulerat för sina bidrag väger också tungt i sammanfattningen till hela verksamhetsberättelsen, varför vi här särskilt hänvisar till den sammanfattningen.

Måluppfyllelse inom detta målområde är ojämn och detta beror till stor del på att socialnämndens uppdrag sällan passar att målsätta kvantitativt och att botkyrkaborna ur flera perspektiv har stora behov av stöd för att leva ett självständigt liv. Inom de områden där behoven är särskilt stora och ökande ligger också socialnämndens största utmaningar.

Till detta målområde hör även ambitionen att ständigt utvecklas i en föränderlig omvärld. Här har socialnämnden höga ambitioner. Under året som gått har verksamheten omorganiserats för att bättre svara på botkyrkabornas behov med ett helhetsperspektiv.

Nämndens mål:

Botkyrkas medborgare i behov av skydd, stöd, vård och omsorg är nöjda med den verksamhet socialnämnden bedriver



Analys

Detta nämndmål är tydligt knutet till socialnämndens grunduppdrag och särskilda ansvar för; barn och unga, äldre, personer med funktionshinder, personer med missbruk och beroende, personer som vårdar eller stödjer närstående, brottsoffer samt skuldsatta personer. Utöver detta erbjuder socialnämnden skydd, stöd, vård och omsorg med ett helhetsperspektiv till de botkyrkabor som exempelvis är våldsutsatta och ekonomiskt utsatta.

Socialnämnden har via aktiviteter för att nå de målsatta mått som är knutna till detta nämndmål bidragit till måluppfyllelsen genom att bland annat arbeta med teamplanering i den nya organisationen, detta kan ses som en utveckling av arbetet med intern samordnad individuell plan (ISIP) och syftar till att främja samarbete som är mer anpassat till medborgarnas behov och delaktighet. Verksamheterna arbetar aktivt för att teamet runt medborgaren skall motverka de eventuella organisatoriska mellanrum som finns och annars skulle riskera att försena stödet till den enskilde. I den nya organisationen arbetar verksamheten även mer samlat med frågor kring boende och med att förebygga vräkning, det är dock ännu för tidigt att göra samlade analyser av vilka effekter detta fått.

Nämnden har mycket varierat resultat för de målsatta måtten men måluppfyllelsen för målet bedöms sammantaget vara godtagbar, med reservation för det omöjliga med att väga samman goda och mycket

nedslående resultat.

Grunduppdraget till socialförvaltningen

Måluppfyllelse för detta nämndmål präglas utöver det som redovisas för respektive målsatta mått också av omfattande bidrag från verksamheterna utifrån socialförvaltningens grunduppdrag. Här ryms allt från förebyggande arbete med fokus barn och unga till riktade insatser för att möta komplexa behov hos vuxna med olika kombinationer av allt från psykisk funktionsnedsättning, beroendeproblematik, ekonomisk- och social utsatthet till våld och kriminalitet. Förebyggande arbete har dessutom en allt mer framskjuten plats i arbetet, barns perspektiv ska vägas in alla beslut som rör barn - med särskild uppmärksamhet på anhörigperspektiv osv.

Brukarundersökning

Flera målsatta mått till detta nämndmål bygger på nationella brukarundersökningar. Dessa brukarundersökningar fångar bara en del av brukares uppfattning, särskilt inom individ- och familjeomsorgens myndighetsutövning måste man ha i minnet att det handlar om ett urval som svarat och att alla klienter och brukare som får del av insatser och/eller råd, stöd och förebyggande arbete, inte ingår. Nämndens arbete med brukarundersökningar beskrivs även under nämndmålet Botkyrkaborna har goda förutsättningar för livslångt lärandet som stärker egenmakten och skapar jämlika livschanser.

Budget- och skuldrådgivning

Nämnden har arbetat med att minska kötiden till att träffa en budget- och skuldrådgivare men väntetiden har ändå fortsatt öka under året. Budget- och skuldrådgivning ska ges utifrån Konsumentverkets sex nationella rekommendationer vilket sällan uppfylls utifrån den långa väntetiden. Stöd i att hantera vardagsekonomi ges också i nämndens andra verksamheter för att på ett tidigt stadium upptäcka och förebygga överskuldsättning.

Vräkningar och hemlöshet

Socialtjänsten ska ge stöd till personer och familjer vid hot om avhysning, så kallad vräkning. Det är även viktigt att följa upp situationen om en avhysning ändå sker. När socialtjänsten får kännedom om att en person eller familj riskerar att vräkas så ska kontakt tas skyndsamt. I de fall det finns barn i hushållet är det särskilt viktigt att ha ett barnperspektiv och genomföra barnkonsekvensanalyser. Socialtjänstens arbete bygger på frivillighet.

Det ingår i nämndens uppdrag att arbeta för att förebygga vräkningar genom att t.ex. följa upp personer som saknar stadigvarande boende och deras bostadssökande, informera om riskerna i att exempelvis vara försenade med hyresbetalningar eller att på andra sätt missköta sitt boende. Det är även viktigt att nämnden fortsätter arbeta för att förhindra vräkningar. I vissa fall går det inte att förhindra en vräkning och uppdraget blir istället att ge stöd under

vräkningsprocessen.

Nämnden hade inför 2019 sett över arbetet för att motverka hemlöshet och ändrat metoden för att mäta antalet hemlösa. Utifrån förändrade arbetssätt i verksamheterna har den planerade mätmetoden inte kunnat fullföljas och jämförelser kan därför inte göras av uppgifter mellan olika år även om situationen i praktiken talar för att hemlösheten inte minskar.

Målsatta mått	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Mål 2019	Utfall 2019
Andel, av alla som söker stöd från socialtjänstens individ och familjeomsorg, som sammantaget är ganska eller mycket nöjda med detta stöd, ökar			74 %	85 %	85 %
<p>Analys</p> <p>2019 besvarade 147 personer totalt brukarundersökningen inom IFO (individ och familjeomsorg). I förhållande till hur många som enkäten delades ut till vilket var 410 personer, så ger det en svarsfrekvens på 36 % totalt. Det är ett högre antal svarande (147) i år jämfört med knappt 100 personer föregående år.</p> <p>Det är inte enbart med brukarundersökningen som underlag möjligt att bedöma i vilken utsträckning de medborgare som har kontakt med oss är nöjda med det stöd de får, men utfallet har ökat från 74% till 85 % i år, vilket är ett godkänt resultat utifrån det befintliga underlaget.</p> <p>I samtliga utredande enheter inom socialförvaltningen läggs stor vikt vid att våra medborgare ska känna sig delaktiga i sin process hos socialtjänsten. När en person blir aktuell inom våra verksamheter som arbetar med exempelvis barn och unga beror det på att det finns en misstanke om omsorgsbrist hos föräldrarna eller problematiskt beteende hos barnet. Detta medför ofta att personen inte är i kontakt med oss av fri vilja eller att kontakten föregåtts av en svår situation i familjen. I de fall där individer som kommer i kontakt med oss utifrån en misstanke om våld eller övergrepp inom familjen innebär det <i>alltid</i> att personen inte är i kontakt med oss helt av fri vilja. Det är av stor vikt att familjen eller den enskilde görs så delaktig som möjligt i processen, såväl i utredningsplan som i genomförandeplan. Verksamheterna arbetar alltid för att tillsammans med familjen hitta insatser som matchar familjens behov och utgår från ett lösningsfokuserat förhållningssätt där socialsekreteraren lyfter fram att familjen själv är expert på sin livssituation och arbetar aktivt för att förmedla detta.</p>					
Andel brukare som uppger att det är lätt eller ganska lätt att komma i kontakt med socialtjänsten ökar	70 %		83 %	78 %	84 %
<p>Analys</p> <p>2019 besvarade 147 personer totalt brukarundersökningen inom IFO (individ och familjeomsorg). I förhållande till hur många som enkäten delades ut till vilket var 410 personer, så ger det en svarsfrekvens på 36 % totalt. Det är ett högre antal svarande (147) i år jämfört med knappt 100 personer föregående år.</p> <p>Det är svårt att med enbart brukarundersökningen som underlag att bedöma i vilken utsträckning socialnämnden har uppnått det målsatta måttet. En tillgänglig socialtjänst är viktig för medborgare som möter oss, vilket i viss mån avspeglar sig i inkomna synpunkter som beskrivs närmre i socialnämndens kvalitetsberättelse. Utifrån brukarundersökningen, så kan vi se att utfallet i stort sett är samma resultat som föregående år, vilket får anses vara ett gott resultat. Samtliga verksamheter strävar efter en hög tillgänglighet under kontorstid med mottagningstelefoner, jourtelefoner, många verksamheter har också e-tjänster och i viss mån drop-in besök, vilket antas bidra till måluppfyllelsen.</p>					

Målsatta mått	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Mål 2019	Utfall 2019
Antal hushåll med ekonomiskt bistånd som avslutas pga. ersättning för arbetslöshet eller annan ersättning/bidrag ökar			103	212	129
<p>Analys</p> <p>Inom socialnämnden finns det tre verksamheter som handlägger ekonomiskt bistånd: mottagningen för vuxna, bosättning och ekonomiskt bistånd vilka alla ingår i statistiken. Däremot så har de flesta hushåll som avslutas pga av arbete eller studier haft insats hos ekonomiskt bistånd.</p> <p>Arbetet med att hushåll ska få annan ersättning än försörjningsstöd är svårt, då ett positivt utfall i stor utsträckning är beroende av det övriga trygghetssystemets utformning. De vanligaste ersättningarna som personer får är sjukersättning och aktivitetsersättning. Ett tätt samarbete med Arbetsförmedling, Jobbcenter och förtroendeläkare ligger i viss mån bakom resultatet. Inom socialförvaltningen arbetar vi aktivt med att ge medborgare information om andra samhällsliga aktörer/myndigheter som har ansvar för ersättningar inom socialförsäkringssystemet. Mottagningen för vuxna ger också medborgare information om klienters förutsättningar för bistånd och kan vid behov också stötta medborgare att ta kontakt med andra myndigheter.</p> <p>Inom den enhet som arbetar med nyanlända och bosättning så har vi en genomsnittlig tid av ekonomiskt bistånd på ca 4 månader innan målgruppen påbörjar etablering inom Arbetsförmedlingen. Det är en ökning från 2018 då den genomsnittliga tiden låg på 2,6 mån. En förklaring är att vi under 2019 i huvudsak tagit emot kvotfamiljer som ofta har en längre startsträcka för att kunna påbörja etablering eller arbete.</p>					
Andel brukare som uppger att socialsekreteraren visat förståelse för hans/hennes situation ökar	77 %		67 %	88 %	88 %
<p>Analys</p> <p>I och med den nya organisationen så var en av målsättningarna att alla medborgare är "allas ansvar" och att ge god service. Trots att det är svårt att med enbart brukarundersökningen som underlag att bedöma i vilken utsträckning socialnämnden har uppnått det målsatta måttet, så är det ändå ett glädjande resultat att det har ökat från 67 % 2018 till 88 % 2019.</p> <p>Att kontakten med socialtjänsten präglas av empati och förståelse för den enskildes situation är sådant som bidrar till måluppfyllelsen i detta mått. Ett systematiskt arbete med metoder som motiverande samtal (MI), Signs of Safety är sådant som socialförvaltningen tror främjar ett sådant förhållningssätt. Inom de verksamheter som arbetar med barn har i större utsträckning än tidigare samma socialsekreterare både utrednings- och uppföljningsansvar. När barnet fyller 18 år har en rutin upprättas i syfte att säkerställa att en smidig övergång till enheten som arbetar med vuxna. Detta sker genom teamplanering, som ger enheterna ett parallellt ansvar och säkerställer att kunskap ej missas samt att förståelsen för den unges situation kvarstår.</p>					
Väntetiden (bedömningstid) för budget- och skuldrådgivning minskar			41	4	47
<p>Analys</p> <p>Väntetiden för att komma i kontakt med budget- och skuldrådgivningen är 11 månader (ca 47 veckor). Väntetiden överstiger därmed kraftigt målet på 4 veckor som motsvarar Konsumentverkets rekommendation om att första besök bör erbjudas inom fyra veckor. Väntetiden har ökat jämfört med 2018 då den var 9 månader. Verksamheten får in ca 30 nya ärenden varje månad och avslutar ungefär lika många varje månad.</p> <p>Personer i kö till Budget och skuldrådgivning i slutet av året: 150 (2018), 256 (2019) Antal pågående ärenden i slutet av året: 290 (2018), 276 (2019) Ökad kötid i veckor, jämfört med året innan: 12 (2018), 7 (2019)</p>					

Målsatta mått	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Mål 2019	Utfall 2019
<p>Under hösten 2019 är gruppen som arbetar med budget- och skuldrådgivning utökad med ytterligare två tjänster för att minska köerna. Utökningen av arbetsgruppen är tillfällig. Det är för tidigt att dra slutsatser om vilken effekt utökningen har gett hittills. Verksamheten samarbetar även med IT-enheten kring en e-tjänst för att frigöra tid för rådgivarna. Vidare undersöker man möjligheten att öka både tillgänglighet och effektivitet genom att införa vissa telefontider. Även andra delar av arbetssättet ses över och man jämför sig med andra kommuner. Verksamheten följer utvecklingen noga för att kunna vidta ytterligare åtgärder om trenden inte bryts och utvecklingen går åt rätt håll.</p>					
God samverkan mellan olika huvudmän med brukaren i centrum - Antal samordnade individuella planer (SIP) ökar			100	83	100
<p>Analys</p> <p>Antalet SIP är i stort sett lika som föregående år (det har förekommit en högre siffra tidigare i redovisning för 2018, men den siffran var fel och är nu korrigerad)</p> <p>Det är svårt att ha en klar uppfattning om i vilken utsträckning resultatet förbättrats eftersom det har varit svårt att mäta antal SIP tidigare. Det finns flera exempel på att verksamheter riktade till både barn och vuxna arbetar medvetet och strukturerat för att öka både antal och kvalitet när det gäller samordnade individuella planer (SIP). Behov av SIP kan vara mycket olika inom olika målgrupper.</p>					
God samverkan mellan kommunens olika verksamheter, med medborgaren i centrum - Antal interna samordnade planer (ISIP) ökar			117	120	113
<p>Analys</p> <p>Antalet genomförda ISIP varierar stort mellan verksamheterna. I den nya organisationen tolkas ISIP som liktydigt med den "teamplanering" som verksamheterna initierar när enskilda har behov av insatser från flera enheter, Samverkan utifrån ISIP/teamplanering syftar när det gäller barn och familjer bland annat till att öka barns inflytande och delaktighet i den egna förändringsprocessen.</p> <p>I den nya organisationen finns flera exempel på strukturerat arbete för att öka samverkan och förenkla det som behöver göras för att en teamplanering ska ske när behov finns.</p>					
Antalet Botkyrkabor som lever i hemlöshet minskar	782	551	567	0	492
<p>Analys</p> <p>Utifrån det underlag som är registrerat i vårt verksamhetssystem så är det totalt 492 individer som under året har varit akut hemlösa i kommunen. Siffran inkluderar även barn. Med akut hemlöshet menas de som bor i tillfälligt boende och skyddat boende i kommunen. I de boenden för hemlösa som exempelvis hotell och vandrarhem har 365 individer bott varav 129 är barn och i skyddat boende 127 individer varav 64 är barn. Det är totalt 193 barn som finns med i våra beräkningar som varit i akut hemlöshet någon gång under 2019. Andelen barn i tillfälligt boende är 35% och andelen barn i skyddat boende är 50%. Den totala andelen barn som varit i hemlöshet under året är 39 %.</p> <p>De verksamheter inom socialnämnden som främst arbetar med personer i akut hemlöshet</p>					

Målsatta mått	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Mål 2019	Utfall 2019
<p>har delvis förändrat sitt arbetssätt vilket gör att statistiken inte är fullt jämförbar med tidigare år. Det nya arbetssättet innebär att individer som själva bedöms ha förmågan bokar in sig själva på boenden, (oftast enklare hotell och vandrarhem) och ansöker om ekonomiskt bistånd för utgiften. Det är 73 hushåll som bokat in sig själva, vilket talar för att antalet hemlösa i praktiken har ökat, eftersom det i varje hushåll kan ingå både flera vuxna och barn.</p> <p>Inom mottagningen för vuxna finns en upplevd ökad efterfrågan för boende av hemlösa barnfamiljer. Vi ser också en ökad mängd underrättelser om vräkning från hyresvärdar om personer som inte har lagliga 2:a handskontrakt. Bedömningen är att efterfrågan på boenden genom socialförvaltningen har ökat och fortsatt kommer att göra det, samt att antalet Botkyrkabor som lever i hemlöshet kommer att öka.</p>					
Antal vräkta hushåll (där socialtjänsten varit involverade) minskar				0	
<p>Analys</p> <p>Under 2019 har nämnden varit involverade i minst en verkställd avhysning. Nämndens mål kan inte utifrån detta med säkerhet sägas vara uppnått.</p> <p>Nämnden har inte under hela året, på samma sätt som 2018, successivt sammanställt uppgifter om de underrättelser om hot om avhysning som kommer från kronofogden.</p> <p>Nämnden har under året arbetat vräkningsförebyggande med uppsökande insatser riktad mot klienter vid störningsärenden från hyresvärd. Syftet med insatsen är att förebygga vräkningar och risk för hemlöshet som konsekvens av det. Under perioden 1 mars till 31 december har en familj med barn blivit vräkt (observera att detta inte med säkerhet betyder att det handlar om en barnfamilj utifrån kommunens definition om att barnen ska ha varit folkbokförda på adressen för att räknas som vräkta i statistiken). Barnen bodde i detta fall halvtid på adressen, och flyttade i samband med vräkningen till den andra adressen på heltid. Klienten som vräktes ordnade på egen hand annan bostad.</p>					
Andel, av vuxna som beviljats insats från socialtjänstens individ och familjeomsorg på grund av sin våldsutsatthet, som är nöjda med det stöd och skydd som de fått, ökar				80 %	
<p>Analys</p> <p>Detta målsatta mått har inte kunnat följas upp under 2019 på grund av omorganisation och personalomsättning.</p>					
Andel, av föräldrar som beviljats insats från socialtjänstens individ och familjeomsorg på grund av sin våldsutsatthet, som upplever att deras barn har fått det stöd de behöver av socialtjänsten, ökar				80 %	
<p>Analys</p> <p>Detta målsatta mått har inte kunnat följas upp under 2019 på grund av omorganisation och personalomsättning.</p>					
Andel, av vuxna som beviljats insats från socialtjänstens individ och familjeomsorg på grund av sitt våldsutövande, som är nöjda med det stöd som de fått för att sluta med detta våldsutövande, ökar				80 %	

Målsatta mått	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Mål 2019	Utfall 2019
Analys					
<p>Detta målsatta mått har inte kunnat följas upp under 2019 på grund av omorganisation och personalomsättning.</p>					

Nämndens mål:

Socialnämnden bedriver en verksamhet som präglas av hög kvalitet och rättssäkerhet



Analys

Socialnämndens verksamheter styrs av både frivillig lagstiftning och tvångslagstiftning varför det är av yttersta vikt att medborgarens behov hanteras med hög kvalitet och rättssäkerhet. Måluppfyllelsen för de målsatta måtten har varierat men den sammantagna bedömningen är att nämndens måluppfyllelse är godtagbar.

För att uppnå målet arbetar nämndens verksamheter bland annat med processkartläggning i syfte att tydliggöra ansvar, arbetsflöde och visualisera hur en medborgares ärende flödar genom organisationen. Nämndens kvalitetsarbete beskrivs i kvalitetsberättelsen. För att kunna hålla hög kvalitet och rättssäkerhet krävs det också att medarbetare har rätt kompetens. Den revidering av olika styrdokument, uppdrags- och arbetsbeskrivningar som sker i den nya organisationen bidrar också till en mer rättssäker praktik.

Socialnämnden har en skyldighet att rapportera och utreda samt avhjälpa och undanröja missförhållanden och påtagliga risker för missförhållanden enligt bestämmelserna om **lex Sarah**. Under perioden har socialförvaltningen arbetat för att korta ner utredningstiderna och minska väntetiden för att inleda en lex Sarah-utredning.

Utöver detta pågår ett förbättringsarbete i flera verksamheter riktade till **vuxna**, utifrån en genomlysning som gjorts av PWC, fokus är på kvalitet och rättssäkerhet. Inom verksamheter riktade till vuxna pågår även en översyn av kriterier för olika boendeinsatser, med syfte att erbjuda rättssäkra och adekvata insatser. I verksamheten för ekonomiskt bistånd pågår både en riktad aktgranskning och kontinuerliga granskningar för att säkerställa en rättssäker och korrekt handläggning. Arbetet med budget- och skuldrådgivning ses över för att kunna erbjuda medborgare stöd i tidigare skede.

Inom socialnämndens verksamheter riktade till **barn och unga** pågår arbete med att se till att handläggning av såväl utredning som insats är rättssäker. Syftet är att snabbt identifiera eventuella brister och att varje enhet åtgärdar dessa innan olika lagstyrda tidsfrister löper ut. Utifrån tidigare översyn har åtgärder genomförts och samtliga jour och familjehem är efter detta utredda och godkända.

Kvalitet utifrån rättssäkerhet och evidensbaserad praktik är också i fokus i Kvalitetsberättelsen, i denna finns mer information om kvalitetsarbetet samt analyser av kvaliteten i verksamheterna.

Verksamheterna inom Barn, Unga och Familj når inte upp till de målsatta måtten avseende återaktualiserade barn och ungdomar. Däremot är resultatet bättre än 2018 och framför allt har andelen unga som återaktualiserats minskat sedan 2018. Det är inte helt enkelt att ha en klar analys av vad detta beror på. Det är sannolikt en kombination av orsaker. Det kommer sig dels av att Socialtjänstens uppdrag är att utreda och ge insatser som leder till att människor kan leva självständiga liv. Detta medför att vi avslutar kontakten när vi bedömer att den enskilde kan klara sig själv. I vissa fall återaktualiseras ärenden där det visat sig efter en tid att ytterligare behov finns. Ett annat skäl är att alla föräldrar inte är villiga att ta emot de insatser vi erbjuder. I dessa fall kan ärendet komma tillbaka genom ny orosanmälan en tid efter att utredning avslutats. Det är sålunda inte entydigt negativt att barn återaktualiseras, det beror på vilka de bakomliggande orsakerna är. Viktigt är att vi fortsätter arbeta med kvalitet i utredningar och insatser så att vi fångar de behov som medborgaren har och kan matcha detta på ett framgångsrikt vis. Vidare är det viktigt att fortsätta arbeta med att klargöra riskfaktorer kopplat till mottaglighet för att lyckas med denna matchning och på så vis fortsätta minska andelen barn som återaktualiseras.

Målsatta mått	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Mål 2019	Utfall 2019
Andel ej återaktualiserade barn 0-12 år ett år efter avslutad utredning eller insats, andel (%) ökar	93 %	74 %	57 %	95 %	77 %
<p>Analys</p> <p>Utfallet är bättre än tidigare år utifrån att det är en större andel barn som inte är återaktualiserade ett år efter avslutad insats. Men det är fortfarande en bra bit kvar till målet på 95%. Det är svårt att veta vad som ligger bakom att en så pass stor andel som 23 % återaktualiseras. Socialtjänstens uppdrag är att utreda och ge insatser som leder till att människor kan leva självständiga liv. Detta medför att vi avslutar kontakten när vi bedömer att den enskilde kan klara sig utan socialtjänstens stöd. I vissa fall återaktualiseras ärenden där det visat sig efter en tid att det finns ytterligare behov av stöd.</p> <p>Det är inte entydigt negativt att barn återaktualiseras, det beror på vilka orsakerna är. Det är viktigt att vi fortsätter arbeta med kvalitet i utredningar och insatser så att vi fångar de behov som medborgaren har och kan möta dessa behov på ett framgångsrikt sätt.</p>					
Andel ej återaktualiserade ungdomar 13-20 år ett år efter avslutad utredning eller insats, andel (%) ökar	83 %	63 %	53 %	85 %	70 %
<p>Analys</p> <p>Utfallet är bättre än tidigare år utifrån att det är en större andel barn som inte är återaktualiserade ett år efter avslutad insats. Men det är fortfarande en bra bit kvar till målet på 85%. Det är även för denna åldersgrupp svårt att veta vad som ligger bakom att 30 % återaktualiseras. I övrigt samma analys som för gruppen 0-12 år samt att polisens</p>					

Målsatta mått	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Mål 2019	Utfall 2019
resursökning i norra Botkyrka och de anmälningar detta medför, kan vara en faktor som påverkar antalet återaktualiseringar för denna åldersgrupp.					
Andel ej återaktualiserade vuxna med missbruksproblem 21+ ett år efter avslutad utredning eller insats, andel (%) ökar	61 %	79 %	73 %	80 %	80 %
<p>Analys</p> <p>Målet för 2019 uppfylls, men det finns ett fortsatt behov av att utveckla arbetet och förbättra samverkan med andra aktörer så att personer inte återfaller i missbruk på grund av att de inte har meningsfull sysselsättning eller arbete, alternativt inte har ett eget boende.</p> <p>Den verksamhet som utreder vuxnas behov inom socialförvaltningen påverkades tydligt av förvaltningens omorganisation under 2019 och detta gör att det är svårt att i detta skede analysera orsaker till utfallet 2019. Verksamheten har fokuserat på att ge socialsekreterarna stöd i bedömningar, ökad kompetens i grundläggande handläggningsfrågor och ökad tillgång till nära arbetsledning. Detta ger socialsekreterarna goda förutsättningar att göra rättssäkra bedömningar och stöd i att planera för effektiva insatser till klienterna. Samverkan och teamplanering är andra viktiga delar i det arbetssätt man eftersträvar för att nå goda resultat för vuxna med missbruksproblem.</p>					

Nämndens mål:

Socialnämnden erbjuder en verksamhet som ständigt utvecklas i takt med en föränderlig omvärld och nya behov hos Botkyrkas medborgare



Analys

För att möta medborgarnas behov är det viktigt att verksamheter utvecklas och anpassas i takt med omvärlden.

Nämndens måluppfyllelse bedöms vara god baserat både på de målsatta måttets resultat och nämndens övriga arbete. I socialnämndens kvalitetsberättelse finns en rad exempel, utöver automatiseringen inom ekonomiskt bistånd, på hur verksamheterna ta tillvara digitaliseringens möjligheter.

Andra exempel på att omvärlden förändras handlar om en större medvetenhet om våldets utbredning och konsekvenser och ett tydligare fokus på förebyggande arbete för att motverka detta. Här har verksamheterna dels utvecklat sin samverkan med kommunledningsförvaltningens våldsförebyggande center, dels undersökt möjligheter respektive utmaningar med att digitalisera tillgången på stödmaterial i det våldsförebyggande arbetet så att exempelvis skolpersonal och ungdomar ska kunna nå allt material om "MVP" och "Tåget" via en digital plattform.

Målsatta mått	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Mål 2019	Utfall 2019
Andel e-ansökningar Ekonomiskt bistånd ökar		8,3 %	46 %	50 %	49 %
Analys					
Automatiseringen inom försörjningsstöd har utvecklats under 2019, vilket torde ha underlättat ansökan om ekonomiskt bistånd för många Botkyrkabor som har behov av ekonomiskt bistånd. Trots detta har antalet ansökningar per månad inte ökat nämnvärt på totalen inom socialnämndens verksamheter. I genomsnitt per månad har det inkommit 499 ansökningar digitalt, vilket ger ett resultat på 49 %. Vår bedömning är att flera försörjningsstödstagare saknar grundläggande IT-kunskap, vilket försvårar övergången till e-ansökan för dem.					

Målområde/Process:

2.5 5 Möta Botkyrkabornas behov av gemenskap, rörelse och ett rikt kulturliv



Sammantaget värderas socialnämndens bidrag till måluppfyllelsen för målområdet som gott utifrån det som redovisas under nämndmålet:

- Botkyrkaborna har god hälsa med minskade skillnader

Flera åtgärder för att förbättra resultatet inom målområdet är knutna till ett målsatt mått om tobaksförebyggande arbete. Men även andra aktiviteter, satsningar och uppdrag inom socialnämndens verksamheter bidrar till måluppfyllelsen, hit hör exempelvis ökat fokus på god hälsa för personer med olika funktionsvariationer.

Det kan särskilt noteras att mycket talar för att förebyggande arbete, på olika sätt, kommer att få en allt större plats i framtidens socialtjänst. Genom detta kan helhetsperspektiv och satsningar som gynnar en god hälsa komma att få en större plats i socialnämndens verksamheter utifrån nämndens grunduppdrag via reglementet.

Nämndens mål:

Botkyrkaborna har god hälsa med minskade skillnader



Analys

Socialnämnden har via aktiviteter för att nå det målsatta måttet som är knutet till detta nämndmål bidragit till måluppfyllelsen.


Under året har Hälsokurser erbjudits för målgruppen nyanlända i samverkan med transkulturellt centrum. Dessa genomfördes med inriktning på föräldraskap, egenvård samt vårdssystemet i Sverige. Skriftlig information från "Sluta röka-linjen" finns affischerade i väntrummen. Inom sysselsättningsverksamheten för personer med psykisk funktionsnedsättning

finns möjlighet till promenader, vattengymnastik samt styrketräning för besökarna.

Verksamheten Fritidsbanken erbjuder alla botkyrkabor att gratis låna sport- och fritidsutrustning. Det ska vara möjligt för botkyrkaborna att enkelt testa nya sporter och aktiviteter. Fritidsbankens idé är att främja hållbarhet, aktivitet och hälsa.

Utöver detta bidrar nämnden till måluppfyllelsen genom verksamheternas arbete inom ramen för grunduppdraget via reglementet. Verksamheterna syftar utifrån sitt grunduppdrag bland annat till att öka förutsättningarna för ett mer jämlikt Botkyrka med minskade klyftor.

Analysen av måluppfyllelsens status grundas på det målsatta måttet.

Målsatta mått	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Mål 2019	Utfall 2019
Alla verksamheter ska skapa minst en aktivitet inom ramen för det tobaksförebyggande arbetet som bidrar till att nå nämndens mål.					 Ja
Analys Det har inom socialnämndens samtliga verksamheter tydliggjorts att vi är en tobaksfri arbetsplats och vidare har vi delat ut informationsmaterial om att sluta röka i de lokaler där vi tar emot medborgare, vilket innebär att målet är uppnått.					

Målområde/Process:

2.6 7 Effektiv organisation



Socialnämnden har bidragit till målområdet genom de resultat som uppnåtts för nämndens mål:

- Socialnämnden har medarbetare med rätt kompetens och erfarenhet
- Den kommunala organisationen är klimatneutral
- Socialnämnden erbjuder Botkyrkas medborgare en verksamhet med hög effektivitet och budget i balans

Flera åtgärder för att förbättra resultatet inom målområdet är knutna till målsatta mått. Men även andra aktiviteter, satsningar och uppdrag inom socialnämndens verksamheter bidrar till måluppfyllelsen. Nämnden arbetar aktivt för att medarbetare ska ha rätt kompetens och erfarenhet för respektive uppdrag. Det är ett ständigt pågående arbete som varje chef och medarbetare ska arbeta för att säkerställa med befintliga medarbetares kompetensutvecklingsbehov i utvecklingssamtalet och för nya medarbetare i samband med rekrytering.

Omprioriteringar och anpassning av ambitionsnivåer pågår ständigt i socialnämndens verksamhet för att eftersträva en budget i balans. Det finns verksamheter inom socialtjänsten som är tvingande utifrån lagstiftning och

därmed inte går att sänka ambitionsnivån för eller dess kostnader. I jämförelse med liknande kommuner inom IFO området (Kolada), kan konstateras att Botkyrka redan 2018 ligger 44 mkr under den förväntade referenskostnaden. Till 2019 har socialtjänsten ytterligare fått en minskad budget och för att säkerställa kostnadseffektiv och rättssäker verksamhet, genomförs en KPB analys (kostnad per brukare). För att långsiktigt utgöra stöd för socialnämnden i arbetet med en rättssäker och kostnadseffektiv verksamhet med en budget i balans.

Utöver detta bidrar nämnden till målområdet genom verksamheternas arbete inom ramen för grunduppdraget via reglementet.

Nämndens mål:

Socialnämnden har medarbetare med rätt kompetens och erfarenhet



Analys

Socialnämnden har via aktiviteter för att nå de målsatta mått som är knutna till detta nämndmål bidragit till måluppfyllelsen. Inom ramen för sin verksamhet har socialnämnden genomfört kompetenshöjande insatser, allt från dokumentation till psykisk ohälsa. Ökad personalomsättning inom IFO Vuxen myndighet där den största orsaken antas vara hög arbetsbelastning. Rekrytering sker fortlöpande, men arbetsbelastningen har även medfört sjukskrivningar. Socialnämnden ser nu över möjligheten att omfördela resurser och har/kommer ta in konsulter för att lätta på arbetsbelastningen. Inom IFO Barn mottag är samtliga socionomer och har minst 3 års erfarenhet av myndighet barn och unga, hälften av arbetsgruppen har mer än fem års erfarenhet.

Inom IFO Barns utredningsenheter är mer än hälften av utredarna nya i utredaryrket. Stort fokus har lagts på att erbjuda samtliga de utbildningar som behövs i introduktionen såsom BBIC och genomgång av handläggning och dokumentation. Alla medarbetare erbjuds kontinuerliga ärendegenomgångar individuellt med förste socialsekreterare för att fånga upp eventuella kompetensutvecklingsbehov eller behov av stöd i handläggningen.

För att svara upp mot medborgarnas behov av verksamhet med god kvalitet kommer delar av medarbetarna i öppenvården att kompetensutvecklas under hösten 2019 avseende att ge insatser i grupp för bland annat våldsutsatta barn.

Målsatta mått	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Mål 2019	Utfall 2019
Socialförvaltningens genomsnittliga nivå på ett hållbart medarbetarengagemang ska öka	78 %	75 %	76 %	81 %	78 %
Socialförvaltningens genomsnittliga nivå på Ledarskapsindex ur medarbetarundersökningen ska öka	72 %	67 %		76 %	

Målsatta mått	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Mål 2019	Utfall 2019
Analys					
Ledarindex (LI) har inte mätts på kommunövergripande nivå i samband med medarbetarundersökning sedan 2017. Utfall saknas därmed för 2018 och 2019.					
Personalomsättning - antal nyanställda till Socialförvaltningen från externt under året i % av antalet anställda minskar				18 %	19,8 %
Personalomsättning, antal avslutade från Socialförvaltningen till externt under året i % av antalet anställda minskar				15 %	15,8 %
Frisknärvaron för medarbetare vid socialförvaltningen i Botkyrka ska öka	92,2 %	94,1 %	94 %	93 %	93,4 %

Nämndens mål:

Den kommunala organisationen är klimatneutral



Analys

Socialnämnden har via aktiviteter för att nå det målsatta måttet som är knutet till detta nämndmål bidragit till måluppfyllelsen. Inom ramen för sin verksamhet har socialnämnden arbetat aktivt för att efterleva kommunens resepolicy, som syftar till så låg klimatpåverkan som möjligt. Utöver detta bidrar nämnden till måluppfyllelsen genom verksamheternas arbete inom ramen för grunduppdraget via reglementet.

Målsatta mått	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Mål 2019	Utfall 2019
Andelen inköpt drivmedel i form av bensin minskar	26 %	55 %	43 %	25 %	46 %

Nämndens mål:

Socialnämnden erbjuder Botkyrkas medborgare en verksamhet med hög effektivitet och budget i balans



Analys

Socialnämnden har via aktiviteter för att nå de målsatta mått som är knutna till detta nämndmål bidragit till måluppfyllelsen. Inom ramen för sin verksamhet pågår det ständigt omprioriteringar för att eftersträva en budget i balans.





Omprioriteringar och anpassning av ambitionsnivåer pågår ständigt i socialnämndens verksamhet för att eftersträva en budget i balans. Det finns

verksamheter inom socialtjänsten som är tvingande utifrån lagstiftning och därmed inte går att sänka ambitionsnivån för eller göra avkall på de verksamheter som kommunfullmäktige gett socialnämnden resurser att prioritera. Exempelvis satsningen på barn och unga, förebyggande insatser (tidiga insatser i tidiga skeden) eller våld och kriminalitet.

I jämförelse med liknande kommuner inom IFO området (Kolada), kan konstateras att Botkyrka redan 2018 ligger 44 mkr under den förväntade referenskostnaden. Till 2019 har socialtjänsten ytterligare fått en minskad budget och för att säkerställa kostnadseffektiv och rättssäker verksamhet, genomförs en KPB analys (kostnad per brukare). För att långsiktigt utgöra stöd för socialnämnden i arbetet med en rättssäker och kostnadseffektiv verksamhet med en budget i balans.

Utöver bidrar nämnden till måluppfyllelsen genom verksamheternas arbete inom ramen för grunduppdraget via reglementet. Inte minst socialtjänstlagen styr nämndens verksamheter och denna lag handlar bland annat om att på demokratins och solidaritetens grund främja människors jämlika levnadsvillkor.

Socialnämnden finns till för de botkyrkabor som är i behov av skydd, stöd, vård och omsorg. Socialnämnden har utifrån sitt reglemente samt utifrån lagar och föreskrifter ett särskilt ansvar för; barn och unga, äldre, personer med funktionshinder, personer med missbruk och beroende, personer som vårdar eller stödjer närstående, brottsoffer samt skuldsatta personer. Utöver detta erbjuder socialnämnden skydd, stöd, vård och omsorg med ett helhetsperspektiv till de botkyrkabor som exempelvis är våldsutsatta och ekonomiskt utsatta. Socialförvaltningens verksamhet syftar till att öka förutsättningarna för ett mer jämlikt Botkyrka med minskade klyftor

Målsatta mått	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Mål 2019	Utfall 2019
Verksamheten har en ekonomi i balans	 Ja	 Nej	 Ja		 Nej
Årsplaceringar i jourhem och familjehem i egen regi, som andel av totala antalet placeringar i jourhem och familjehem, ökar för barn och unga	62 %	57 %	61 %	58 %	74 %
Analys	Andelen årsplaceringar i jourhem och familjehem i egen regi har ökat med 13 procentenheter jämfört med 2018 vilket är en avsevärd förbättring. Målsättningen är att ha så många jour- och familjehem i egen regi som möjligt.				
Årsplaceringar i andra boendeformer i egen regi, som andel av totala antalet årsplaceringar, för personer med psykisk funktionsnedsättning ökar	76,6 %	67,5 %	63,8 %	77 %	66,7 %

3 Betydelsefulla händelser

Året som gått har varit ett händelserikt år med stora utmaningar för socialnämndens verksamhet. Nedan listat betydelsefulla händelser i verksamheten som är valda då det bedöms som särskilt värdefulla ur ett medborgarperspektiv.

Ny organisation

Under 2019 har socialförvaltningen genomgått en omorganisation. Omorganisationens syfte har varit att förändra arbetssätt och kultur för att bättre kunna möta medborgarnas behov. Målet med den nya organisationen är att socialtjänsten ska uppfattas som tydlig, förutsägbar och lättillgänglig utifrån ett medborgarperspektiv. Socialtjänsten ska även vara utformad efter individens behov och samverkan inom både den egna verksamheten och med andra aktörer är prioriterad för att anpassa den enskilde medborgarens behov och situation. Arbetet med nya arbetssätt har under 2019 varit prioriterat för att uppfylla ovanstående mål och syften. Resultat av en förändring kan vara svåra att se på kortare sikt och det är därför inte helt lätt att i dagsläget säkerställa effekterna av den nya organisationen. En indikation på att medborgarnytta ökat inom socialnämndens ansvarsområde skulle dock kunna vara resultatet av 2019 års brukarundersökning som visar att 88 % av de tillfrågade medborgarna som har kontakt med socialtjänsten upplever att socialtjänsten visat förståelse för dennes situation. Detta jämfört med 67 % föregående år.

Digitalisering - för ökad delaktighet

Digitalisering inom socialtjänsten är ett område med stor potential för medborgares självständighet, delaktighet och inflytande i förhållande till socialnämndens verksamheter. Inom socialnämndens ansvarsområde är digitalisering en högt prioriterad fråga och under året som gått har en rad åtgärder vidtagits i syfte att dels öka medborgares möjlighet till delaktighet och inflytande men än även för att öka tillgängligheten mellan socialtjänsten och enskilda medborgare genom digitala funktioner. Exempel på detta är att det införts e-tjänster för att låta medborgare medverka i delar av utredningsarbetet inom verksamheter som arbetar med barn- och unga. Dessa åtgärder bedöms som särskilt betydelsefulla och medföra en hög medborgarnytta.

Ökad samverkan för att förebygga och bekämpa kriminalitet

Att motverka kriminalitet och motarbeta befintliga kriminella strukturer är ett högt prioriterat fråga inom Botkyrka kommun. Under året som gått har kommunens våldspreventiva center öppnats upp. Syftet med detta är att olika samhällsaktörer ska samverka i syfte att förebygga våld och kriminalitet. Socialtjänsten är en viktig aktör i detta arbete då det åligger socialnämnden enligt reglemente att arbeta förebyggande för att motverka social utsatthet. Under året som gått har flera verksamheter inom socialnämndens ansvarsområde ingått i samverkan genom det våldspreventiva centret. Bland annat ingår representanter från socialförvaltningen den så kallade operativa gruppen som är ett samverkansforum mellan socialtjänst och polis i syfte att

tidigt förebygga kriminalitet hos barn och unga. Socialtjänstens medverkan till en ökad samverkan för att förebygga och bekämpa kriminalitet bedöms utgöra en betydelsefull händelse under året.

Skälig levnadsnivå för personer med psykisk funktionsnedsättning

Under 2019 har socialförvaltningen genomfört en genomlysning av de verksamheter som arbetar med personer som har psykiska funktionsnedsättningar. Anledningen till genomlysningen var att säkerställa att dessa personer erhåller en skälig levnadsnivå. Vid genomlysningen upptäcktes ett antal brister som har föranlett åtgärder. Exempelvis kommer mer ändamålsenliga bostäder erbjudas.

4 Ekonomisk uppföljning och analys

4.1 Driftredovisning

Uppföljning och analys

Socialnämnden har ett utfall som är 22 mkr över budget. Underskottet är främst kopplat till ökat antal placeringar på institution och HVB utifrån LVU och LVM, ökat behov av försörjningsstöd samt högre kostnader boende- och verksamhetslokaler. Omprioriteringar och anpassning av ambitionsnivåer pågår ständigt i socialnämndens verksamhet för att eftersträva en budget i balans. Det finns verksamheter inom socialtjänsten som är tvingande utifrån lagstiftning och därmed inte går att sänka ambitionsnivån för eller göra avkall på de verksamheter som kommunfullmäktige gett socialnämnden resurser att prioritera. Exempelvis satsningen på barn och unga, förebyggande insatser (tidiga insatser i tidiga skeden) eller våld och kriminalitet.

I jämförelse med liknande kommuner inom IFO området (Kolada), kan konstateras att Botkyrka redan 2018 ligger 44 mkr under den förväntade referenskostnaden. Till 2019 har socialtjänsten ytterligare fått en minskad budget och för att säkerställa kostnadseffektiv och rättssäker verksamhet, har det under 2019 genomförts en KPB analys (kostnad per brukare). För att långsiktigt utgöra stöd för socialnämnden i arbetet med en rättssäker och kostnadseffektiv verksamhet med en budget i balans.

Generellt kan sägas att all verksamhet som inte är tvingande enligt lagstiftningen har under året prioriterats ner och fått stå tillbaka till förmån för den verksamhet som ökat i kostnader.

Driftredovisning verksamhet

VERKSAMHETER	UTFALL 2017	UTFALL 2018	BUDGET 2019	UTFALL 2019	AVVIKELSE Budget - Utfall
NÄMND (79)					
Intäkter					
Kostnader	-939	-918,4	-1 425	-1 348	77
Netto	-939	-918,4	-1 425	-1 348	77
GEMENSAMVERKSAMHET (79)					
Intäkter	9 834,2	9 775,5	6 606	8 559,3	1 953,3
Kostnader	-54 722,1	-59 668,2	-68 188	-71 810,4	-3 622,4
Netto	-44 887,9	-49 892,7	-61 582	-63 251,1	-1 669,1

PERSONLIGTOMBUD (01)					
Intäkter	604,8	1 004,8	612	1 240,5	628,5
Kostnader	-1 067,8	-1 454,2	-1 265	-1 656,1	-391,1
Netto	-463	-449,4	-653	-415,6	237,4
FLYKTING-ÅTGÄRDER (14)					
Intäkter	93 235	47 998,5	32 967,2	36 757,9	3 790,7
Kostnader	-127 692,9	-86 316,5	-62 410,7	-52 335,7	10 075
Netto	-34 457,9	-38 318	-29 443,5	-15 577,8	13 865,7
ÖPPEN FÖRSKOLA (72)					
Intäkter	3	0	0	0	0
Kostnader	-6 152,4	-6 290,7	-6 450,7	-6 101,4	349,3
Netto	-6 149,4	-6 290,7	-6 450,7	-6 101,4	349,3
BARN OCHUNGA (73)					
Intäkter	12 409,9	20 812,6	7 534,9	11 995	4 460,1
Kostnader	-231 113,6	-246 099,1	-234 391,1	-256 578,2	-22 187,1
Netto	-218 703,7	-225 286,5	-226 856,2	-244 583,2	-17 727
VUXNA EXKLMISSBRUKARE (74)					
Intäkter	22 881	25 888,2	24 475	26 906,6	2 431,6
Kostnader	-133 171,2	-147 820,4	-137 834,1	-153 153,4	-15 319,3
Netto	-110 290,2	-121 932,2	-113 359,1	-126 246,8	-12 887,7
MISSBRUKARE,BOENDE (75)					
Intäkter	2 762,1	2 692,7	2 602,6	3 770,4	1 167,8
Kostnader	-49 854,8	-52 723,2	-47 725,4	-51 024,7	-3 299,3
Netto	-47 092,7	-50 030,5	-45 122,8	-47 254,3	-2 131,5

FÖRSÖRJNINGSSTÖD					
Intäkter	4 410,4	5 929,6	4 194,6	10 567,5	6 372,9
Kostnader	-155 051,9	-157 251,6	-162 342,3	-170 785,5	-8 443,2
Netto	-150 641,5	-151 322	-158 147,7	-160 218	-2 070,3
ÖVR VERKSAMHETER					
Intäkter	804,8	214,2	0	0	0
Kostnader	-3 448	-2 027,2	0	0	0
Netto	-2 643,2	-1 813	0	0	0
TOTALT					
Intäkter	146 945,2	114 316	78 992,3	99 797,2	20 804,9
Kostnader	-763 213,8	-760 569,6	-722 032,3	-764 793,3	-42 761
Netto	-616 268,6	-646 253,6	-643 040	-664 996,1	-21 956,1

Nämndadministration och utskott (79)

Verksamheten för nämnd och utskott har ett utfall 77 tkr under budget. Detta trots en annan utskottshantering under 2019.

Gemensam verksamhet (79)

Gemensam verksamhet har ett underskott om 1,7 mkr, vilket kan härledas till förseningen med omorganisationen och flytt.

Personliga ombud (01)

Verksamheten avser de personliga ombuden. Överskottet har sin grund i att nämnden erhållit statsbidrag som täcker lönekostnader för personliga ombuden.

Flyktingåtgärder (14)

Verksamheterna inom flyktingåtgärder har generellt fått högre intäkter från Migrationsberäknat än beräknat, mycket tack vare det arbete socialförvaltningen utför för att återsöka alla kostnader som kan vara möjliga att få ersättning för från Migrationsverket.

Flyktingmottagandets omfattning och kostnader har minskat under 2019 jämfört med planerat och budget. Ensamkommande barn och unga har minskat i snabbare takt än planerat, vilket tydligt syns i utfallet både genom minskade kostnader samt minskade intäkter. Boende för nyanlända har i stort bedrivits enligt plan och budget, där bostadssituationen gör att kostnaderna för tillfälliga

boenden för flyktingar är fortsatt höga.

Öppna förskolan (72)

Öppna förskolornas verksamhet i Alby, Fittja, Hallunda, Storvreten och Tullinge.

Barn och unga (73)

Verksamhetens placeringar på institution enligt LVU och SoL har under 2019 haft 13 respektive 8 årsplaceringar jämfört med de planerade 5 respektive 6 årsplaceringar, vilket lett till 17 mkr i ökade kostnader jämfört med budget. Flera unga kriminella ingår i denna grupp vilket troligen kommer att hålla i sig. Familjehemsvården, vilket även omfattar vårdnadsöverflyttar är fortsatt hög under 2019 och visar ett underskott om 6,4 mkr jämfört med budget. Andelen egna jour- och familjehem har ökat vilket är positivt. Öppenvårdsinsatser som riktas till barn och unga har prioriterats ner och verksamheten har varit återhållsamma, vilket resulterat i 7 mkr lägre kostnader jämfört med budget.

Vuxna utan beroendeproblem (74)

Verksamheten riktad till vuxna utan beroendeproblematik har 13 mkr högre utfall jämfört med budget, där hela underskottet kan hänföras till kostnader för placeringar samt boende i egen regi. Placeringarna är ofta väldigt långa och kostsamma, där mer än 20% av klienterna är äldre än 64 år med behov som bäst tillgodoses av Vård- och omsorgsnämnden. Högre kostnader för boendelokaler med 7 mkr jämfört 2018 och 5 mkr jämfört med budget 2019. I samband med budget 2019 infördes internhyresmodellen inom Botkyrka kommun som ska vara kostnadsneutral, Socialnämndens totala lokalbudget justerades ner med 6,8 mkr då kostnaderna för befintliga lokaler förväntades minska med motsvarande belopp under 2019. Denna kostnadsminskning kan inte Socialnämnden identifiera, utan ser snarare att kostnaderna för befintliga boendelokaler ökar med närmare 5 mkr under 2019.

Under 2019 har genomlysningar av verksamheten kopplad till boende genomförts där åtgärder pågår för att förändra både arbetssätt, resursutnyttjandet och säkerställa ändamålsenlighet och kostnadseffektivitet. Åtgärder för budget i balans har redan under 2019 inneburit att Socialnämnden lämnar flera av kommunens befintliga boendelokaler, då de inte är ändamålsenliga eller kostnadseffektiva. Detta arbete kommer fortgå under 2020 och förväntas ge större effekt först under 2021.

Vuxna med beroendeproblem (75)

Verksamheten riktad till vuxna med beroendeproblematik har 2 mkr högre utfall jämfört med budget. Verksamheten har haft fler årsplaceringar på institution än planerat under 2019, vilket har lett till underskott om 5 mkr i den verksamheten.

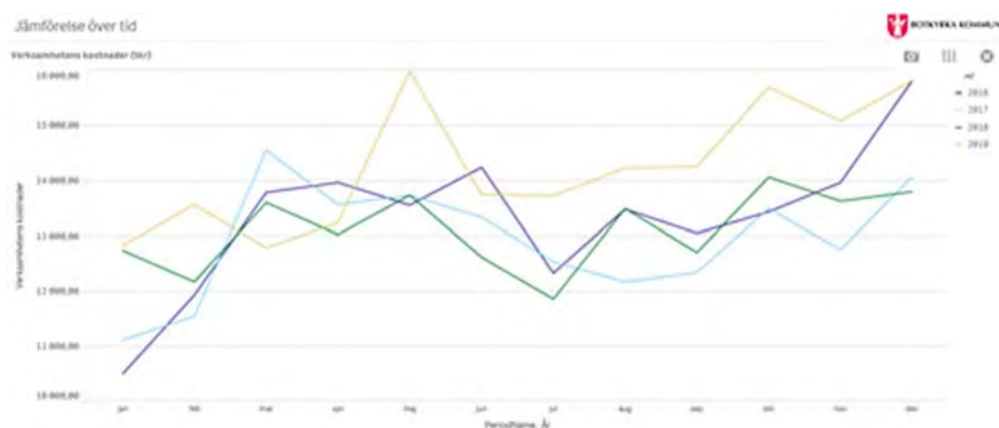
Sedan 2016 har antalet placeringar ökat med närmare 20%, vilket gör att kostnaderna för verksamheten stiger. Fler än varannan klient tillhör

målgruppen hemlösa och 2 av 10 har dessutom komplexa vårdbehov. Öppna insatser och andra boendeformer för missbrukare har fått stå tillbaka för att hämta igen underskottet för verksamheten.

Försörjningsstöd (76)

Försörjningsstödsverksamheten har 2 mkr högre utfall jämfört med budget. Intäkternas utfall var 6 mkr högre än budget och kostnaderna för utbetalt försörjningsstöd var 8 mkr högre jämfört med budget.

Försörjningsstödsverksamheten har under året ökat med 10 mkr jämfört med 2018 och följer trenden för samtliga kommuner där både ärendeflödet och kostnaderna ökar. Under 2019 har antalet hushåll med försörjningsstöd per månad ökat med 60 stycken och det genomsnittliga beloppet per hushåll och månad ökat med 150kr jämfört med 2018. Ökningen under 2019 har gått fortare än Socialnämnden planerat och trenden är att ökning håller i och fortsätter öka under 2020 och fortsatt följer konjunkturen.



Diagrammet ovan visar kostnadsutfallet i jämförelse över tid för försörjningsstödet åren 2016-2019, tabellen nedan visar kostnadsutfallet per år.

	2016	2017	2018	2019
Summa	129 628	121 548	128 215	131 791
761 Försörjningsstöd	111 491	108 672	111 742	121 218
762 Försörjningsstöd för barn	18 138	12 876	16 473	10 573

Driftuppföljning intäkter och kostnadsslag

KOSTNADSTYP	Innevarande årJan 19 - Dec 19	Föregående årJan 18 - Dec 18	Föregående årJan 18 - Mån 13 18
Verksamhetens intäkter			
Taxor och avgifter	2955,5	3492	3492

KOSTNADSTYP	Innevarande årJan 19 - Dec 19	Föregående årJan 18 - Dec 18	Föregående årJan 18 - Mån 13 18
Externa bostads- och lokalhyror	29303,6	26676,9	26676,9
Försäljning av verksamhet	407,2	1518,2	1518,2
Bidrag från staten med flera	65643,2	80834,3	80834,3
Övriga verksamhetsintäkter	601,7	994,1	994,1
Intäkter konto 39	886	800,6	800,6
Summa intäkter	99797,2	114316,1	114316,1
Verksamhetens kostnader			
Personalkostnader	-326130,4	-318582,8	-318582,8
Varor	-5910,3	-7966	-7966
Entreprenad och köp av verksamhet	-164564,4	-184556,9	-184556,9
Externa lokalhyror	-63100,4	-50956,6	-50956,6
Bidrag och transfereringar	-136361,8	-128080,3	-128080,3
Övriga verksamhetskostnader	-64496,3	-65631,9	-65631,9
Kostnader konto 49	-2455,3	-2411	-2411
Kapitalkostnader	-1648,1	-2380,8	-2380,8
Summa kostnader	-764667	-760566,3	-760566,3
Finansiella poster	-126,3	-3,2	-3,2
Netto	-664996,1	-646253,4	-646253,4

Bidrag från Staten

Våra främsta bidrag är från Migrationsverket för ensamkommande barn och ungdomar, då dessa *blir äldre så minskar dessa bidrag successivt*.

Verksamhets- och boendelokaler

Under 2019 har lokalkostnaderna inom Socialnämnden ökat med 5,6 mkr jämfört med utfallet 2018. I samband med budget 2019 infördes internhyresmodellen som skulle vara kostnadsneutral inom Botkyrka kommun, därmed justerades nämndernas budgetar för lokalhyror. Socialnämndens budget justerades ner med 6,8 mkr, då lokalkostnaderna skulle minska med motsvarande belopp. Under 2019 har Socialnämndens verksamhet genomfört en omorganisation och i samband med den även bytt verksamhetslokaler. Flera

lokaler har under året lämnats till förmån för nya, vilket inneburit återställning av lokaler och under en kort period dubbla hyreskostnader liksom för boendelokaler uteblivna hyresintäkter. Resultatpåverkan för dessa extra kostnader och intäktsbortfall beräknas uppgå till 3 mkr. Socialnämndens lokalkostnader har ökat från 59,7 mkr 2018 till 65,3 mkr, hyresintäkterna för boende har endast ökat med 2,6 mkr. Socialnämndens sänkta kostnadsram med 6,8 mkr i budget 2019 avseende internhyresmodellen visade sig istället innebära ökande lokalkostnader med 5,6 mkr, med en avvikelse mot budget med 12,4 mkr (varav 3 mkr är merkostnader i samband med flytt). Socialnämndens utfall blev 65,3 mkr jämfört med budget 52,9 mkr för lokalkostnader.

Jämförelse över tid

2018

K2 Q1 K3 Q2 K3 Q3 K3 Q4 K3 Q1 K3 Q2 K3 Q3 K3 Q4 K3 Q1 K3 Q2 K3 Q3 K3 Q4

Period

	2015	2017	2018	2019
Totalt	-25 672	-32 862	-32 585	-35 889
34 Hyres och service	22 538	22 447	26 677	29 284
48 Lokaler - ÖCHSKOSTNADER	-48 504	-44 757	-51 885	-43 117
48200 Lokaler - boendelokaler	-4 408			
48210 Lokaler	-14 578	-28 454	-21 457	-28 851
48220 Boendelokaler	-21 457	-22 852	-29 147	-34 823
48230 Hyres och service	-285	215	-258	221
48240 Hyres och service				26
48250 Hyres och service				
48260 Hyres och service	-187	-225	-47	12
48270 Hyres och service	-4 421	-2 888	-5 462	-2 126
48280 Hyres och service	-952	-1 275	-1 238	-257
48290 Hyres och service	-2 188	-2 449	-2 385	-172

4.2 Investeringsredovisning

Uppföljning och analys fleråriga investeringsprojekt

Projekt	Namn på projekt	Utgifter Jan 19 - Dec 19	Netto Jan 19 - Dec 19	Budget Jan 19 - Mån 13 19	Avvikelse
3626	Inventarier Vuxen SOC	0	0	0	0
3627	Nätinstallation resursenh	0	0	0	0
3628	SOC Inventarier pl. 8	0	0	0	0
3629	Ombyggnation Hälsan SOC	0	0	0	0
3696	SOC Investeringar Boenden	0	0	- 2 000 000	2 000 000
3698	SOC Lokaler personal	- 3 803 760	- 3 803 760	- 4 000 000	192 240
Totaler		- 3 803 760	- 3 803 760	6 000 000	2 192 240

Uppföljning och analys årliga investeringsprojekt

Utfallet under 2019 är kopplat till inköp av inventarier i samband med socialförvaltningens flytt.

5 Volymer och nyckeltal

5.1 Volymer och nyckeltal Soc

Kontroll	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Budget 2019
Institution SoL, årskostnad exkl ensamkommande	1 053tkr	1 428tkr	1 270tkr	1 533tkr
Institution LVU, årskostnad exkl ensamkommande	2 289tkr	1 865tkr	2 047tkr	2 044tkr
Familje- och jourhem, årskostnad exkl ensamkommande	473tkr	447tkr	419tkr	462tkr
Institution SoL, årsplatser exkl ensamkommande	4,2	3,6	7,6	6,1
Institution LVU, årsplatser exkl ensamkomman	3	8,1	13,3	5,1
Familje- och jourhem, årsplatser exkl ensamkommande	122	123	119	102
Boende i egen regi, årsboende	60	60	59,8	60
Boende i annan regi, årsboende	28,9	34	29,8	17,5
Boendestöd, antal insatser	237	280	293	280
IPS, antal insatser	91	100	100	100
Kostnad per årsboende i egen regi	517tkr	517tkr	614tkr	535tkr
Kostnad per årsboende i annan regi	496,2tkr	619,1tkr	692,7tkr	625tkr
Institution SoL, nettokostnad per årsplats	439,8tkr	457tkr	466tkr	456,3tkr
Institution LVM, nettokostnad per årsplats	1 000tkr	959,7tkr	1 377tkr	1 095tkr
Familjehem, nettokostnad per årsplats	526,4tkr	492,4tkr	461tkr	511tkr
Boende (utan HVB-tillstånd) nettokostnad per årsplats	270,6tkr	266,2tkr	247tkr	251,9tkr
Institution SoL, årsplatser	47,8	48,5	48	42
Institution LVM, årsplatser	5,8	3,2	3,5	3,9
Familjehem, årsplatser	1,6	2,5	2,4	2,2
Boende (utan HVB-tillstånd) årsplatser	19,1	19,8	12,6	17,3
Genomsnittligt antal biståndshushåll per månad	950	967	1 029	989
Andel hushåll som fått bistånd 10 månader och längre under de senaste 12 månaderna	38 %	37 %	39 %	37%
Genomsnittlig biståndstid i månader under perioden	6,8	6,7	6,9	6,7
Genomsnittligt antal biståndshushåll per månad (nyanlända)	16,2	9	7,3	11
Genomsnittlig biståndstid i månader under perioden (nyanlända)	2,2	2,6	4	2,5

Kontroll	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Budget 2019
Genomsnittligt bistånd per månad i kronor	9 630tkr	9 689tkr	9 842tkr	9 800tkr
Genomsnittligt bistånd per månad i kronor (nyanlända)	12 363tkr	15 437tkr	14 174tkr	15 000tkr
Boendekvot - 250 lägenheter		230	235	250
Skyddat boende, nettokostnad per årsplats.	522tkr	552tkr	506tkr	584tkr
Skyddat boende, årsplatser (exklusive "Tillfällig boende")	9,2	10,2	9,9	9,8

6 Personalredovisning

6.1 Personalsammansättning

Uppföljning och analys

Anställningsförhållanden

Rekryteringsläget har under året stabiliserats ytterligare i samband med omorganiseringen 2019. Likt tidigare år har tjänster som varit vakanta och där inhyrd personal tidigare har behövts, har under året kunnat tillsättas med tillsvidareanställd personal.

Förvaltningen har till största del tillsvidareanställd personal och de timanställda som finns består främst av socionomstudenter. Resterande timanställda återfinns inom socialpsykiatriska enheten som boendestödjare. Socialförvaltningen fortsätter att arbeta med kompetensbaserad rekrytering för att säkerställa att rätt kompetens anställs på rätt grunder utan påverkan av icke relevanta variabler. Detta minskar risken för särbehandling och diskriminering. För att attrahera sökanden med olika erfarenhet och bakgrund som speglar kommunens invånare arbetar förvaltningen fortsatt aktivt med utformningen av annonser. Ett arbete påbörjades föregående år med att undersöka vilka annonskanaler som är bäst lämpade för att nå önskad målgrupp. I år har förvaltningen använt sig av en ny annonskanal som har fokuserat på målgruppen socionomer och enhetschefer.

	Kön	2016	2017	2018	2019
Antal anställda*	Totalvärden	524	559	576	578
	kvinnor	429	460	468	459
	män	95	99	108	118
Antal tillsvidareanställda*	Totalvärden	438	476	492	488
	kvinnor	357	396	405	395
	män	81	80	87	93
Årsarbetare	Totalvärden	459	482	504	505
	kvinnor	366	392	405	398
	män	93	91	99	106

Antal anställningar som gått från en deltidsanställning till en heltidsanställning

Nästan alla månadsavlönade som arbetar på Socialförvaltningen arbetar heltid. Det är enbart en väldigt liten andel som antingen arbetar 1-74% eller 75-99%.

	Kön	2016	2017	2018	2019
Andel heltidsanställda	Totalvärden	95,2%	96,0%	96,2%	97%

	Kön	2016	2017	2018	2019
av månadsavlönade*					
	kvinnor	94,7%	95,7%	96,2%	96,8%
	män	97,7%	97,7%	96,2%	97,4%
Andel deltidsanställda (75-99%) av månadsavlönade*	Totalvärden	1,7%	1,3%	1,2%	1%
	kvinnor	1,8%	1,4%	1,1%	1,1%
	män	1,2%	1,1%	2,0%	1,5%
Andel deltidsanställda (1-74%) av månadsavlönade*	Totalvärden	3,2%	2,7%	2,9%	2%
	kvinnor	3,6%	3,1%	3,1%	2,1%
	män	1,3%	1,1%	1,8%	1,1%

Antal personer som önskar arbeta heltid, men som idag arbetar deltid

Antalet tillsvidareanställda med deltidstjänster är högre än föregående år. Utfallet har sin grund i omorganiseringen under året.

Samtliga deltidsanställda enligt nedan har tillfrågats om de önskar arbeta heltid. Majoriteten har svarat att de är frivilligt deltidsanställda och önskar inte att arbeta heltid. Cheferna på förvaltningen arbetar kontinuerligt med frågan och följer upp anställda som arbetar deltid.

	Kön	År	2016	2017	2018	2019
Antal tillsvidareanställda* på deltid	Totalvärden		3	2	2	10
	kvinnor		3	2	2	9
	män		0	0	0	1
Antal tillsvidareanställda* på deltid (75-99%)	Totalvärden		0	1	1	5
	kvinnor		0	1	1	4
	män		0	0	0	1
Antal tillsvidareanställda* på deltid (1-74%)	Totalvärden		3	1	1	5
	kvinnor		3	1	1	5
	män		0	0	0	0

Personalstruktur

Andelen kvinnor är fortsatt högre än andelen män för årsarbetare. Andelen manliga sökanden till vakanta tjänster är fortsatt lägre än andelen kvinnliga vilket fortsatt påverkar möjligheten till en jämnare könsfördelning. Arbetet med att attrahera manliga arbetsökanden på marknaden behöver fortgå och utvecklas.

Andelen årsarbetare för åldersgrupperna 0<=29, 30-49, 50-59 samt >=60 är fortsatt oförändrat.

Uppgifterna för 2019 gällande andelen med utländsk bakgrund är ännu inte tillgängliga.

	Kön	2016	2017	2018	2019
Årsarbetare	Totalvärdet	459	482	504	505
	kvinnor	366	392	405	398
	män	93	91	99	106
Andel årsarbetare <= 29 år	Totalvärdet	19,0%	19,8%	20,8%	20,7%
	kvinnor	20,9%	21,0%	21,9%	21,8%
	män	11,5%	14,9%	16,2%	16,7%
Andel årsarbetare 30-49 år	Totalvärdet	46,0%	46,3%	46,0%	46,0%
	kvinnor	47,4%	47,5%	47,2%	47,5%
	män	40,6%	41,1%	41,0%	40,6%
Andel årsarbetare 50-59 år	Totalvärdet	23,5%	22,0%	20,9%	20,7%
	kvinnor	21,6%	21,3%	20,7%	20,9%
	män	30,9%	24,9%	21,7%	19,8%
Andel årsarbetare >= 60 år	Totalvärdet	11,5%	11,8%	12,3%	12,5%
	kvinnor	10,1%	10,2%	10,2%	9,8%
	män	17,0%	19,1%	21,1%	22,8%
Medelålder månadsavlönade *	Totalvärdet	42,6	42,2	42,1	42,1
	kvinnor	41,7	41,5	41,2	41,2
	män	47,0	45,6	45,8	46,0

Personalomsättning

Personalomsättningen för nyanställda har ökat med ca 6 % totalt under året där åldersgruppen 30-49 år står för den större andelen. Statistiken visar också på

att förvaltningen har anställt flera nyexaminerade socionomer under året.

Personalomsättningen för avslut av tjänster är oförändrat vilket kan vara en intressant notering i samband med ökningen av antalet nyanställda.

Chefer har under året gjort ett extra gott arbete då de trots stora förestående förändringar såsom omorganisering och implementering av den nya organisationsstrukturen from 1 mars 2019, lyckats behålla stabilitet i verksamheterna.

	Åldersgrupp	2017	2018	2019
Personalomsättning Nya	Totalvärdet	24,6%	13,8%	20%
	<=29	46,0%	28,6%	36,0%
	30-49	25,8%	12,4%	21,8%
	50-59	8,6%	6,6%	9,3%
	>= 60	3,4%	1,6%	1,5%
Personalomsättning Slutat	Totalvärdet	17,1%	16,5%	16%
	<=29	23,0%	22,0%	27,9%
	30-49	16,9%	17,8%	15,3%
	50-59	7,9%	5,9%	7,9%
	>= 60	8,6%	7,1%	4,6%

Personalomsättning bristyrken

Socialsekreterare som är ett bristyrke inom förvaltningens verksamhetsområde delas nedan in i tre yrkesgrupper där det framgår skillnader i personalomsättning och rekryteringsmöjligheter.

Personalomsättningen för nyanställda har för samtliga yrkesgrupper nedan ökat markant under året. Personalomsättningen för avslut har för gruppen 'socialsekreterare ekonomiskt bistånd' ökat avsevärt i jämförelse med tidigare år men det har även minskat marginellt för gruppen 'socialsekreterare övrigt'.

		2017	2018	2019
Personalomsättning Nya	351008 Socialsekreterare barn och unga myndighetsutövning	48,1%	21,8%	26,0%
	351009 Socialsekreterare ekonomiskt bistånd	46,7%	27,3%	53,6%
	351010 Socialsekreterare övrigt	29,1%	13,5%	24,3%
Personalomsättning Slutat				

		2017	2018	2019
	351008 Socialsekreterare barn och unga myndighetsutövning	0,0%	6,9%	14,4%
	351009 Socialsekreterare ekonomiskt bistånd	0,0%	0,0%	46,4%
	351010 Socialsekreterare övrigt	32,9%	28,4%	21,6%

6.2 Arbetsmiljö och hälsa

Uppföljning och analys

Sjukfrånvaro

Den totala sjukfrånvaron har minskat under året och följer kommunens totala sjukfrånvarostatistik. Den totala minskningen på 0,4 procent i jämförelse med föregående år grundar sig främst i minskningen av sjukfrånvaron för män samt i åldersgruppen <29 år.

Under året har Adato, kommunens systemstöd för hantering av sjukfrånvaro, underlättat uppföljningen för chefer där de bl.a. har fått aviseringar vid upprepade korttidsfrånvaron för enskild medarbetare.

År	2016	2017	2018	2019
Total sjukfrånvaro i % av ordinarie arbetstid	7,7%	6,1%	7,0%	6,6%
Dag 1-14 i % av ordinarie arbetstid	2,7%	2,8%	3,0%	2,7%
Dag 15-90 i % av ordinarie arbetstid	1,8%	1,1%	1,6%	1,5%
Dag 91- i % av ordinarie arbetstid	3,2%	2,2%	2,3%	2,5%
Kvinnor i % av ordinarie tid för kvinnor	8,2%	6,5%	7,4%	7,6%
Män i % av av ordinarie tid för män	6,0%	4,4%	5,0%	3,2%
Ålder <29 i % av ordinarie arbetstid <29	7,5%	4,4%	5,2%	3,8%

År	2016	2017	2018	2019
Ålder 30-49 i % av ordinarie arbetstid 30-49	8,2%	6,8%	7,9%	7,0%
Ålder 50-59 i % av ordinarie arbetstid 50-59	5,6%	5,5%	6,7%	8,0%
Ålder >60 i % av ordinarie arbetstid >60	10,4%	6,9%	7,1%	7,9%

Antal anmälda arbetsskador

Mellan 2015 och våren 2018 fanns det ingen central sammanställning av statistik för nedan arbetsskador pga. bristande systemstöd. I samband med införandet av det nya systemet KIA kan det finnas felkällor i redovisningen för 2018. Årets statistik visar på högre siffror vilket är ett resultat av att chefer fått in rutinen för att arbeta med KIA.

	2018	2019
Olycksfall	5	41
Färdolycksfall	1	5
Arbetsjukdom	ej statistik	11

HME

Den årliga medarbetarundersökningen genomfördes i oktober 2019. Resultatet nedan anger förvaltningens totala HME- resultat som står för Hållbart medarbetarengagemang.

Förvaltningens resultat visar på ett ökat medarbetarengagemang i jämförelse med föregående år vilket är ett märkbart resultat med tanke på den interna omorganiseringen. Resultatet på index 78 är även i linje med det kommunövergripande resultatet.

Förvaltningen kommer under 2020 fortsatt fokusera på att öka det hållbara medarbetarengagemanget.

Förvaltning		2016	2017	2018	2019
Socialförvaltningen	HME* (Hållbart medarbetarengagemang)	79	76	76	78

Föräldraledighet

Andelen föräldralediga är oförändrad i relation till föregående år. Andelen kvinnor som varit föräldralediga under året är betydligt högre än andelen män. Ett väsentligt perspektiv att lyfta är att andelen av mäns föräldraledighet har ökat med 0,7 procent i jämförelse med föregående år. Att göra tolkningar av dessa siffror är svårt då det inte finns någon statistik för hur stor andel av respektive kön som har barn i den ålder där behov av föräldraledighet

föreligger.

	2016	2017	2018	2019
Föräldradidighet i % av ordinarie arbetstid	7,6%	8,5%	7,9%	8,0%
Kvinnor föräldradidighet i % av ordinarie arbetstid för kvinnor	9,3%	10,0%	9,4%	9,5%
Mäns föräldradidighet i % av ordinarie arbetstid för män	1,2%	2,2%	1,7%	2,4%

6.3 Kompetensutveckling

Uppföljning och analys

En beskrivning av verksamhetens kompetensutvecklingsinsatser under år 2019 återfinns i Kvalitetsberättelsen.

Alla chefer inom socialförvaltningen har ett ansvar i samband med medarbetarsamtal att förse kompetensutvecklingsbehov för varje enskild medarbetare.

7 Nämnduppdrag

Uppdrag	Kommentar
Våldsförebyggande arbete i skolorna (målområde 2)	<p>Under året har socialförvaltningen fortsatt arbetet med att tillsammans med utbildningsförvaltningen och polismyndigheten implementera det våldsförebyggande arbetet "Mentors in Violence Prevention" och "Tåget".</p> <p><i>"Mentors in Violence", MVP:</i> I dagsläget tillämpas metoden aktivt på fem skolor varav två är nya sedan hösten 2019. Detta innebär att MVP nu finns representerat i både norra och södra Botkyrka. Under året har MVP nått cirka 65 nyckelpersoner inom skola, polis och räddningstjänst och totalt 102 MVP-mentorer varav 37 under vårterminen och 65 under höstterminen. Under våren 2019 nåddes 122 elever i åk 6 och under hösten 2019 nåddes 268 elever i årskurs 6.</p> <p>Samtliga nyanställda nyckelpersoner inom kommunen har erhållit en grundutbildning i metoden. Två utbildningstillfällen har genomförts under året och totalt har 31 personer utbildats.</p> <p>Under året genomfördes en rapport av FoU gällande MVP. Rapporten visar exempelvis att eleverna har fått stärkt självkänsla, visar på en tydlig och positiv förändring gällande frågan i enkäten som rör hedersrelaterat våld där fler anger att de skulle agera snarare än att vara passiva.</p> <p><i>"Tåget":</i> I dagsläget tillämpas metoden aktivt på 10 skolor och metoden har berört cirka 300 anställda och cirka 2585 elever i årskurs F-5/6. Som en del i "Tåget" erbjuds även ett föräldrastödsprogram. Under 2019 har sex stycken föräldrastödsgrupper genomförts. Totalt har 51 föräldrar deltagit. Totalt har cirka 731 vårdnadshavare fått information om "Tåget" genom antingen föräldraträffar eller föräldramöten. Vidare har förvaltningens medarbetare inom dels socialförvaltningen och utbildningsförvaltningen, dels personal på de skolor som tillämpar metoden utbildats.</p> <p>Under hösten 2019 beslutade utbildningsförvaltning och socialförvaltning att öppna upp utbildningspaketet för professionella som arbetar med målgruppen 0–5 i privat regi, ex förskolor och pedagogisk omsorg. 61 totalt personer tog del av utbildningarna.</p>
Digitalisering (målområde 4)	<p>Uppdraget bestod i att socialförvaltningen under året skulle fortsätta arbetet med att hitta säkra digitala sätt att skicka information. Till uppdraget hör att sträva efter att hantera utskottens processer digitalt samt att erbjuda fler e-tjänster för medborgare.</p> <p>Under året har det genomförts ett aktivt arbete för att anpassa de digitala systemen utifrån den nya organisationens arbetssätt. IT-funktionen har deltagit i en kommungemensamma implementeringen av nya digitala funktioner samt ny leverantör av IT-utrustning som är en grundförutsättning för vidare digitaliseringsarbete.</p> <p>Under året har digitala lösningar implementerats i flera verksamheter inom socialförvaltningen. Exempelvis har flera processer hos förvaltningens familjerätt digitaliserats genom ett nytt systemstöd. Arbetet inom enheten för ekonomiskt bistånd har också utvecklats genom ett arbete med att automatisera beräkningar. Inom budget- och skuldrådgivningen har ett förslag till e-tjänst tagits fram och ett arbete pågår med att se över möjligheterna att ytterligare digitalisera arbetet inom budget- och skuldrådgivning för att effektivisera arbetet och ytterst minska köerna på den delen av socialförvaltningens verksamhet.</p> <p>Vidare har socialnämnden under året fattat beslut om att köpa in ett nytt system som ska ombesörja en digital nämnd- och utskottshantering.</p>
Våld i nära relation och hedersrelaterat våld och	<p>Under året har det övergripande strategiska arbetet varit reducerat då socialförvaltningens samordnare varit tjänstledig. Arbetet med att sprida kunskap i sakområdet fortsätter i aktuella verksamheter.</p>

Uppdrag	Kommentar
förtryck (målområde 4)	
HBTQ (Målområde 4)	Under året har det varit begränsat arbete med att fördjupa kompetensen bland medarbetare inom området HBTQ. Arbetet beräknas pågå mer aktivt under kommande år genom bland annat en re-certifieringsutbildning med Riksförbundet för homosexuellas, bisexuellas, transpersoners och queeras rättigheter (RFSL). Utbildningen syftar till att uppdatera kompetens kring dessa frågor hos Mottagning våld i nära relation så att mottagningen kan behålla HBTQ-certifiering de haft sedan 2015.
Anhörigstöd (målområde 4)	Det förvaltningsövergripande arbetet med anhörigstöd har fortsatt i enlighet med den årsplanering som funnits för 2019 med regelbundna utbildningar och informationstillfällen.
Aktivitetsplan från och med 2019, Jämlikt Botkyrka samt Gemensam värdegrund	<p>Utöver det arbete som sker inom ramen för socialförvaltningens grunduppdrag och samt utifrån arbetet med måluppfyllelse kan följande redovisas för Aktivitetsplan Jämlikt Botkyrka samt Gemensam värdegrund inom socialförvaltningen 2019.</p> <p>Jämlik verksamhet: Alla chefer inom verksamheter riktade till vuxna samt fem chefer i verksamheter riktade till barn, har gått utbildningarna i kommunens analysmodell. De chefer som inte haft möjlighet att delta planerar att gå utbildningen under 2020 när tillfälle ges. Chefer i verksamheter riktade till vuxna har även gått utbildning i de olika jämlikhetsdimensionerna. Föreläsning kring hedersrelaterat våld och förtryck ingick också som en del i förvaltningens aktivitetsplan men denna utbildning har inte erbjudits under 2019.</p> <p>Jämlik arbetsplats: Genomgång av medledarpolicyn har skett i samband med arbetsplatsträffar inom förvaltningens olika delar under 2019. Inom samtliga verksamheter riktade till barn och unga har man lyft frågor om jämlik arbetsplats i samband med APT. Inom verksamheter riktade till vuxna ser det lite olika ut, många har haft Jämlik Arbetsplats uppe på sina APT. Inom stöd- och utvecklingsenheten har alla medarbetare fått information om jämlik arbetsplats i samband med APT under våren 2019.</p> <p>Gemensam värdegrund: Verksamheter riktade till barn och unga har inte arbetat med "Dialogpaketet" under 2019, I vissa verksamheter riktade till vuxna har medarbetare fått information om Dialogpaketet. Medarbetare inom stöd- och utvecklingsenheten har fått del av denna information vid APT under året. Under 2019 har medarbetarsamtal, lönesamtal och rekrytering skett utifrån den gemensamma värdegrunden i hela socialförvaltningen.</p>

8 Uppdrag inom förvaltningen

Uppdrag	Kommentar
Statsbidrag för att kvalitetsutveckla arbetet mot våld i nära relationer och stöd till våldsutsatta kvinnor och barn m.m.	284.506 + 170.704 kronor har tagits emot och förbrukats under 2019. Redovisning av hur medlen använts ska ske till socialstyrelsen i början av 2020. Om medlen inte använts under 2019 eller enligt målen för bidraget blir kommunen återbetalningsskyldig. En lokal plan för hur medlen skulle användas och fördelas inom socialförvaltningen har beslutats av socialdirektör. Medlen har i första hand använts till utbildningar som "Signs of Safety", för att upptäcka våld mot barn osv.
Statsbidrag Hemlöshet	1.013.120 kronor har tagits emot och förbrukats under 2019. Redovisning av hur medlen har använts ska ske i början av 2020. Om medlen inte har använts under 2019 eller enligt målen för bidraget blir kommunen återbetalningsskyldig. En lokal plan för hur medlen skulle användas och fördelas inom socialförvaltningen har beslutats av socialdirektör. Medlen har, liksom 2018, använts till individrelaterade boendeinsatser på enheten för ekonomiskt bistånd. Det finns andra pågående arbeten inom socialförvaltningen som har direkt koppling till aktiviteter som både kan förbättra och förebygga akut hemlöshet, men enheten för ekonomiskt bistånd är den enhet som de akut hemlösa personerna i dagsläget främst får akuta boendeinsatser från.
Statsbidrag för att stärka insatserna för barn och unga med psykisk ohälsa	651.236 kronor har tagits emot och förbrukats under 2019. Redovisning ska ske till socialstyrelsen i början av 2020. Om medlen inte använts under 2019 eller enligt målen för bidraget kan kommunen bli återbetalningsskyldig. En lokal plan för hur medlen skulle användas och fördelas inom socialförvaltningen har beslutats av IFO-chef Barn. Medlen har under året använts till bland annat medlingsutbildning, fördjupningsutbildning i Signs of Safety samt satsningar på utökat samarbete med skola och polis.
Statsbidrag för ökad bemanning inom den sociala barn och ungdomsvården	2.347.959 kronor har tagits emot och förbrukats under 2019. Redovisning av hur medlen använts ska ske till socialstyrelsen i början av 2020. Om medlen inte använts under 2019 eller enligt målen för bidraget kan kommunen bli återbetalningsskyldig. En lokal plan för hur medlen skulle användas och fördelas inom socialförvaltningen har beslutats av IFO-chef Barn. Planen utgörs av satsningar på bemanning i form av socialsekreterare inom myndighetsutövning/utredning i verksamhet riktad till barn och unga. Regeringen avser att avsätta en mindre summa för denna satsning även 2020.
Statsbidrag Uppdrag psykisk hälsa, Ungdomsmottagning	400.000 kr är beviljade till Botkyrka. Ett fristående statsbidrag inom överenskommelsen "Uppdrag psykisk hälsa". Medlen har sökt i konkurrens via Regionen, som även återrapporterar till SKL 93.787 kronor har tagits emot och använts under 2019, återstående medel avser 2020.

**2****Kvalitetsberättelse 2019 (SN 2020:57)****Beslut**

Socialnämnden godkänner Kvalitetsberättelsen 2019

Sammanfattning

Insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet. Med kvalitet avses i detta sammanhang att de krav och mål uppfylls som gäller för verksamheten enligt lagar och föreskrifter. Utöver detta definieras kvalitet också som måloppfyllelse utifrån lokalt politiskt prioriterade områden. Enligt socialtjänstlagen ska verksamheten systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras. Kvalitetsberättelsen kompletterar uppföljningen av mål och budget samt internkontrollplanen och är precis som patientsäkerhetsberättelsen en del av årets redovisning. Kvalitetsberättelsen år 2019 sammanfattar kvalitetsarbetet under året som gått och avslutas med bedömningar av kvaliteten i socialnämndens verksamheter. Kvalitetsberättelsen pekar sammantaget på att verksamheterna tagit flera viktiga steg i riktning mot god kvalitet. Flera verksamheter har under året som gått fokuserat på att grundläggande rutiner som säkrar kvaliteten ska fungera i den nya organisationen.

I kvalitetsberättelsen beskrivs även andra åtgärder under året, inom ramen för det systematiska kvalitetsarbetet, som syftar till att öka verksamhetens kvalitet i förhållande till enskilda medborgare.

Kvalitetsberättelse för socialnämnden 2019 bifogas ärendet.



2020-01-28

Dnr SN/2020:57

Referens
Johanna Forssell

Mottagare
Socialnämnd

Kvalitetsberättelse 2019

Förslag till beslut

Socialnämnden godkänner Kvalitetsberättelsen 2019

Sammanfattning

Insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet. Med kvalitet avses i detta sammanhang att de krav och mål uppfylls som gäller för verksamheten enligt lagar och föreskrifter. Utöver detta definieras kvalitet också som måluppfyllelse utifrån lokalt politiskt prioriterade områden. Enligt socialtjänstlagen ska verksamheten systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras. Kvalitetsberättelsen kompletterar uppföljningen av mål och budget samt internkontrollplanen och är precis som patientsäkerhetsberättelsen en del av årets redovisning. Kvalitetsberättelsen år 2019 sammanfattar kvalitetsarbetet under året som gått och avslutas med bedömningar av kvaliteten i socialnämndens verksamheter. Kvalitetsberättelsen pekar sammantaget på att verksamheterna tagit flera viktiga steg i riktning mot god kvalitet. Flera verksamheter har under året som gått fokuserat på att grundläggande rutiner som säkrar kvaliteten ska fungera i den nya organisationen.

I kvalitetsberättelsen beskrivs även andra åtgärder under året, inom ramen för det systematiska kvalitetsarbetet, som syftar till att öka verksamhetens kvalitet i förhållande till enskilda medborgare.

Kvalitetsberättelse för socialnämnden 2019 bifogas ärendet.

Marie Lundqvist
Socialdirektör

Jennifer Gavin
Chef
Stöd- och utvecklingsenheten

Expedieras till
Chefer samt Kvalitetsledare inom socialförvaltningen

**DET HÄR ÄR
BOTKYRKA**

Kvalitetsberättelse 2019

Socialnämnden



Innehållsförteckning

1 Inledning	3
2 Fakta om socialförvaltningen	4
2.1 Allmän del.....	4
2.2 Strategisk del.....	6
3 Kvalitetsredovisning 2019	8
3.1 God kvalitet.....	8
3.2 Kvalitetsarbetet under året som gått.....	9
4 Analys – åtgärder	40
5 Sammanfattande bedömning	46
6 Avslutning	48

1 Inledning

Kvalitetsberättelsen är en *sammanfattning* av kvalitetsarbetet. Socialnämndens kvalitetsberättelse bygger på kvalitetsberättelser som tagits fram av respektive verksamhetsområde samt stöd- och utvecklingsenheten. För den intresserade finns det under de flesta rubriker mer detaljerad information i verksamheternas berättelser. Kvalitet utifrån Hälso- och sjukvårdslagen (HSL) redovisas i nämndens patientsäkerhetsberättelse.

Uppföljningar av socialförvaltningens verksamhet sker i delårsuppföljningar och i samband med verksamhetsberättelsen. Kvalitetsberättelsen kompletterar uppföljningen av Mål & budget och internkontrollplanen och är precis som patientsäkerhetsberättelsen en del av nämndens verksamhetsberättelse.

Kvalitetsberättelsen inleds med avsnittet "Fakta om socialförvaltningen" vilket utgår från Institutet för Kvalitetsutveckling (SIQ) managementmodell (se mer under rubrik 3.2.12). I kvalitetsberättelsen presenteras olika delar av kvalitetsarbetet inklusive processarbete och förvaltningens arbete med avvikelser och andra delar av det systematiska förbättringsarbetet. Här finns också korta referenser till olika granskningar och rapporter samt till de årliga brukarundersökningarna m.m. En sammantagen analys av kvaliteten i socialförvaltningens verksamhet innebär att det som lyfts fram i kvalitetsberättelsen måste vägas samman med sådant som redovisas på annat sätt, framförallt i andra delar av socialnämndens verksamhetsberättelse. Även förvaltningens omvärldsanalys kan ses som en del av den samlade kvalitetsredovisningen då trender i vår omvärld utgör problem, möjligheter och risker – utifrån hur vår egen verksamhet ser ut och utvecklas.

Under 2019 har arbetet fortsatt med att göra ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete enkelt sökbart via kommunens intranät. Successivt kommer alla styrdokument (riktlinjer, rutiner och processer m.m.) att återfinnas där. Det gäller även en aktuell sammanställning av de lagar och föreskrifter som styr socialnämndens verksamheter.

2 Fakta om socialförvaltningen

2.1 Allmän del

Verksamhetsidé

Socialnämnden ansvarar för att fullgöra kommunens uppgifter inom individ- och familjeomsorg inklusive ansvaret för personer med psykisk funktionsnedsättning. Socialnämnden har även det strategiska samordningsansvaret för kommunens flyktingmottagande och ska stödja kommunstyrelsen i det trygghetsfrämjande arbetet. Socialnämnden ansvarar även för de öppna förskolorna, kommunens personliga ombud, föreningsbidrag, budget- och skuldrådgivning samt handlägger tillsyns- och tillståndsfrågor gällande alkoholserving på kommunens restauranger.

Socialtjänsten ska vara det yttersta skyddsnätet för botkyrkaborna. Socialtjänstens roll är att möjliggöra för botkyrkabor att utvecklas utifrån sina förutsättningar och känna sig trygga och ha en hög livskvalitet. För att minska sociala problem arbetar socialtjänsten med förebyggande arbete samt tidiga insatser. Arbetet sker både för den enskilde individen och på gruppnivå. Socialtjänsten bistår personer i behov av socialtjänstens stöd, service och insatser med målet att botkyrkabor kan leva ett så självständigt liv som möjligt. Det stöd som ges ska vara likvärdigt och tillgängligt oavsett var i kommunen man bor. Den sociala omsorgen ska präglas av respekt för den enskilda människans integritet och förmåga att ta eget ansvar. Socialnämnden ska, i samarbete med andra, sträva efter social hållbarhet, förbättrad folkhälsa och goda uppväxtvillkor för barn och ungdomar.

Socialnämnden fattar de politiska besluten inom individ- och familjeomsorgen, det vill säga barn- och ungdomar, ekonomiskt bistånd, vuxna med beroende och missbruk och vuxna med psykiska funktionshinder. Socialnämndens uppdrag utförs av socialförvaltningen. Socialförvaltningen har att följa socialnämndens reglemente och delegationsordning.

Socialförvaltningens verksamheter

Socialtjänstens individ- och familjeomsorg är uppdelad i två "spår", för barn respektive vuxen. Dessa spår består i sin tur av tre verksamheter vardera. Inom verksamheterna finns följande arbetsområden:

- Förbyggande barn och vuxen
- Mottagning barn och vuxen
- Utredning barn, unga, familj och vuxen
- Familjerätt
- Familjehem
- Bosättning
- Boende
- Öppenvård barn, unga, familj och vuxen
- Rehabilitering och sysselsättning

Verksamheterna beskrivs utförligare på botweb.

Produkter och tjänster

- Allmän samhällsinformation och vägledning
- Biståndsbeslutade insatser
- Förebyggande och uppsökande arbete
- Råd och stöd
- Utredningar och övriga underlag till exempelvis socialnämnden eller andra myndigheter
- Alkoholtillstånd
- Föreningsbidrag
- Yttranden och remissvar till andra förvaltningar och myndigheter

Kunder, intressenter och deras viktigaste behov, krav, önskemål och förväntningar

Socialförvaltningen har en bred verksamhet som främst består av socialtjänst där den största delen av våra kunder (det begrepp som används inom SIQ) är botkyrkabor med behov av stöd för att leva ett självständigt liv. Till stor del styrs verksamheten av lagstiftning så som socialtjänstlagen, vilket också är det som styr vilka behov som kan tillgodoseas. Socialförvaltningen handlägger även exempelvis alkoholtillstånd och beviljar föreningsbidrag vilket medför att även restauranger och föreningar är kunder.

Socialförvaltningens verksamheter är också ett direkt stöd till politiker.

Socialförvaltningens kunder består av:

- Botkyrkabor som är i behov av socialtjänstens stöd
- Politiker i kommunen t.ex. socialnämnd och kommunfullmäktige
- Företag/Restauranger med behov av alkoholtillstånd
- Föreningar

Andra viktiga intressentgrupper är medarbetare, interna/externa samarbetspartners, leverantörer etc:

- Medarbetare och chefer
- Interna samverkanspartner som andra förvaltningar
- Externa samverkanspartners som t.ex. andra kommuner, Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, Region Stockholm

Marknader och distributionskanaler

Socialförvaltningen är en förvaltning inom Botkyrka kommun som är till för botkyrkaborna.

Socialförvaltningen har informationskanaler via t.ex. hemsida och sociala medier.

Konkurrenssituation och egen marknadsposition

Socialtjänsten, genom socialförvaltningen, är det yttersta skyddsnätet för botkyrkaborna och därmed ensam huvudman i många frågor. Kommunens verksamhet regleras i kommunallagen som också omfattar bestämmelser om konkurrens.

Organisations- och ledningsstruktur

Socialförvaltningen leds av förvaltningsdirektören. Socialförvaltningen är även uppdelad på olika sätt utifrån om det rör individ- och familjeomsorg (IFO) för barn och unga eller IFO för vuxna, dessa delar leds av IFO-chefer.

Verksamheten är även indelad utifrån om det handlar om tidiga kontakter och boende, andra utredningar och insatser eller om det särskilt rör familjer, våld och självförsörjning. Respektive verksamhet, ekonomienheten och stöd- och utvecklingsenheten leds av verksamhetschefer och resterande enheter leds av enhetschefer. Socialförvaltningens organisation beskrivs ytterligare på botweb.

Medarbetare

Socialförvaltningen hade 2019 totalt 578 anställda, varav 459 kvinnor och 118 män. Den största delen anställda är tillsvidareanställda, 488 personer.

Resterande 90 personer är visstidsanställda. 97 % av socialförvaltningens personal är heltidsanställda. Mer om socialförvaltningens medarbetare finns beskrivet i personalberättelsen.

Anläggningar och deras ändamål

Socialförvaltningen har anläggningar i form av 28 stycken bostadsrättslägenheter som används av bostadslösa botkyrkabor som beviljats bistånd till boende.

Leverantörer och partners

- Upphandlade boende/behandlingshem/familjehem etc.
- Leverantörer så som 2c8, Stratsys, Qlik, Tieto etc.
- Externa samverkanspartners som t.ex. andra kommuner, Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, region stockholm, SKL, Stor Sthlm.

Lagar och förordningar av speciell betydelse

Arbetet styrs i första hand av socialtjänstlagen (SoL). Till denna kommer ytterligare ett antal lagar som kommunallagen, förvaltningslagen, hälso- och sjukvårdslagen (HSL), tvångslagar för barn/ungdom och missbrukare. Utöver detta styrs verksamheten av kommunala beslut som mål, riktlinjer, planer och policyn. Fullständig laglista återfinns i ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete och revideras årligen.

2.2 Strategisk del

Vision

Vi gör positiv skillnad!

Värderingar

Värdeord för socialförvaltningen

- Organisation: Alla medborgare, allas ansvar
- Ledarskap: Från praktikant till socialchef
- Kultur: Gemensam nytta före egennyttan

Botkyrka kommuns ledstjärna

Vår ledstjärna "Medborgarens fokus" beskriver vad vi som medarbetare ska sträva efter varje dag. Den är utmärkande för vårt sätt att möta dem vi är till för och representerar det vi vill vara kända för.

I Botkyrka har vi medborgarens fokus. Allt vi gör ska bidra till platsen Botkyrka och de som lever och verkar här. Botkyrkabornas behov, rättigheter och förutsättningar leder oss i vårt uppdrag så att de får det de har rätt till. Här är Botkyrkaborna självklara medskapare i all utveckling.

Botkyrka kommuns värdeord

Värdeord handlar om övergripande förhållningssätt som definierar vår organisationskultur och vägleder oss och vårt agerande i vardagen. Våra värdeord är "öppna, ansvarstagande, modiga och energiska".

Avgörande förutsättningar för förverkligande av de viktigaste målen

Varje år görs en omvärldsanalys i kommunen och respektive förvaltning. Omvärldsanalysen återfinns på botwebb under rubriken "Din förvaltning" - "Så styrs socialförvaltningen" välj "Planering och uppföljning".

Mål och handlingsplaner

Socialförvaltningens mål och verksamhetsplanering återfinns i mål- och internbudget som finns på botwebb och i verktyget Stratsys.

I samband med den nya organisationen beslutade förvaltningen om mål för verksamheten:

- Medborgaren i Botkyrka ska uppfatta socialtjänsten som tydlig, förutsägbar, lättillgänglig och utformad efter individens behov.
- Socialtjänsten ska bygga en enhetlig, flexibel och logisk organisationsstruktur som gynnar samarbete och samverkan där rollen som chef/ledare/medarbetare är tydlig och definierad.

För att kunna nå dit är målet att:

- Medborgarens bild av socialtjänsten är positiv
- Samarbete är en självklarhet
- Ett utvecklat processorienterat arbetssätt med kortare ledtider
- En gemensam ledningskultur och samsyn

3 Kvalitetsredovisning 2019

3.1 God kvalitet

Socialtjänstlagen (SoL) 3 kap § 3 säger: ”Insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet. För utförande av uppgifter inom socialtjänsten ska det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.” Kravet på god kvalitet gäller både enskild och offentlig verksamhet inom socialtjänsten.

På nationell nivå, där kraven på kvalitet bland annat formulerats i lagar, följs kvaliteten upp via tillsyner och öppna jämförelser mm. På den lokala nivån i kommunen kompletteras kvalitetskraven med lokala politiska prioriteringar och kvalitetsmått i verksamheterna. Utöver detta har brukare och kommunmedborgare givetvis egna uppfattningar om vad som är god kvalitet – det senare följs upp via synpunktshantering, brukarundersökningar och avvikelshantering.

Kommunen väger samman den nationella lagstiftningen och den lokala politikens egna ambitioner i mål och styrdokument för att leda verksamhetens inriktning och utveckling. Ledningssystemet för kvalitet finns beskrivet i ett sådant styrdokument och anger hur det systematiska kvalitetsarbetet ska bedrivas. Alla styrdokument inom socialnämndens verksamheter nås via startsidan för ledningssystemet som finns på botweb. Du hittar ledningssystemet under rubriken "Din förvaltning" välj "Ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete".

I socialnämndens och de olika enheternas verksamhetsplaner beskrivs aktiviteter som syftar till att uppfylla lokala politiska mål och prioriteringar samt aktiviteter som syftar till att utföra det grunduppdrag som socialnämnden har fått från kommunfullmäktige. Socialnämndens grunduppdrag speglar det faktum att verksamheten styrs av lagar och föreskrifter.

Syftet med ledningssystemet för kvalitet är att genom systematiskt och fortlöpande arbete utveckla och säkra verksamhetens kvalitet genom att planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten. Ambitionen är att skapa en lärande organisation som har en struktur för att arbeta med förbättringar och ständig utveckling.

Sammanfattande definition av kvalitet

Med kvalitet avses att de krav och mål uppfylls som gäller för verksamheten enligt;

- lagar och föreskrifter
- föreskrifter om hälso- och sjukvård, socialtjänst och stöd och service till vissa funktionshindrade
- beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter

Utöver detta definieras kvalitet också som måluppfyllelse utifrån lokalt politiskt prioriterade områden.

3.2 Kvalitetsarbetet under året som gått

Tillgänglighet till våra verksamheter är ett viktigt fokus för kvalitetsarbetet, detta väglett arbetet med att införa fler e-tjänster men också annat utvecklingsarbete som exempelvis när familjerätten erbjuder drop-in-information vid medborgarkontor.

Tillgänglighet och kvalitet har även fokuserats genom att alla ärenden som rör ekonomiskt bistånd har en fast handläggare så att medborgare med insatser inte behöver vända sig till "jouren" för att få svar på sina frågor. Utöver de nya e-tjänster som listas nedan så har förvaltningens IT-sektion (inom stöd- och utvecklingsenheten) gjort en del ändringar inom existerande e-tjänster under året. Detta för att öka tillgängligheten för medborgarna och för att effektivisera hanteringen av dokumentation i vissa pågående typer av ärenden.

Nya e-tjänster under 2019 (riktade till olika målgrupper och åldrar):

- E-tjänst för tilltänkta kontaktpersoner att fylla i sin egen utredning.
- E-tjänst för att inhämta samtycke för registerutdrag för uppdragstagare (familjehem, jourhem och kontaktperson/familj).
- Ansökan till medgivande till adoption
- E-tjänst där blivande adoptivföräldrar får skicka in underlag till sin utredning
- E-tjänst för inhämtande av utlåtande från förskola/skola vid pågående barnutredningar
- E-tjänst för inhämtande av utlåtande från förskola/skola vid vårdnad/boende/umgängesutredning
- E-tjänst för Konsultationsdokument mellan Familjerätten och Förvaltningsrätten

Inom verksamheter som rör **barn, unga och familjer** har en viktig del av kvalitetsarbetet under året som gått handlat om att säkerställa en rättssäker dokumentation och handläggning, inte minst i flöden mellan olika enheter inom förvaltningen. I spåren av den omorganisation som skett har särskilt flödet mellan mottagning till utredning gjorts mer tydligt.

Enheten som arbetar förebyggande för barn och unga har utvecklat det våldsförebyggande arbetet, man har bland annat reviderat manualen för det våldsförebyggande arbetet i skolorna som kallas "Mentors in violence prevention" (MVP) under året och gett ut en ny version av denna nmanual. Stödcentrum för unga brottsutsatta har anställt en koordinator för att utveckla arbetet med rutiner och metoder inom ramen för det arbetet.

Andra viktiga fokus inom verksamheter riktade till barn och unga under året har varit kompetens- och metodutveckling. Det har bland annat handlat om att:

- minska antalet förhandsbedömningar och utredningar som pågår längre än vad interna respektive lagstadgade tidsramar föreskriver
- säkerställa att alla jour- och familjehem där barn är placerade enligt beslut i kommunen, är utredda och godkända i socialnämnd (både jour- och familjehem i egen regi och inköpta)
- öka kvaliteten i skyddsbedömningar
- fortsatt arbete med verktyget ”Signs of Safety” och nätverkssamlande

möten samt mer specifika satsningar på kompetensutveckling i olika arbetsgrupper, hit hör även återkommande introduktionsutbildningar för nyanställda som ges av kvalitetsledare. Implementeringsplan för Signs of safety har tagits fram av chefer och kvalitetsledare

- breda satsningar inom utredargrupper för att använda ett utredningsinstrument för att identifiera risk- och skyddsfaktorer inom normbrytande beteende (SAVRY)
- Utbildningsdagar för familjerätter och tingsrätter som anordnats av FoU Södertörn
- Utbildning (förvaltningens objektsspecialist, jurist och kvalitetsledare) för att belysa hur förste socialsekreterare kan arbeta för att säkerställa en rättssäker handläggning och hur Procapita kan användas om verktyg för uppföljning och kvalitetssäkring.

I och med den omställning som den nya organisationen inneburit för verksamheter riktade till **vuxna** har mycket av kvalitetsarbetet handlat om att bibehålla befintlig kvalitet och att upprätthålla rättssäkerhet genom dokumenterade rutiner och arbetssätt. Samtidigt har rutiner och arbetssätt till viss del omarbetats för att anpassas till att den nya organisationen med fokus på teamarbete. De verksamheter som bytt verksamhetssystem (från LifeCare till Procapita) i samband med omorganisationen har också fokuserat på detta.

Andra viktiga områden under perioden har varit utbildning och metodutveckling. Satsningar under perioden inom verksamheter riktade till vuxna har exempelvis varit:

- Utvecklingsarbete kring vad som är skälig levnadsnivå och tydligare innehåll i insatser
- Utbildningar har erbjudits medarbetare inom olika enheter inom ett antal olika ämnen, exempelvis hedersrelaterat våld och förtryck, "Hela Barn", samlarsyndrom, beroende, grundutbildning i psykiatri (PsyKE-Bas) osv.
- Arbete med att revidera mallar och rutiner för genomförandeplaner

Utöver vad som nämnts ovan har den nya organisationen även fört med sig att förvaltningens stöd- och utvecklingsenhet samordnat många av de ändringar som behövts i system som Stratsys och processverktyget "2c8" samt verksamhetssystemet Procapita. Det senare handlade särskilt om konsekvenserna av att de som tidigare arbetade inom den så kallade Socialpsykiatriska enheten (SPE) behövde byta till ett nytt verksamhetssystem. Detta har fört med sig flera utbildningsinsatser där förvaltningens IT-sektion varit drivande. Bland annat genomfördes en utbildningsinsats riktad till att öka kvaliteten inom dokumentation. Detta gjordes gruppvis med stöd av flera olika funktioner inom stöd- och utvecklingsenheten.. Frågeställning var vad som ska dokumenteras utifrån roll och uppdrag och hur ska det gå till i verksamhetssystemet.

IT-sektionen har också tillsammans med placeringsgruppen inom IFO-barnspåret planerat och påbörjat en omfattande rensning och utveckling av Procapitas resursregister. Tanken är att det efter denna satsning lättare ska gå att veta vilka uppdragstagare som är utredda och godkända i utskott, och att

genom valda sökord kunna matcha ett barns bedömda behov av stöd med en uppdragstagare som kan erbjuda stöd för att möta just detta behov.

En annan del av arbetet med att anpassa system och arbetssätt till den nya organisationen har handlat om utbildningar till chefer mfl i systematiskt kvalitetsarbete, informationshantering och nämndens uppdrag. Sammantaget har Stöd- och utvecklingsenheten i samband med att den nya organisationen växt fram arbetat för att identifiera områden där verksamheten behöver stöd och där det behövs utbildningsinsatser för såväl verksamheter som socialnämndens ledamöter i syfte att öka kompetensen och förståelsen för socialförvaltningens uppdrag och verksamhet.

Vidare har stöd- och utvecklingsenheten under 2019 även arbetat särskilt med lex Sarah processen i syfte att effektivisera arbetssättet med lex Sarah-utredningar samt säkerställa implementering av beslutade åtgärder i verksamheterna.

De utbildningar som Stöd- och utvecklingsenheten, inklusive IT-sektionen, erbjudit verksamheterna under året har handlat om:

- handläggning och dokumentation
- specifika rättsområden
- informationshantering och informationssäkerhet
- hantering av avvikelser och lex Sarah
- anhörigstöd
- BRA-samtal och "Föra barn på tal"
- Utbildningar i verksamhetssystemet Procapita för nyanställda
- Juridiska grundutbildningar för nyanställda
- Utbildning särskilt riktad till samtliga förste socialsekreterare inom IFO-barnspåret med fokus på rättssäker handläggning i Procapita, som ett verktyg för uppföljning och kvalitetssäkring.

I samband med den nya organisationen har det tillkommit flera nya chefer. För att ge cheferna stöd i deras arbetet har det under våren 2019 genomförts en introduktionsdag för samtliga chefer. Introduktion omfattade följande avsnitt:

- Att leda inom socialförvaltningen i Botkyrka
- Kommunal styrning och myndighetsutövning
- Offentlighet och sekretess
- Systematiskt kvalitetsarbete
- Ekonomistyrning och ekonomiadministration
- Inköp och internkontroll
- Personalfrågor (HR)
- Planering, budgetering och uppföljning

Förvaltningens kvalitetsledare erbjuder fortlöpande utbildning och metodstöd inom MI, inklusive coachhandledning och inspirationsinsatser.

Förvaltningens Personliga ombud (en verksamhet som syftar till att personer med psykisk funktionsnedsättning ska få möjlighet att leva ett mer självständigt liv, med möjlighet att ta del av samhällets utbud på jämlika villkor) har under året tagit fram en rapporteringsmall för att identifiera och

rapportera systembrister.

Förvaltningens verksamhetsutvecklare har under året arbetat för att stödja chefer i planering- och uppföljningsarbetet samt i det systematiska förbättringsarbetet. Verksamhetsutvecklarna har därför tagit fram ett antal rutiner och andra stödmaterial och erbjudit olika former av praktiskt stöd.

Samverkan

Samverkan och samarbete är centralt för en god kvalitet och den föreskrift som styr hur socialnämnden arbetar med systematiskt kvalitetsarbete lyfter särskilt fram detta.

Internt inom förvaltningen har samverkan varit i fokus utifrån den nya organisationen och det som denna syftar till. Till detta hör:

- Samarbete och utvecklingsarbete när det gäller överlämningar mellan de som tar emot nya ärenden (mottagning) och de som arbetar med utredningar.
- Samverkan i ärenden som övergår mellan de som arbetar med utredningar som rör barn och de som arbetar med utredningar som rör vuxna.
- Samarbete kring målgruppen, mellan de som arbetar med utredningar för vuxna och öppenvård för vuxna.
- Samverkan mellan vård- och stödteam och öppenvården för att hitta arbetssätt för samsjukliga klienter.
- Samarbete mellan de som arbetar med öppenvård för vuxna och öppenvård för unga, särskilt när det gäller gemensam samverkan med regionen.
- Familjerätten och utredningsgrupperna har utökat sin samverkan dels genom att i högre utsträckning samarbeta i gemensamma ärenden. Dels genom att tydliggöra rutinerna i gemensamma ärenden.
- Samverkan genom teamplaneringar har påbörjats, medarbetare har skickat feedback till kvalitetsledare när det gäller hur man kan tydliggöra rutin och dokumentation.
- Försök har gjorts med en strukturerad samverkan mellan familjerätten och socialtjänstens mottagningsgrupp. Familjerättssekreterare fanns tillgängliga för socialsekreterare på mottagningsgruppen två stående besökstider per vecka som kunde användas till klientbesök eller kunskapsutbyte. Då tiderna inte utnyttjades av mottagningsgruppen avslutades försöket efter ett par månader
- Beslut har fattats om att Samtalsmottagningen inom öppenvård familj skall arbeta med råd och stöd i högre utsträckning och bland annat kopplas närmare den enhet som tar emot ärenden som rör barn, för att erbjuda medborgare ett snabbt stöd.
- Under året har struktur för operativ chefsgrupp inom barnspåret arbetats fram vilket varit viktigt för samverkan mellan enheterna. I detta forum träffas enhetschefer från de tre olika verksamheterna inom barnspåret för samverkan.
- De som har rollen som förste socialsekreterare inom vuxenspåret ses regelbundet för att ha dialog i gemensamma klientärenden och ser över

hur olika ärenden ska hanteras framåt. Detta gemensamma forum har lett till ett gott samarbete och en större förståelse för varandras arbete.

- Forumet "organisatoriska mellanrum" har gett plats för att diskutera ärenden som "hamnar mellan stolarna" eller i organisatoriska "hack" och kunnat fånga upp dessa för framtida lärdomar eller möjliga förändringar i tillvägagångssätt. Det har givit bra diskussioner och synliggjort brister i handläggning, som då har kunnat åtgärdats.
- De som utför insatser inom "Sysselsättning" har en förbättrad samverkan med handläggare som utreder vuxnas behov i och med att insatsen nu erbjuds efter beslut. Rättssäkerheten har ökat med en beslutad insats som regelbundet följs upp.
- Arbete enligt "styrkemodellen" för att bredda målgruppen för insatser inom sysselsättning och Individual placement and support (IPS)

Samverkan mellan förvaltningar inom kommunen som organisation:

- Samverkan mellan de som arbetar med att ta emot ärenden som rör barn och skolorna där barnen går, Detta år har verksamheterna särskilt fokuserat bättre "anmälningsmöten", både genom att utifrån skolornas önskemål ta fram ett skriftligt dokument med mötens syfte och förväntningar samt ha mer diskussioner med skolan om hur vi kan öka barnens delaktighet vid möten.
- Samarbete med kultur- och fritidsförvaltningen med syfte att lyfta barnperspektivet genom att sprida information om olika lov-verksamheter till barnfamiljer med pågående insatser inom socialtjänsten
- Socialförvaltningens förebyggande arbete riktat till barn och unga sker till stor del på skolor. Våldsförebyggande arbete i samverkan med skolan handlar framförallt om satsningar som "Tåget" och "MVP".
- Verksamheter som arbetar förebyggande med fokus på barn och unga har under hösten 2019 arbetat nära kommunstyrelsens nya verksamhet våldspreventivt center (VPC). Den strategiska styrningen sker från våldspreventivt center och kommunledningsförvaltningen kring det våldspreventiva arbetet.
- På öppna förskolan har man ett tätt samarbete med dem som erbjuder språkundervisning i form av SFI. SFI sker för besökande föräldrar på öppna förskolan, något som varit mycket uppskattat hos deltagande besökare. Syftet med samverkan är att botkyrkabor även under en föräldraledighet ska kunna utveckla sitt svenska språk. Öppna förskolan har även nära samverkan med biblioteken i kommunen, detta för att uppmuntra till läsande, vilket bidrar till barnens språkutveckling.
- Inom arbetet med föräldrastödsprogrammet ABC finns många utbildade instruktörer i kommunen, socialförvaltningen samordnar arbetet. De som håller i dessa ABC grupper är dels medarbetare från socialförvaltningens förebyggande-enhet, men även medarbetare inom skolan.
- I verksamheten "Minimaria" har särskilda resurser riktats mot samverkan och utåtriktat arbete, det handlar bland annat om att informera om Minimarias arbete såväl inom förvaltningen som externt

- på kommunens skolor mm.
- Samarbete med Interkulturellt centrum (IKC) hälsokommunikatörer för att erbjuda nyanlända kurser i hälso- och sjukvårdsfrågor, med allt från praktisk kunskap om vården i Sverige till kurser i egenvård och föräldrakurser.
 - Ett samarbete som behöver utvecklas mellan socialförvaltningen och vård- och omsorgsförvaltningen är det som inkluderar både daglig verksamhet/LSS, insatser inom sysselsättning inom socialförvaltningen samt bostad med särskild service. Detta finns dock med i vuxensparets plan för fortsatt arbete.
 - Samverkan mellan de som ger stöd till egen försörjning och Jobbcenter/AVUX har förbättrats. För att insatser ska leda till att försörjningsstödstagare kommer ut i egen försörjning har bl a workshops genomförts och chefsmöten på enhetsnivå sker regelbundet. ESF-projekt samt deltagande i samordningsförbundets möten påverkar också samarbetet positivt. En svag positiv förändring i samarbetet med vårdcentraler kan skönjas då de har initierat ett första möte för att öka samverkan, något vår verksamhet är i behov av vid bedömning av försörjningsstödstagares arbetsförmåga. Verksamheten har också ett uppbyggt samarbete med kultur- och fritidsförvaltningen, i syfte att verksamhetens aktuella vuxna och barn ska få ökad kunskap och tillgång till kultur- och fritidsförvaltningens utbud.

Samverkan med andra aktörer och myndigheter:

- Samverkan har under året utvecklats mellan de som tar emot nya ärenden som gäller barn och polisen. Syftet är bland annat att tidigt upptäcka unga i riskzon. Två socialsekreterare har förlagt en arbetsdag i veckan till polishuset. De har också deltagit i fler polisförhör av unga jämfört med tidigare.
- Stödcentrum för unga brottsutsatta har påbörjat en mer strukturerad samverkan med polisen. Ett syfte med detta är att nå ut till alla mellan 12-21 år som upplever sig som brottsutsatta för att kunna erbjuda dem stöd.
- Samverkan som gäller sociala insatsgrupper, SIG, har under året genomförts och lett till att det finns kontaktpoliser till de ungdomar som beviljats denna insats. Denna samverkansform är viktig inte minst när det blir aktuellt att avsluta externa placeringar för barn och unga (hemtagning) och för att undvika placering där så är möjligt. Samverkan leder till en konkret bild av vad som oroar kring de ungdomar vi utreder/har beviljat insats till.
- Samarbetet med AF har försämrats i och med deras stora organisatoriska förändring. Idag får denna samverkan beskrivas som närmast obefintlig, borträknat samarbetet som sker via Jobbcenter/AVUX.
- Samverkan och samarbete med Migrationsverket med anledning av flyktingar och åtgärder för dessa inklusive återsökning av olika kostnader.
- Samverkan sker löpande i såväl individärenden som mer övergripande

samverkan, med Regionen och Försäkringskassan

Extern samverkan i nätverk, exempel som lyfts av verksamheterna osv:

- Nätverksträffar kring Signs of safety och "Jönköpingsenkäterna", förvaltningens kvalitetsledare deltar för att säkra metodtrogenhet och jämföra resultat m.m.
- Familjerätten deltar regelbundet ca fyra gånger/år i nätverksträffar för familjerätter i Stockholms län både på chefsnivå och på handläggarnivå. Nätverksträffarna innebär ett värdefullt kunskapsutbyte och bidrar till enhetlighet mellan olika familjerätter.
- Familjerätten deltar regelbundet, ca två gånger/år i samverkansmöte mellan Södertörns tingsrätt och familjerätterna i Södertörn, vilket är ett värdefullt kunskapsutbyte och ett led i ett utvecklingsarbete.
- Nätverk inom Södertörn, inklusive fokus BBIC (kvalitetsledare)
- Samordnarna för umgängesstöd deltar regelbundet i nätverksträffar för umgängesstödssamordnare i Stockholms län. Bidrar till ökad enhetlighet av umgängesstödet i Stockholms län samt är ett värdefullt kunskapsutbyte.
- Samarbete kring aktiviteter riktade till kvotflyktingar pågår mellan socialförvaltningens verksamheter riktade till vuxna och Huddinge och Salems kommuner, med projektfinansiering från Länsstyrelsen. Projektet ämnar skapa ett metodmaterial med aktiviteter som utgår från de erfarenheter kommuner gjort under de senaste årens mottagande av just kvotflyktingar. Målet är att lära av varandra för att öka kvaliteten i mottagandet och även sprida goda exempel i resten av landet. Socialförvaltningen deltar regelbundet i nätverk som rör flyktingfrågor. Både på praktisk och strategisk nivå och både internt och externt. Ett exempel är etableringsnätverken för södertörnskommunerna där det arrangeras träffar för både strategiska chefer och operativ personal med erfarenhetsutbyte som fokus.
- Socialförvaltningen samordnar kommunens satsningar med stöd av statsbidraget "Uppdrag psykisk hälsa" och den person som håller samman detta deltar i det nätverk som utgår från Storsthlm. Här delas erfarenheter och information som sedan kan spridas i kommunens verksamheter.

Alla medarbetares delaktighet i kvalitetsarbetet

Medarbetares medverkan i kvalitetsarbetet är centralt för att goda resultat ska nås, den som är ansvarig för verksamheten är bland annat skyldig att se till att alla arbetar enligt de processer och rutiner som finns i ledningssystemet och att

verka för att alla känner ansvar för att påtala när processer eller rutiner inte fungerar som de ska. Ett sätt att vara delaktig i kvalitetsarbetet är i samband med arbetsplatsträffar. Vid dessa träffar lyfts exempelvis uppföljningar av åtgärder utifrån utredningar enligt lex Sarah samt arbete med riskanalyser.

Det fortsatta arbetet med att implementera den nya organisationen rymmer också många möjligheter att påverka - medarbetarnas synpunkter har efterfrågats på ett flertal olika områden i arbetet att hitta nya arbetssätt och strukturer. Detta har pågått fortlöpande under året. I flera verksamheter har medarbetare även engagerats för att vara delaktiga i arbetet kring verksamhetsplanering för kommande år.

Verksamheterna har i årets kvalitetsredovisning när det gäller delaktighet särskilt lyft fram att man utöver detta arbetar för att finna former för att involvera medarbetarna i arbetet med att hantera beslutade åtgärder utifrån lex Sarah utredningar. Utöver detta:

- Den verksamhet som arbetar med familjehem har under hösten 2019 infört ett forum som kallas "Systematiskt kvalitetsgrupp" och som består av både chefer och medarbetare. Syftet är att följa upp avvikelser och synpunkter från medarbetarna samt försöka åtgärda synliggjorda problem.
- Medarbetare som arbetar med stöd till personer med psykiska funktionsnedsättningar har särskilt involverats i arbetet med att använda genomförandeplaner för ökad kvalitet och säkrare planering samt i frågor om skälig levnadsnivå, arbetssätt, insatsens innehåll och effektivitet.
- Medarbetare som arbetar med försörjningsstöd är tillsammans med förvaltningens IT-enhet involverade i arbetet med den digitaliseringsprocess som ska leda fram till automatisering av försörjningsstödshandläggning.
- En arbetsgrupp har bildats för att arbeta med rättssäkerheten gällande "egna medel".
- Socialassistenter som arbetar med ekonomiskt bistånd har initierat och genomfört en ny struktur som avser arbetsfördelning och kompetensutveckling.
- Arbetsplatsträffar har inom vissa enheter i sig utvecklats som forum, bland annat i form av workshops för att främja aktivt deltagande

Processer

I arbetet med systematiskt kvalitetsarbete ingår att beskriva verksamhetens processer. Socialförvaltningen arbetar med att visualisera alla sina processer i verktyget "2consiliate" (2c8). Socialförvaltningen publicerar löpande alla processer man arbetar med inom processkartläggning. Publiceringen sker med utgångspunkt i startmodellen för ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete och återfinns på botwebb under rubriken "Din förvaltning" välj "Ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete".

Syftet med processkartläggningen är att beskriva verksamheternas processer på

ett sätt så att den som arbetar har nytta av beskrivningen för att kunna säkra kvaliteten. Det innebär bl.a. att identifiera och illustrera processerna så att det är möjligt att hitta rutiner, riktlinjer och överenskommelser där de hör hemma i varje process. När en process är beslutad är den ett beslutat styrdokument och därmed en utgångspunkt för den fortsatta handläggningen. Till detta hör att alla rutiner och tillhörande dokument hittas via processen i ledningssystemet.

Målet för processkartläggningen är att det ska finnas beskrivningar av alla processer inom alla verksamheter. Där det är möjligt integreras och länkas processerna till andra processer på andra enheter eller andra förvaltningar i kommunen. Processkartläggningen sker stegvis och uppdelat för olika verksamheter. Nivån på varje processkartläggning anpassas efter verksamhetens behov.

I de allra flesta verksamheter finns en processledare utsedd, denna person är den som visualiserar "ritar" processerna i 2c8 tillsammans med ett processteam som består av representanter från berörd arbetsgrupp. Ansvarig för att säkerställa att verksamhetens processer är visualiserade är processansvarig vilket är närmast ansvariga chef. Kvalitetsledare, verksamhetsutvecklare och jurist finns som stöd i arbetet.

I samband med den nya organisationen genomfördes en förändring när det gäller vem som ritar verksamheternas processer. Det beslutades att det skulle finnas fler med tillgång till processverktyget (licens i systemet) och att varje verksamhet skulle ha en processledare ("ritare"). Verksamhetsutvecklarna har anordnat träffar för de som ritar för att presentera ledningssystemet och förvaltningens processtruktur.

Förvaltningens arbete med processkartläggningar beskrivs i styrdokumentet "Rutin för processkartläggning". Under året har verksamhetsutvecklare ansvarat för att revidera rutinen. Arbetet har genomförts i en arbetsgrupp bestående av verksamhetsutvecklare och kvalitetsledare. Rutinen har under året ersatts med processkartan "Processkartlägga" och delprocessen "Beställa licens 2c8". Processkartorna är beslutade av förvaltningsdirektör och är nya förvaltningsövergripande styrdokument.

Med utgångspunkt i den nya organisationen som trädde i kraft i mars 2019 har processtrukturen setts över och byggts om. I samband med detta har även dokumenthanteringen kopplad till processkartorna setts över och förenklats.

Socialförvaltningens arbete med att visualisera sina processer i verktyget 2c8 har pågått under flera år och processerna har under denna tid beslutats löpande när de blivit klara. Arbetet med att visualisera processerna har påverkats av arbetet med den nya organisationen och processkartläggningen har inom vissa verksamheter fördröjts. Det har under året genomförts en översyn av det som fanns ritat i den gamla organisationen för att anpassa arbetssätt och processkartor utifrån nuläget.

Följande verksamhetsprocesser har beslutats under året:

- "Öppenvård barn, unga och familj"
 - "Utreda ekonomiskt bistånd inkl. delprocesser"
- Beslutades under året men i och med den nya organisationen ses

processerna över.

I det närmaste klara verksamhetsprocesser:

- Familjerättens olika delprocesser inom "Utreda familjerätt" och "Samarbetsamtal" Dessa är klara men ej beslutade och godkända. Orsaken till fördröjningen handlar om dokumenthanteringen
- "Aktualisera barns behov" som är en delprocessen till "Utreda barns behov"

Följande förvaltningsövergripande stödprocesser har beslutats under året:

- "Processkartlägga" och delprocessen "Beställa licens 2c8"
- "Socialförvaltningens posthantering"

Nya och reviderade styrdokument

Under året som gått har socialnämnden beslutat om nya styrdokument. Arbetet med att tillgängliggöra beslutade styrdokument ingår i implementeringen av det systematiska kvalitetsarbetet. En del i detta är också att socialförvaltningens olika verksamheter samlar och ser över sina befintliga rutiner. Detta arbete är helt integrerat i arbetet med att kartlägga alla processer, se mer om detta under rubriken om processer. Inom ramen för arbetet med processer har en rad rutiner inom verksamheter, enheter och arbetsgrupper reviderats.

Aktuella styrdokument för socialnämndens verksamheter finns tillgängliga på kommunens intranät botweb, via startsidan för Ledningssystemet för kvalitet. I takt med att fler rutiner knyts till kartlagda processer, kommer det att bli enklare att få en överblick och söka efter olika styrdokument på olika nivåer i organisationen.

Under året som gått har socialnämnden beslutat om nya styrdokument.

- Reviderad version av riktlinjen: Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

På förvaltningsnivå har följande övergripande rutiner beslutats som bland annat rör vägledning för arbetet med det systematiska kvalitetsarbetet:

- "Rutinen för att använda verktyget Stratsys"
- Rutin för handläggning av ärenden avseende vård med stöd av LVU har reviderats och godkänts av IFO-chef barn

Processer som gäller flera enheter och som blivit kartlagda och beslutade och därmed också är styrdokument för verksamheten:

- Processkartläggning

Under 2019 finns inga styrdokument som beslutats av respektive verksamhetschefer och som rör hela verksamheter.

Avvikelser inklusive lex Sarah

Syftet med lex Sarah och övriga avvikelser är att brister ska rättas till och att verksamheten ska utvecklas. Utredningen som görs av varje rapport ska ge en förklaring till varför det blev fel och hur vi undviker att det upprepas - en lärande organisation. Tanken är att hitta systemfel, inte att hitta syndabockar. Alla är skyldiga att rapportera och det är viktigt att ansvariga i verksamheterna motiverar och uppmuntrar detta. Information om lex Sarah ska ges varje år samt för nyanställda. Mycket finns att vinna i verksamheterna med en löpande dialog om avvikelser, missförhållanden och åtgärder.

Lex Sarah

Under 2019 har det kommit in sammanlagt 42 lex Sarah-rapporter.

Rapporterna är fördelade som följer: En rapport har kommit in från dåvarande resursenheten för barn, två från dåvarande enheten för socialpsykiatri och fyra från dåvarande utredningsenheten för barn och unga. Sedan omorganisationen har fördelningen sett ut enligt nedan

Barn

- 3 rapporter från enheten för familjehem,
- 3 från mottag för barn och unga,
- 2 från öppenvård barn,
- 1 från öppenvård unga,
- 5 från utredning unga,
- 1 från utredning barn,
- 1 från utredning familj,
- 4 från öppenvård familj.

Vuxen

- 2 från enhet (1) för bostad med särskild service
- 2 från enhet (2) för bostad med särskild service
- 2 från utredning boende
- 7 från utredning vuxen
- 1 från enhet (norr) för vård- och stödsamordning
- 1 från öppenvård vuxen

De rapporter som kommit in under 2019 har varierat mer när det gäller vad som har hänt, jämfört med tidigare år. Återkommande problem som lyfts i rapporterna är dokumentationen i allmänhet, sekretessbrott samt också att ett antal orosanmälningar, och andra aktualiseringar, inte har handlagts i tid. Av de rapporter som kommit in under 2019 har 25 utretts och beslutats under året.

Färdigställda utredningar under 2019

Under 2019 har sammanlagt 55 lex Sarah-utredningar färdigställts. Ungefär 30 av dessa kom in redan under 2018. Stöd- och utvecklingsenheten har arbetat hårt med att komma ikapp och minska tiden det tar innan en rapport är färdigutredd och beslutad. Detta syns i statistiken genom att enheten under 2019 utrett mer än dubbelt så många rapporter i jämförelse med 2018 (55 respektive 23 rapporter). Trots denna satsning har det i genomsnitt tagit mer än

fem månader att utreda varje rapporterad händelse under 2019. Fortsätter utredningarna att bli klara i den takt som gällt under senare del av 2019 finns det förutsättningar att undvika framtida anhopning av rapporter. Samtidigt måste det noteras att det när året är slut fortfarande 14 ej utredda rapporter som kommit in under 2019. Det kommer att fortsätta krävas ett högt tempo för att framöver uppnå målet att alla utredningar ska bli färdiga inom två månader från att rapporterna kommit in.

Under året har 6 utredningar lämnats vidare till Inpektionen för vård och omsorg (IVO). Orsaken till att de lämnas till IVO är att detta krävs utifrån gällande föreskrift (bland annat) när en utredning avslutats med beslut om att det förekommit allvarliga missförhållanden eller påtaglig risk för allvarligt missförhållande. Samtliga av dessa ärenden har sedan avslutats utan ytterligare åtgärder från IVO:s sida. I 19 av de 55 avslutade utredningarna har den rapporterade händelsen inte ansetts utgöra ett missförhållande enligt lex Sarah.

Tillsyn av stöd- och utvecklingsenhetens utredande av lex Sarah.

Under våren 2019 har IVO genomfört en tillsyn av stöd- och utvecklingsenhetens arbete med lex Sarah-utredning. Anledningen till tillsynen var att IVO ansett att det i ett flertal ärenden som nämnden anmält till IVO under 2018 inte funnits tillräckligt konkreta åtgärder för att undvika upprepningar av de allvarliga missförhållandena. Vidare ansåg IVO att de anmälda utredningarna inte genomförts tillräckligt skyndsamt (allvarliga missförhållanden ska anmälas inom två månader till IVO).

Tillsynen genomfördes genom att tjänstemän från IVO intervjuade dåvarande SUE-chef, lex Sarah-ansvarig samt lex Sarah-utredare för att undersöka vad var orsaken till dessa brister och hur de skulle undvikas i framtiden. Efter intervjun avslutades tillsynen utan ytterligare åtgärder då IVO bedömde att verksamheten själva hade presenterat tillräckliga åtgärder för att komma till rätta med bristerna.

Utveckling av lex Sarah-arbetet

För att åtgärda de brister som IVO lyft fram har två projekt genomförts. Till att börja med genomfördes under våren ett projekt för att arbeta undan anhopningen av ej utredda rapporter från 2018. Under perioden 8 april-15 juni utreddes 20 st Sarah-utredningar och detta förde med sig att enheten hade 11 rapporter vid mitten av juni som inte var färdigutredda.

Det andra projektet har handlat om hur beslutade åtgärder formuleras och implementeras. Som stöd i detta utvecklingsarbete har en verksamhetsutvecklare, handläggande jurist och två enhetschefer samt en verksamhetschef deltagit i en implementeringskurs.

Slutligen har flera lex Sarah-utredare deltagit i en utbildning som rör själva utredningsprocessen för lex Sarah. Till denna utbildning hörde att deltagarna skickade in exempelutredningar och fick konkret feedback. Utbildningen fokuserade mycket på vikten av att gå in på djupet i utredandet av orsakerna bakom missförhållandet för att på så sätt kunna skapa bättre och mer konkreta åtgärder.

Behovet av utvecklingsarbete kvarstår framförallt i form av fortsatt fokus på

att utreda lex Sarah-rapporter mer effektivt. Det behövs även fortsatt arbete med att formulera effektiva åtgärder i samband med nya utredningar och att följa upp hur dessa genomförs.

Slutsatser och åtgärder

Det centrala syftet i arbetet med lex Sarah och avvikelser handlar om att åtgärder ska genomföras för att händelserna som föranlett missförhållanden inte ska upprepas. Sådana åtgärder sker ibland direkt i samband med att ett missförhållande upptäcks eller under tiden ärendet utreds. Utredningen kan också konstatera att andra åtgärder eller förändringar kan ha påverkat situationen positivt eller så kan utredningen leda fram till beslut om att ytterligare åtgärder ska vidtas. I det senare fallet kan åtgärderna följas upp av dem som gjort utredningen.

I 16 av de 55 färdigbehandlade lex Sarah-utredningarna under året beslutades inte om några särskilda åtgärder, utöver de som redan vidtagits – kompletterat med fortsatt arbete inom ramen för ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete. I resterande 39 utredningar har olika åtgärder beslutats till följd av utredningen.

De rapporter som kommit in under året sätter ljuset på flera olika områden där det finns behov av förbättringar. Det gäller även de rapporter som avslutas med ett beslut om att det som rapporterats inte utgjort något missförhållande enligt lex Sarah. När det gäller verksamhet riktad till barn och unga har det förekommit ett antal rapporter som gjorts av mottagande enhet men som gäller utredningsenheterna. Utöver den reflexionen kan även nämnas att omorganisationen av verksamheten under 2019 till viss del fört med sig en kunskapsförlust då många av de rutiner som varit i bruk i de tidigare enheterna inte kunnat användas inom de nya enheterna samtidigt som personalomsättning medfört att många nya socialsekreterare inte med "automatik" kunnat tillämpa "tidigare" arbetssätt. En övervägande del av beslutade åtgärder under året som gått har handlat om att nya rutiner ska införas eller att arbetssätt ska processkartläggas. Det är dock inte tydligt i vilken utsträckning som processkartläggning eller nya rutiner faktiskt har skett eller tagits fram som följd av de beslutade åtgärderna. Överlag behövs ett omtag i organisationen kring hur åtgärder formuleras, genomförs och följs upp. Implementeringsutbildningen som nämnts ovan kan vara en del i detta.

De slutsatser som kan dras av de rapporter som gjorts samt de slutförda utredningarna är att det finns ett fortsatt behov av att fokusera på att dokumentationsföreskrifter efterföljs samt på att åtgärder genomförs för att förbättra rättssäkerheten inom enheterna. En annan slutsats utgår från att ett flertal rapporter rör brister i samverkan samt skilda synsätt och bedömningar, detta pekar på fortsatta behov av fokus på samverkan mellan olika enheter. Det kan också nämnas att det i ett flertal av utredningarna noterats att det finns skäl att fokusera mer på barnsamtal och att dokumentera barnets åsikt i utredningar som gäller barn.

Avvikelser

Avvikelser som uppstår i den egna verksamheten rapporteras av medarbetare.

Under 2019 har det sammantaget kommit in 144 avvikelser (jämfört med 107 avvikelser 2018). 18 av avvikelserna handlar om någon av dåvarande eller nuvarande barnverksamheterna, 28 om ekonomiskt bistånd samt 88 om vuxenverksamheterna. 78 av 144 avvikelser är utredda och avslutade, alternativt så har beslut fattats att inte inleda utredning. Utredning pågår också av ytterligare 14 rapporterade avvikelser. Utöver detta är 36 avvikelser rapporter mottagna och 16 har ”inkommit” i systemet men ännu vid årsskiftet inte tagits emot av någon ansvarig.

Samtliga verksamheter har rapporterat avvikelser som gäller att personakter försvunnit i samband med flytt till nya lokaler. I de flesta fall har det varit möjligt att ta fram kopior av handlingarna som försvunnit, via verksamhetssystem. Detta är dock inte alltid möjligt och i dessa fall blir problemet särskilt besvärande. I alla fall är det också oroväckande ur ett sekretessperspektiv att pappersakter är på avvägar.

Av de olika avvikelserna för vuxenspåret har ett flertal (11 st.) gällt att beslut om vård- och stödsamordning ej verkställts. Detta har lett till en översyn av bemanningsläge samt arbete med effektivisering av insatsen samt till utvecklat samarbete kring framförallt uppföljningar, mellan de som arbetar med insatsen och de som arbetar med utredningarna.

Ett flertal rapporter om avvikelser gäller också medicinhantering inom bostäder med särskild service och har således felrapporterats då de istället ska hanteras inom avvikelserrapportering för hälso- och sjukvård (och sammanställas i patientsäkerhetsberättelsen). Ett antal andra rapporter har gällt arbetsmiljön på dessa boenden. På de utredande enheterna har ett antal rapporter gällt brister i hantering av sekretessbelagda uppgifter där det bland annat förekommit att utredningar hamnat i fel personers akter. Det har även funnits ett problem med att aktualiseringar blivit liggande eller glömts bort.

Liknande problem har uppmärksammats på mottagningsenheten för vuxna samt i den verksamhet som handlägger ekonomiskt bistånd. Det har vid ett flertal tillfällen rapporterats att ansökningar missats eller blivit liggande alternativt att pengar inte betalats ut efter ett bifallsbeslut. I de allra flesta fall har dessa felaktigheter kunnat korrigeras innan det medfört konsekvenser för klienten men det är trots detta värt att uppmärksamma i synnerhet då det verkar röra sig om ”slarvfel” eller avvikelser som kan ha orsakats på grund av stress och arbetsbelastning. Verksamheten som hanterar ekonomiskt bistånd har försökt att åtgärda vissa av problemet med bortglömda aktualiseringar genom att implementera nya rutiner för daglig hantering och insortering av ansökningar så att ingenting ska bli liggande. Vidare kan automatisering och utveckling av E-tjänster kunna påverka utvecklingen positivt.

När det gäller rapporterade avvikelser som rör barn och unga har det exempelvis handlat om skyddsbedömningar som inte dokumenterats för samtliga syskon i en familj när det finns flera barn, lyhördhet mellan samtalsrum, sekretessbelagda handlingar som förvarats osäkert samt mindre felaktigheter i hanteringen av orosanmälningar och dylikt. Någon sammanfattande analys av dessa olika avvikelser går inte att genomföra men det är tydligt att frågan om hantering av sekretessuppgifter dykt upp även bland dessa avvikelser.

Synpunkter och klagomål

I enlighet med det systematiska kvalitetsarbetet är kommunen skyldig att ta emot och utreda klagomål och synpunkter som rör kvalitet i kommunens verksamhet (SOSFS 2011:9 s.7). När en sådan synpunkt/klagomål kommer in till kommunen vidarebefordras den till berörd verksamhetschef. Denne ordnar i sin tur så att uppgiftslämnaren får svar, respons eller bekräftelse inom två arbetsdagar, förutsatt att frågan inte är av mer omfattande eller komplicerad karaktär. Vid sådana tillfällen kan det krävas att frågan hanteras vidare även på annat sätt. Det förekommer också att synpunkter som rör myndighetsutövning och kommer från den som ärendet rör, hanteras och dokumenteras i verksamhetssystemet Procapita.

Sammantaget har det kommit in 11 synpunkter och klagomål som registrerats i ärendehanteringssystemet Lex under 2019. Förutom de som har registrerats i Lex har det också inkommit 16 synpunkter till kommunens synpunktsdiarium, synpunkterna har mycket skiftande karaktär och innehåller synpunkter på alltifrån utrustning i väntrum till bristande bemötande i kontakt med socialförvaltningen. Synpunkterna rör både barn- och vuxensparat inom socialförvaltningen. Samtliga synpunkter har besvarats enligt rutin och inom skälig tid. I tillägg till de synpunkter som registrerats i LEX har också verksamheterna tagit emot synpunkter direkt, vilka delvis inkluderas i sammanfattningen nedan.

Tillgänglighet och information

Återkommande synpunkter rör tillgängligheten, svårigheter att nå socialförvaltningens olika enheter per telefon och att kommunens växel inte kunnat koppla korrekt. En orsak till detta kan vara att det finns en brist på organisationstråd i telefonboken. En medborgare har lämnat en skriftlig synpunkt om att det funnits bristfällig information på hemsidan gällande ett samarbete med grannkommun som medfört extra kostnader för den enskilde. Detta har därefter åtgärdats med ett förtydligande på hemsidan. Ej fungerande utrustning i ett väntrum har också föranlett att en person lämnat en skriftlig synpunkt, där personen var irriterad både på tillgängligheten och på det bemötande hen fick när bristen påtalades. Personen har bemötts och fått återkoppling.

Bemötande

Det finns både via LEX och i de synpunkter som verksamheterna tagit emot inom både barn- och vuxensparat en rad synpunkter om det bemötande som man fått i kontakt med socialtjänsten. Det finns några fall som handlar om ett bemötande som medborgaren uppfattat som särbehandlande och andra där medborgaren uttryckt bemötandet som bristfälligt. En enhet har fått en synpunkt gällande sin kompetens inom HBTQ frågor som tagit sig uttryck i bemötandet. Det som kommit fram har tagits upp på ett enhetsmöte där det nu finns ett pågående utvecklingsarbete avseende normkritik och jämlikhet inom ramen för arbetsgruppens handledning.

Det har också kommit in synpunkter i form av uppskattning, där kontakten

med socialtjänsten upplevts som positiv och stöttande.

Enheterna arbetar med bemötandefrågor och tillgänglighet, bland annat genom att ta upp frågorna på APT och i medarbetarsamtal. En verksamhet ser också över möjligheten till att förändra telefonrutinerna.

Handläggning

De vanligaste synpunkterna som inkommer till direkt till enheterna rör i regel olika delar av handläggning och beslut. Dessa hanteras i verksamhetssystemet, medborgare kan också hänvisas till att överklaga beslut i de fall där möjligheten finns. Synpunkter kan också gälla önskemål om handlägggarbyte, där samtliga bedömts av enhetschef och hanterats i verksamhetssystem.

Väntetid på insatser

De flesta synpunkter och klagomål som tagits emot av vård- och stödsamordningen har handlat om långa väntetider för att stödet ska komma igång efter ett beslut om insats. De synpunkter/klagomål som inkommit har enhetschef antingen registrerat i ärendehanteringssystemet Lex eller i personakt, beroende på art. De har hanterats enligt rutin och i tid. Det pågår ett arbete för att komma till rätta med de långa väntetiderna, bland annat tar socialförvaltningen fram förslag på att besluten ska tidsbegränsas vilket antas vara ett led i att väntetider kan minska.

Öppenvård unga har också fått en anonym synpunkt, där den enskilde upplevt att insatsen denne fått beslut om inte kommit igång. Det blev i detta fall endast möjligt att ge ett generellt svar om väntetid från beslut till insats, då personen ville vara anonym och därmed inte kunde följas upp vidare.

En medborgare är bekymrad över service på familjerådgivningen som är avtalad med en grannkommun, där paret haft svårt att få tider som fungerar med sin övriga vardag. Synpunktslämnaren anser att det bör vara enklare att ta få stöd om man tar steget att våga prata med någon. Ärendet togs upp med chefen för verksamheten som uppgav att väntetiden överstigit tre veckor. De kommer att hänvisa bättre och i övrigt vidta åtgärder för att ett liknande förhållande inte inträffar igen.

Insatser

Flera synpunkter har inkommit till socialförvaltningen som rör verksamhetsförändringar som skett. De besökande till en sysselsättningslokal har fått ändrade förutsättningar då de numera behöver ansöka om insats för att få tillgång till verksamheten. Detta har lett till att några av de som tidigare besökt verksamheten inte längre kan komma. En synpunktslämnare har också uttryckt att denne blir särbehandlad då det finns bristfällig information på samma verksamhet, när det gäller utflykter och fika som gjort att individen missat dessa tillfällen.

Öppetiderna har också förändrats vilket upprört besökare och socialförvaltningen har också fått kritik uttalad mot sig i några tidningsartiklar i lokalpressen rörande verksamhetsförändringen på sysselsättningslokalen. Kritiken har i båda fallen bemötts enligt gällande rutiner.

I en behandlingsgrupp på öppenvården, har det skett protester mot att fika

dragits in på mötena vilket ledde till att detta infördes igen. En medborgare har lämnat en synpunkt efter att ha varit i kontakt med personligt ombud - där mötet ställts in på grund av lokalbrist, vilket har återkopplats till den berörda.

Enstaka synpunkter har rört att civilsamhället har efterfrågat samverkan, bland annat med öppna förskolan, även mottagningen på barnspåret har mottagit synpunkter som lett till att de nästa år ska utöka arbetet med information till civilsamhället. En skola lämnade under året en synpunkt gällande en elev vilket utmynnande i en Lex Sarah rapport som utreddes enligt rutin.

Generella åsikter från medborgare

Några synpunkter kommer direkt från kommuninvånare som i dagsläget inte har någon egen kontakt med socialförvaltningen. En synpunkt rör kostnader för de sociala insatser som socialnämnden har, vilken besvarades av ekonomichef. En annan anonym medborgare oroar sig över ungdomar som rör sig i ett centrum i kommunen. Denna vidarebefordrades till förebyggarenheten för kännedom. Under året har det också inkommit klagomål från grannar till boende som har koppling till socialtjänstens verksamheter. Några grannar har upplevt störningar från träningslägenheter på Tumba torg, samt sophantering i anslutning till ett boende i Tullinge. De har hanterats enligt rutin och i tid.

Revisioner, granskningar och tillsyner

Inspektion av IVO - Lex Sarah

Den 10 maj genomfördes en inspektion av Inspektionen för vård och omsorg (IVO) på stöd- och utvecklingsenheten. Inspektionens fokus var att granska hur stöd- och utvecklingsenheten utreder lex Sarah-rapporter, hur beslut fattas och hur åtgärderna verkställs och följs upp. IVO kom fram till att stöd- och utvecklingsenheten inte utan dröjsmål utreder rapporter som görs enligt lex Sarah. IVO påtalade även att stöd- och utvecklingsenheten i sina utredningar inte identifierade orsaker till missförhållanden på systemnivå och att det saknades redogörelse för vidtagna åtgärder i utredningarna. Med anledning av resultatet av inspektionen tillsattes ett projekt för att komma i balans med antalet lex Sarah-utredningar samt för att säkerställa att rapporter utan dröjsmål utreds. Detta projekt har dock inte nått önskvärt resultat och enheten uppfyller ännu inte kravet på skyndsam handläggning av inkomna rapporter. Vidare har stöd- och utvecklingsenheten arbetat med att säkerställa att identifierade orsaker och vidtagna åtgärder framgår på ett tydligare sätt.

I samma inspektion gjordes även en inspektion av familjehemsenheten, där det framkom att vi hade brustit i att fullgöra vår lagstadgade skyldighet om att utreda och godkänna jourhem innan barn placerades där. Av den egengranskning som nämnden gjort inför inspektionen kom det fram att 68 % av de jourhem som tagit emot barn för tillfällig placering inte varit utredda och godkända i enlighet med de rättsliga skyldigheterna.

Inspektion av Arbetsmiljöverket - verksamheten Bryggan

Arbetsmiljöverket har genomfört en inspektion i verksamheten Bryggan, som erbjuder sysselsättningsverksamhet för personer med psykisk funktionsnedsättning, Inspektionen initierades då verksamhetens lokaler

drabbats av vägglöss. Problemet åtgärdades genom att lokalen sanerades, arbetsmaterial och stoppade möbler kastades. Verksamheten var också stängd under en längre tid under sommaren. Verksamheten bedrivs nu som vanligt igen.

Granskning av kommunens revisorer, genom PwC

- Nämndadministration

Kommunens revisorer har, genom PwC, under året genomfört en granskning av kommunens hantering av allmänna handlingar. Revisionens sammanfattande bedömning var att styrelsens och nämndernas hantering av allmänna handlingar var delvis ändamålsenlig. Revisionen pekade på att det inom kommunen fanns brister vad gäller hur styrdokument och rutiner för registrering och hantering av allmänna handlingar efterlevs i kommunen. Socialförvaltningen yttrade sig med anledning av revisionsrapporten och medgav vissa brister samt redovisade vilka åtgärder i form av utbildningar och upprättande av rutiner som vidtagits för att säkerställa en korrekt och ändamålsenlig hantering.

Översyn - sysselsättning för personer med psykisk funktionsnedsättning

På socialförvaltningens uppdrag har PwC bland annat gjort en översyn av verksamheten som erbjuder sysselsättning till personer med psykisk funktionsnedsättning, detta ledde fram till att verksamheten "Axet" kommer att förändras efter årsskiftet. Samarbetet med kamratföreningen Axet upphör och kommunen kommer driva även denna del av sysselsättningen i egen regi.

Övergripande översyn - stöd för personer med psykisk funktionsnedsättning

I verksamhet som riktar sig till personer med psykisk funktionsnedsättning gjordes en övergripande genomlysning av PwC under våren 2019. Detta var på uppdrag av förvaltningsledningen och syftade till att utreda hur organisationen var uppbyggd och hur vi skulle kunna göra förbättringar eller förändringar i verksamheten i och med den nya organisation. Denna genomlysning ligger nu till grund för den omorganisering av boenden med särskild service som håller på att genomföras.

Brukarrevision - sysselsättning för personer med psykisk funktionsnedsättning

Inom verksamheten som erbjuder sysselsättning till personer med psykisk funktionsnedsättning har också en brukarrevision genomförts av RSMH. Uppdraget omfattade den sysselsättning som tillhandahålls genom Bryggan, Axet och Chicita. Revisionen var till mycket stora delar positiv till befintlig verksamhet.

Statsbidrag

Verksamheterna inom socialnämndens ansvarsområde har fått del av olika statsbidrag för att använda under året som gått. Dessa bidrag används på olika sätt för att utveckla kvaliteten i verksamheterna. De statsbidrag som varit aktuella 2019 listas nedan.

Utöver det som listas nedan återsöks statsbidrag inom området flyktingmottagande.

Alla statsbidrag nedan är knutna till olika krav och måste användas på de sätt och under den tidsperiod som står i aktuellt regeringsbeslut och anvisningar från exempelvis socialstyrelsen, annars återkrävs medlen. För respektive bidrag finns en utsedd ansvarig i Botkyrka, som tar fram ett förslag till intern fördelning utifrån förutsättningarna i utlysningen och i förekommande fall andra kompletterande ställningstaganden i Botkyrka. Den interna fördelningen beslutas av socialdirektör, om inte annat anges i tjänsteskrivelsen som ligger till grund för socialnämndens beslut att ta emot bidraget.

Uppdrag
Statsbidrag för att kvalitetsutveckla arbetet mot våld i nära relationer och stöd till våldsutsatta kvinnor och barn m.m.
Statsbidrag Hemlöshet
Statsbidrag för att stärka insatserna för barn och unga med psykisk ohälsa
Statsbidrag för Personliga ombud
Statsbidrag till utvärdering av lokalt brottsförebyggande arbete (BRÅ)
Statsbidrag till Våldsförebyggande arbete (Länsstyrelsen)
Statsbidrag för ökad bemanning inom den sociala barn och ungdomsvården
Statsbidrag Uppdrag psykisk hälsa

Brugarundersökningen

Socialförvaltningen i Botkyrka kommun har sedan 2003 årligen genomfört brukarundersökningar. Syftet är att få kännedom om vad de individer som besöker socialförvaltningen anser om bland annat bemötande och tillgänglighet. Socialförvaltningen använder SKR:s nationella brukarenkäter som omfattar olika verksamhetsområden och målgrupper. Inom socialförvaltningen har det i oktober 2019 gjorts två olika brukarundersökningar.

1. Undersökningen inom individ- och familjeomsorgen riktar sig till myndighetsutövande områden, i betydelsen att det handlar om de verksamheter som tar emot och utreder behov. Det omfattar social barn- och ungdomsvård, ekonomiskt bistånd samt missbruks- och beroendevård. Själva undersökningen utgår från fem kvalitetsområden: information, delaktighet, bemötande, förändring och tillgänglighet.

2. Brukarundersökning funktionshinder riktar sig till vuxna personer med funktionsnedsättning som har insatser inom boendestöd, sysselsättning eller boende särskild service enligt SoL.

Brugarundersökning socialpsykiatri

Verksamhetsområde	Checklistefråga	Utfall 2019	Utfall 2018
Boendestöd	Andel som får bestämma om saker som är viktiga för dem	86	90
Boendestöd	Andel som får den hjälp de vill ha av	83	77

Verksamhetsområde	Checklistefråga	Utfall 2019	Utfall 2018
	sina boendestödjare		
Boendestöd	Andel som anser att deras boendestödjare bryr sig om dem	93	87
Boendestöd	Andel som anser att boendestödjarna pratar så att de förstår	86	76
Boendestöd	Förstår dina boendestödjare vad du säger?	86	81
Boendestöd	Andel som känner sig trygga med sina boendestödjare	83	77
Boendestöd	Andel som vet vem de ska prata med om något i boendestödet är dåligt	70	73
Boendestöd	Andel som trivs med sina boendestödjare	83	81
Sysselsättning	Andel som får bestämma om saker som är viktiga för dem	85	81
Sysselsättning	Andel som får den hjälp de vill ha på sin sysselsättning	86	81
Sysselsättning	Andel som anser att personalen på sysselsättningen bryr sig om dem	95	76
Sysselsättning	Andel som anser att personalen på sysselsättningen pratar så att de förstår	72	76
Sysselsättning	Förstår personalen på din sysselsättning vad du säger?	81	57
Sysselsättning	Andel som känner sig trygga med personalen på sysselsättningen	90	86
Sysselsättning	Andel som vet vem de ska prata med om något på sysselsättningen är dåligt	84	86

Verksamhetsområde	Checklistefråga	Utfall 2019	Utfall 2018
Sysselsättning	Andel som trivs på sin sysselsättning	81	81
Särskilt boende SoL	Andel som får bestämma om saker som är viktiga för dem hemma	64	78
Särskilt boende SoL	Andel som får den hjälp de vill ha hemma	77	72
Särskilt boende SoL	Andel som anser att personalen hemma bryr sig om dem	69	72
Särskilt boende SoL	Förstår personalen på ditt boende vad du säger?	56	63
Särskilt boende SoL	Andel som anser att personalen hemma pratar så att de förstår	49	66
Särskilt boende SoL	Andel som känner sig trygga med personalen hemma	67	81
Särskilt boende SoL	Andel som vet vem de ska prata med om något är dåligt hemma	77	87
Särskilt boende SoL	Andel som trivs hemma	74	74
Boendestöd Sysselsättning Särskilt boende SoL	Hur många har svarat på enkäten?		

Genomförande

Årets undersökning genomfördes under oktober 2019. Brukarundersökningen inom socialpsykiatri är en totalundersökning, vilket innebär att alla som har någon av insatserna boendestöd, sysselsättning eller särskilt boende SoL, ska erbjudas möjlighet att svara på enkäten. Medarbetare inom dessa verksamheter ger möjlighet till brukaren att via en mobilapp svara på frågorna. Det finns även möjlighet att få frågorna upplästa via en taltjänst i fall det behovet finns.

Boendestöd - Vård och stöd samordning

261 individer har insatsen boendestöd med vård- och stödsamordning totalt sett, av dessa är det 114 individer som svarat på enkäten. Detta ger en svarsfrekvens på 44 % och kan jämföras med förra året då 58 individer svarade och svarsfrekvensen var 30 %. Överlag så har även andelen positiva svar ökat på de flesta av frågorna. På några frågor har andelen positiva svar dock minskat, minskningen är dock marginell. Frågan om de som svarar anser att deras boendestöd bryr sig om dem, får goda resultat, 93% anser detta. Lägst andel positiva svar får frågan som handlar om ifall de som svarar vet

vem de ska prata med om något i stödet är dåligt, 30 % vet inte detta. Det är ett resultat som pekar på ett utvecklingsområde och verksamheten kommer att arbeta med att förtydliga hur man gör om man är missnöjd med sitt boendestöd under året. Det kan tilläggas att det är den enda frågan som de svarande uttryckligen har svarat nej på. På övriga frågor har "ibland" eller "några" angetts som svar, annars "ja".

Sysselsättning

132 personer totalt har insatsen "sysselsättning", av dessa är det 59 personer som har svarat på enkäten, vilket ger en svarsfrekvens på 45 %. Urvalet skiljer sig åt från föregående år, då enkäten i år också erbjöds till personer med insatsen IPS - individual placement and support. Resultaten ligger på samma nivåer som förra året och är i de flesta fall positiva. Det är dock samma fråga som sticker ut inom denna grupp som bland de brukare som har insatsen boendestöd. 15 % av de som svarat på enkäten som rör sysselsättning har svarat nej på frågan om de vet vem de ska prata med om något på sysselsättningen är dåligt, vilket antyder ett utvecklingsområde.

Boende med särskild service

61 personer totalt har insatsen bostad med särskild service, av dessa har 41 individer svarat på enkäten som gäller dem. Det ger en svarsfrekvens på 67 %. På flera av frågorna har de positiva svaren sjunkit något jämfört med 2018. Förra året var det dock en lägre andel av de boende som svarade på enkäten varför det är svårt att dra några slutsatser om denna skillnad. Antalet svarande 2018 var 35 individer. De frågeområden där resultatet har sjunkit mest, rör bland annat kommunikation, om personalen pratar så att de boende förstår. En stor minskning har också skett på frågan om självbestämmande, det är också färre som känner sig trygga med personalen hemma. Inom boende med särskild service genomförs under 2020 stora förändringar som tagit utgångspunkt i en genomlysning som PWC gjorde 2019. I denna förändring kommer resultaten från brukarundersökningen att tas med i underlaget.

Brukarundersökning individ och familjeomsorg

Verksamhetsområde	Checklistefråga	Utfall 2019	Utfall 2018
Individ- och familjeomsorg	Andelen som uppger att det är lätt eller ganska lätt att komma i kontakt med socialtjänsten.	84	83
Individ- och familjeomsorg	Andelen som uppger att det är ganska eller mycket lätt att förstå informationen från socialsekreteraren.	87	79
Individ- och familjeomsorg	Andelen som uppger att socialsekreteraren visat förståelse för	88	67

Verksamhetsområde	Checklistefråga	Utfall 2019	Utfall 2018
	hans eller hennes situation.		
Individ- och familjeomsorg	Andelen som uppger att socialsekreteraren frågar efter hans eller hennes synpunkter på hur hans situation skulle kunna förändras.	84	74
Individ- och familjeomsorg	Andelen som uppger att de kunnat påverka vilken typ av hjälp de får ganska mycket eller mycket.	68	55
Individ- och familjeomsorg	Andelen som är ganska eller mycket nöjda med stödet från socialtjänsten.	85	74
Individ- och familjeomsorg	Andelen som uppger att deras situation har förbättrats mycket eller lite sedan de fick kontakt med socialtjänsten.	80	70
Individ- och familjeomsorg	Antal besvarade enkäter	147	

Genomförande

Årets brukarundersökning genomfördes under oktober 2019, genom en webbaserad enkät. Den utfördes genom att handläggare fick tillgång till en länk som de i sin tur delade ut till samtliga som var på besök eller som handläggaren hade kontakt med under undersökningsperioden. Därigenom skapades urvalet. I år besvarades enkäten av 147 personer totalt för undersökningen inom IFO (individ och familjeomsorg). I förhållande till hur många som enkäten delades ut till vilket var 410 personer, så ger det en svarsfrekvens på 36 % totalt. Däremot är det ett högre antal svarande (147) i år jämfört med knappt 100 personer föregående år.

Det var andra året i rad som undersökningen gjordes digitalt. SKR erbjuder den digitala versionen endast på svenska, vilket 2018 tolkades som en anledning till att svarsfrekvensen var låg. I år erbjöds personer som behöver en enkät översatt till sitt språk möjlighet att svara i pappersform, som komplement till den digitala versionen. Svaren fördes sedan in i den digitala enkäten av stöd och utvecklingsenheten. Ovanstående tolkas som att den även i år låga svarsfrekvensen inte enbart kan förklaras med brist på tillgång till en översatt enkät.

Resultat

Även om svarsfrekvensen är låg på den övergripande nivån så kan nämnas att av det sammanlagda svaren så har andelen som uppger att *socialsekreteraren visat förståelse för hans eller hennes situation* ökat till 88 % från 67 %. Vidare analys av resultat görs i verksamhetsberättelsen i anslutning till de målsatta mått som baseras på resultatet i undersökningen.

Vidare arbete

Det är ett ständigt pågående arbete att på olika sätt fånga brukares och klienters uppfattning om de verksamheter de möter, deras uppfattning om vilka effekter som råd, stöd och insatser har. Hur kan vi använda resultaten till att utveckla verksamheten på bästa sätt?

Det finns också en särskild utmaning när det gäller tilltron till just denna typ av brukarundersökning, både internt i organisationen och kanske även bland medborgare som inte alltid uppfattar att enkäten ger något mervärde eller tas tillvara.

Under 2019 så ledde den nya organisationen till att fler enheter än tidigare berörs av samma enkätsvar. Till exempel är det inom barnspåret 6 olika enheter som delar samma resultat, vilket innebär att det inte är möjligt att dela in svaren utifrån enskilda enheters arbete, som medarbetare kan man inte se "sin" enhets resultat. Detta uppfattas som att det då inte finns samma möjlighet att analysera resultatet och härleda det till innehållet i den egna verksamheten. Det finns också kritik mot att SKR:s brukarundersökning endast riktar sig till de verksamheter inom IFO som utför myndighetsutövning, vilket gör att flera verksamheter vill göra egna enkäter. Värdeord inom socialförvaltningens organisation är *alla medborgare är allas ansvar* och i förberedelsearbetet med brukarundersökningen så kommuniceras att alla verksamheter rimligen kan ta del och känna ett ansvar för resultatet.

En aspekt av brukarundersökningen och dess syfte som tål att diskuteras vidare, är att brukarundersökningens primära del kanske inte är att utvärdera den egna verksamheten, utan det demokratiska i att medborgare genom undersökningen trots allt får ett anonymt tillfälle att uttrycka sin åsikt om den insats man har - vilken i bästa fall kan omsättas i konkret verksamhetspåverkan.

Öppna jämförelser och annan jämförande statistik

Förvaltningen lämnar såväl månadsvis som årsvis uppgifter till Statistiska centralbyrån (SCB) på olika nivåer. Till kommun-och landstingsdatabasen levererar förvaltningen resultat på nyckeltal som ingår i Kommunens kvalitet i korthet (KKIK) och andra jämförande mått. Syftet är att vi ska kunna jämföra oss med andra kommuner över tid. Enligt RKA (Rådet för främjande av kommunala analyser) är målsättningen att fånga in brukarnära objektiva kvalitetsindikatorer som kan komplettera andra kvalitetsmätningar inom individ- och familjeomsorgen som Socialstyrelsen och SKL gör. Resultatet från dessa olika källor finns på www.kolada.se

Flera mått från den offentliga statistiken, inte minst brukarundersökningar, utgör grund för mål och målsatta mått för socialnämnden.

Risanalyser och egenkontroller

Inom ramen för det systematiska förbättringsarbetet gör verksamheterna inom socialförvaltningen riskanalyser av den egna verksamheten. Åtgärder och egenkontroller kan knytas till identifierade risker, dessa åtgärder och kontroller förs successivt in i verksamhetssystemet Stratsys. I listan som följer nedan återges risker med en planerad egenkontroll. Utifrån att detta arbete är under uppbyggnad redovisas inte resultatet av egenkontrollen i kvalitetsberättelsen för 2019. Alla egenkontroller som rör volymer och nyckeltal redovisas i verksamhetsberättelsen för 2019.

Risker som tas med i internkontrollen, där kontrollmoment och åtgärder också fastställs, följs upp enligt en särskild plan och återges inte heller här.

Risk	Egenkontroll	Beskrivning av kontroll	Enheter som omfattas av egenkontrollen
Våra klienter får inte det stöd de behöver	Rapportering av ej verkställda	Kontroll av att förvaltningen verkställer fattade beslut inom lagstadgad tid. Genomförs kvartalsvis genom uppföljning av ej verkställda beslut.	Socialnämnden
Bristande delaktighet från brukare.	Brukarundersökning socialpsykiatri	Brukarundersökning SKL OBS: resultaten tagna från Kolada både 2018 och 2019.	Socialnämnden • IFO Vuxna • Verksamhet 2 Vuxna • Vård och Stödsamordning 1 • Vård och Stödsamordning 2
	Brukarundersökning individ och familjeomsorg	Brukarundersökning SKL Mått redovisas i nationella databasen KOLADA.	Socialnämnden • IFO Barn • Verksamhet 1 Barn • Förebyggande Barn 1 • Mottagning Barn • Familjerätt • Familjehem • Verksamhet 2 Barn • Utredning Barn • Öppenvård Barn • Utredning Unga • Öppenvård Unga • Verksamhet 3 Barn • Utredning Familj 1 • Utredning Familj 2 • Öppenvård Familj • IFO Vuxna • Verksamhet 1

Risk	Egenkontroll	Beskrivning av kontroll	Enheter som omfattas av egenkontrollen
			Vuxna <ul style="list-style-type: none"> • Förebyggande Vuxna <ul style="list-style-type: none"> • Mottagning Vuxna <ul style="list-style-type: none"> • Utredning Boende <ul style="list-style-type: none"> • Bosättning • Verksamhet 2 Vuxna <ul style="list-style-type: none"> • Utredning Vuxen • Öppenvård Vuxen <ul style="list-style-type: none"> • Verksamhet 3 Vuxna <ul style="list-style-type: none"> • Ekonomiskt Bistånd 1 <ul style="list-style-type: none"> • Ekonomiskt Bistånd 2 <ul style="list-style-type: none"> • Rehabilitering och sysselsättning 1 • Rehabilitering och sysselsättning 2
Färrer Botkyrkabor med ekonomiskt bistånd kan försörja sig på eget arbete och företagande	Statistik i årsredovisningen	Målsatt mått följs upp i årsredovisningen	Verksamhet 3 Vuxna

Övrig uppföljning, utredningar och andra underlag

De utredningar med mera som lyfts fram och kort sammanfattas här är valda utifrån att det finns mer eller mindre tydliga kopplingar till kvalitet och kvalitetsarbete inom socialnämndens ansvarsområde under den aktuella perioden. Utöver det som beskrivs här har ett antal uppdrag och rapporter presenterats i anslutning till delårsredovisning och andra delar av årsredovisning 2019. Det finns också kommunövergripande utredningar och nya styrdokument som påverkar kvalitet och innehåll i socialnämndens verksamheter.

Kostnad per brukare

Socialförvaltningen har under 2019 arbetat tillsammans med ett företag som heter Ensolution för att analysera ekonomi och verksamhetsstatistik. Analysen bygger på uppgifter från 2018 och verksamheter för flyktingar är inte med i underlaget. Resultatet har presenterats och kommer att användas för fortsatt arbete i olika grupper under 2020. Det som lyfts fram är bland annat att det är en större andel av alla barn- och ungdomar som varit aktuella inom socialtjänsten i Botkyrka jämfört med andra kommuner som också analyserat sin verksamhet på motsvarande sätt. Men det är ändå en lägre andel i Botkyrka än förväntat, utifrån kommunens förutsättningar. Skillnaderna mellan Botkyrka och andra kommuner ser olika ut om man jämför barn och ungdomar i olika åldrar. Detta och några andra resultat av denna genomlysning listas nedan i punktform.

- Klart större andelar av barn och yngre ungdomar i Botkyrka som varit aktuella inom socialtjänsten jämfört med andra kommuner.
- Mindre andel av ungdomar över 18 år i Botkyrka som varit aktuella inom socialtjänsten jämfört med andra kommuner.
- Jämfört med övriga kommuner är stödet till barn och unga det verksamhetsområde där Botkyrka tydligast har en lägre kostnadsnivå jämfört med andra kommuner och lägst andel placeringar.
- Jämförelsevis lägre andel av befolkningen Botkyrka har under året haft någon form av insats från missbruksverksamheten, jämfört med andra kommuner. Mer än hälften av de totala kostnaderna för missbruksvård i kommunen används till externa placeringar. Detta är en helt annan mix av insatser än inom barn- och ungdomsområdet.
- Jämfört med övriga kommuner är stödet till personer med psykiska funktionsnedsättningar (socialpsykiatri) det verksamhetsområde där Botkyrka tydligast har en högre kostnadsnivå jämfört med andra kommuner. Sådana jämförelser tar inte hänsyn till om orsakerna kan sökas i att det finns fler i målgruppen i kommunen eller om stödet är mer omfattande utifrån högre ambitioner eller om det är jämförelsevis dyrare för att det är mindre effektivt, eller om det finns någon annan förklaring.
- I Botkyrka är det en lägre andel hushåll som har fått försörjningsstöd 2018 jämfört med såväl riket som med genomsnittet av de större kommunerna. Utifrån kommunens strukturella förutsättningar får detta betraktas som oväntat. Kommunens kostnad för försörjningsstöd per hushåll är dock jämförelsevis hög. Detta kan delvis förklaras med att en relativt hög andel av hushållen som har försörjningsstöd, har detta under lång tid (10 - 12 mån per år). Särskilt tydligt är detta för personer som är över 40 år. Det kan också finnas helt andra förklaringar.

Organisatoriska mellanrum

Under hösten har medarbetare i socialtjänsten haft möjlighet att lyfta ärenden som utgår från en specifik medborgares situation, i ett forum som sammankallas och leds av förvaltningens kvalitetsledare, en objektsspecialist och en jurist. Syftet har varit att fånga sådana "organisatoriska mellanrum" som kan försvåra för våra medborgare att ta del av förvaltningens insatser. Målet är att denna process kan fånga upp saker som exempelvis behöver åtgärdas och aktivt upprätthålla ett arbetssätt som gynnar våra medborgare. Arbetet har bestått av att de ärenden som kommit in har diskuterats i gruppen, därefter har de sammanställts, utvärderats och rapporterats till förvaltningsledningen. Sammanlagt har 13 ärenden behandlats i möten med arbetsgruppen för organisatoriska mellanrum, 10 av dessa berör boendefrågan i någon form. Återkommande i dessa ärenden är otydligheter kring vilken enhet som ska ansvara för stödinsatser samt vad som ingår i vissa beviljade insatser som exempelvis träningslägenhet eller kommunkontrakt.

I samtliga ärenden som behandlats av gruppen har verksamheter från vuxenspåret varit involverade. Ett utvecklingsområde för satsningen "organisatoriska mellanrum" är att det finns ett behov av att utveckla återkoppling och beslutsfattande. Detta behöver tydliggöras och kommuniceras så att mötesformen "organisatoriska mellanrum" kan främja det interna

samarbetet och därmed ge effekt i arbetet för våra medborgare.

Kunskapsstyrning i socialtjänsten, nytt ställningstagande till SKR

SKL:s styrelse beslutade i december 2018 att rekommendera samtliga kommuner att gemensamt finansiera viktiga förutsättningar för att utveckla ett mer samlat system för kunskapsstyrning. 260 av landets kommuner meddelade efter detta att de antagit rekommendationen, 21 kommuner hade i samma skede avslagit rekommendationen, däribland Botkyrka kommun. Med anledning av detta återkom SKL hösten 2019 med en ny möjlighet att anta rekommendationen. Utifrån hur SKL valt att agera bedömde då både socialförvaltningen och vård- och omsorgsförvaltningen att det bästa var att anta rekommendation för att få tillgång till de nationella brukarundersökningar och kvalitetsregister som SKL tillhandahåller samt utifrån behov av att i samverkan med andra kommuner och myndigheter delta i arbetet med att utveckla kunskapsstyrningen inom socialtjänsten.

Regionalt Resurscentrum psykisk hälsa, RCPH

I oktober svarade Botkyrka kommun på en remiss ställt till tjänsteperson, från Region Stockholm. Remissen avsåg Regionalt Resurscentrum psykisk hälsa i region Stockholm-Gotland. Svaret sammanställdes av socialförvaltningen. I remissförslaget på slutrapport beskrivs Resurscentrum psykisk hälsa i ett nationellt och regionalt sammanhang och relateras till en preliminär nulägesanalys samt en strategisk plan för hur regionen bör arbeta med kunskapsstyrning. Genom detta blir det tydligt att grunden för Resurscentrum psykisk hälsa i hög grad vilar på den kunskapsstyrning som ska stödjas och det kunskapsstyrningssystem som regionen och kommunerna har ett delat ansvar och mandat för.

Svaret som förvaltningen skickade in betonade att i remissversionen av slutrapporten vilar beskrivningen av kunskapsstyrning dock på regionens perspektiv och saknar därmed det delade ansvar och mandat som uppdraget säger sig ha. Från socialtjänstens perspektiv vilar kunskapsstyrning värd namnet på en utvecklad evidensbaserad praktik. Vidare noterades i svaret att Regionen rimligen måste anses vara överrepresenterad bland de organ som kan ge RCPH uppdrag inom kunskapsstyrningen. En utmaning för socialtjänsten är att det i flera avseenden saknas strukturer som ens har uttalat syfte att erbjuda ett verksamhetsnära stöd för kunskapsutveckling i alla kommuner. Det är exempelvis inte en självklarhet att alla FoU-enheterna arbetar med sådana uppdrag idag. Alla kommuners socialtjänster tillhör inte heller självklart någon FoU-enhet. Beskrivningen av kunskapsstyrningen och kunskapsstyrningssystemet inom socialtjänst och inom utbildningsområdet är dock utvecklad och klart tydligare i slutversionen.

Slutrapporten lyfter fram att projektuppdraget var att föreslå en utökad samverkande organisation mellan regionerna och kommunerna i Region Stockholm-Gotland samt att ett kommunalt deltagande är avgörande för etablering av ett RCPH. Flera av de frågor som kommunen genom socialförvaltningen lyfte fram i remissvaret står obesvarade även i den slutversion som kom i december och som kommer att läggas fram för beslut till hälso- och sjukvårdsdirektören på Region Stockholm samt till Regiondirektören på Gotland. Det är också dessa direktörer som tar ställning

till den fortsatta processen.

Skälig levnadsnivå

Ledningen inom socialförvaltningen gav under 2019 ett uppdrag till stöd och utvecklingsenheten att belysa begreppet skälig levnadsnivå inom socialförvaltningen i Botkyrka kommun. Uppdraget avgränsades snart till att sammanfatta vad begreppet innebär för insatsen boendestöd. Denna prioritering gjordes då det bedömdes mest angeläget att belysa vård och stöd samordningen, då det är en av de insatser som har flest ej verkställda beslut. Som en del i uppdraget har det uppmärksammats ett behov av att belysa nuvarande organisering av insatsen gällande både hur biståndsbedömningen utförs, hur beställningar och uppdrag formuleras samt hur insatsen utförs i praktiken. Skrivelsen har kommunicerats med representanter från berörda enheter som också kommit med inspel till utveckling av arbetet. Skrivelsen har utmynnat i ett förslag att bland annat tidsbegränsa besluten för vård och stöd samordning samt att införa behovsnivåer som anger hur omfattande stödet bör vara för att tillgodose individen en skälig levnadsnivå. Ett bedömnings och handläggningsstöd tas fram som komplement för att göra förändringen möjlig.

Samverkansenkät med koppling till socialförvaltningens nya organisation

Under året har det gjorts två likadana enkäter med frågor kopplat till samverkan inom socialtjänsten: En utfördes under januari innan den nya organisationen trädde i kraft, samt en under december 2019. Syftet med enkäten var att följa om den nya organisationen bidrar till ökad kunskap och intern samverkan. Enkäterna har gjorts på uppdrag av styrgruppen för den nya organisationen och består av 4 frågor, med 3 till 4 svarsalternativ. Enkäten skickades ut till samtliga medarbetare i socialförvaltningen via mejl.

I januari deltog 386 medarbetare, vilket gav en svarsfrekvens på 49 % och i den uppföljande enkäten i december deltog 282 deltagare, med en svarsfrekvens på 40 %. Svaren skiljer sig inte nämnvärt åt mellan de olika perioderna. Det är svårt att statistiskt säkerställa huruvida enkätresultatet visar den nya organisationens påverkan på samverkan. Det framkommer i fritextkommentarer i anknytning till enkäten, att det i viss utsträckning råder oklarheter om andra enheters uppdrag, att det fortfarande finns luckor i samverkan och att det finns mer att fortsätta utveckla omkring samverkan för klientens bästa.

Nedan en kort resultatredovisning, fullständiga resultat kan hittas på Botweb.

	januari	december	
Hur väl känner du till andra grupper inom socialtjänsten och deras uppdrag?	21%	17%	(instämmer helt)
Mitt samarbete med andra grupper inom socialtjänsten bygger på att vi lyssnar på varandra och tar in varandras kunskaper	49%	53%	(håller helt med)
Den samverkan du har idag med andra	45%	41%	(i hög grad)

	januari	december
grupper inom socialtjänsten, skapar den mervärde för medborgare/klienter?		

Familjecentraler

Socialförvaltningen har utrett förutsättningarna för att starta familjecentraler tillsammans med region Stockholm. Under hösten tecknades två avsiktsförklaringar gemensamt med region Stockholm för att starta familjecentraler i Fittja och Tullinge. En styrgrupp och arbetsgrupp har startats för det fortsatta arbetet med att ta fram ett förslag på avtal.

SIQ, Institutet för Kvalitetsutveckling

Botkyrka kommun är medlemmar i SIQ - Institutet för Kvalitetsutveckling, som har till uppgift att vara det samlande, pådrivande och resursskapande organet för den nationella utvecklingen inom kvalitetsområdet och därmed även stödja internationellt samarbete. SIQ har tagit fram en modell som syftar till att stödja organisationer att göra ”rätt saker” på ”rätt sätt”. En viktig faktor är att veta vilka vi ska skapa värde för och ha en tydlig bild av deras behov och förväntningar. Socialförvaltningen har påbörjat ett arbete utifrån modellen och tagit det första steget i modellen ”Fakta om verksamheten” se vidare i inledningskapitlet till detta dokument. Utifrån arbetet har även ett särskilt fokus gjorts på enheten för rehabilitering och sysselsättning där deras verksamhet beskrivits utifrån modellen för dokumentet ”Fakta om verksamheten”.

Lokal brukarundersökning inom familjerätt i socialförvaltningen

Familjerätten har genomfört två brukarundersökningar i egen regi (inte att blanda ihop med de brukarundersökningar som görs i samarbete med SKR och som ligger till grund för flera målsatta mått). Familjerättens egna brukarundersökning pekar på att familjerättens klienter är nöjda med bemötande, tillgänglighet och den hjälp de fått i sin kontakt med enheten. Klienter är mindre nöjda med möjligheten att hitta familjerättslig information på kommunens hemsida. Utifrån resultatet har familjerätten gått igenom och reviderat informationen på hemsidan.

Rättssäkerhetsgranskning inom familjerätt

Rättssäkerhetsgranskning pågår inom enheten för familjerätt. Under tre månader våren 2019 granskades alla ärenden med relativt kort handläggningstid. Granskningen visar att handläggningen sker enligt gällande lagar och riktlinjer. Granskningen visade dock att enstaka beslut inte hade registrerats i verksamhetssystemet procapita (system för blad annat diarieföring i enskilda ärenden). Detta har påtalats för berörda handläggare och grundar sig i slarv, inte i kunskapsbrister. Det har också noterats enstaka onödigt utförliga journalanteckningar samt onödigt utförliga redovisningar av socialregister i yttranden, vilket påtalats för berörda handläggare. Frågan om vilka uppgifter som ska föras in i journal samt redovisas i yttranden har lyfts på enhetsmöte för att uppnå samsyn och likvärdig dokumentation oavsett vem som handlägger ett ärende. En granskning av alla ärenden med längre handläggningstid pågår och planeras att avslutas i mars 2020.

Riskbedömningar inom verksamheten som arbetar med ekonomiskt bistånd

Inom ramen för den verksamhet som handlägger ekonomiskt bistånd har man under 2019 genomfört två specifika riskbedömningar i samband med ändrade arbetssätt för socialassistenterna och att tre socialsekreterarkonsulter färdas ut till årsskiftet. Riskerna bedömdes som låga, allra helst för socialassistenterna där verksamheten räknar med att arbetsuppgifterna blir mer jämnt fördelade och sårbarheten vid eventuell frånvaro minskas. Att konsulter inte längre är verksamma inom enheten får till följd att det blir fler ärenden att fördela till ordinarie personal. Verksamhetens målsättning är att detta inte ska påverka tillgängligheten och kvaliteten i handläggningen, men detta kommer att följas upp under första kvartalet 2020.

Slutrapporten från FoU Södertörn om Mentors in violence prevention MVP, SN/2017:326

Med stöd av ekonomiskt bidrag från Brottsförebyggande rådet (BRÅ) har FoU Södertörn på uppdrag av socialförvaltningen utvärderat "Mentors in Violence Prevention" (MVP) i Botkyrka kommun. MVP är ett skolbaserat utbildningsprogram med syftet att förebygga våld. Utvärderingen som blev klar våren 2019 kan inte visa att implementeringen av MVP påverkat de indikatorer som man kunnat följa i befintliga enkäter. Någon effektutvärdering har därför inte kunnat göras. Allt som allt visar rapporten att MVP inte tillfogar målgruppen någon form av skada. Trots frånvaron av statistiska förbättringsområden anser majoriteten av informanterna att våldsanvändningen mellan eleverna generellt har minskat sedan implementeringen. I den utsträckning som våld fortfarande förekommer är det fråga om mindre grova överträdelser än tidigare. MVP beskrivs i rapporten som del av en gemensam kommunal angelägenhet för att förebygga olika sociala risker bland barn och ungdomar.

4 Analys – åtgärder

Analys av kvaliteten och de åtgärder som knutits till resultatet av dessa analyser, presenteras här utifrån olika delar i verksamheten.

Verksamheter riktade till barn

Analys och åtgärder för den del av socialförvaltningens verksamheter som riktas särskilt till barn och unga och som i den nya organisationen samlas inom området "IFO-barn", kan sammanfattas med att verksamheterna har arbetat med förbättrad kvalitet inom områdena rättssäkerhet, handläggning och dokumentation, bemötande, samarbete inom förvaltningen och förbättrat arbete i samverkan med externa samarbetsparter, tex skola och polis,

Förebyggande arbete för barn och unga

Enheten håller en god kvalitet på sitt arbete. Arbetet sker i nära samverkan med andra aktörer och de som utför arbetet uppfattar att det är uppskattat hos medborgarna. Föräldrastödet kallat "ABC" har nått ut till många föräldrar i kommunen, något som talar för att barn som bor i kommunen också har påverkats positivt. MVP har nåt ut till flera skolor och utbildat många nya mentorer bland eleverna på skolan. Stödcentrum har under året jobbat hårt med att utveckla kvaliteten och hitta hållbara arbetssätt och rutiner. Enheten har under året genomgått stora förändringar utifrån samarbete med kommunledningsförvaltningens våldspreventiva center. Detta har resulterat i att nya arbetssätt och rutiner har arbetats fram för samarbetet. Samarbetet kommer att fortsätta utifrån nya tjänster för samordning. Öppna förskolan gör ett brett preventivt arbete, de når ut till många invånare som man annars inte skulle nå. De erbjuder också vägledning och stöd för bättre integration i det svenska samhället. Andra exempel på vad den öppna förskolan erbjuder är utbildning av SFI i lokalerna när barnen är med. Enheten har även arrangerat större föreläsningar i kommunen med teman som "Hjälp jag har en tonåring". Vidare erbjuder enheten utbildningen "Oro för barn" tillsammans med mottagningsenheten. Denna utbildning syftar till att öka medvetenheten om vad socialtjänsten arbetar med och få personer som är oroliga för barn att anmäla detta. Utbildningen kommer under nästa år att breddas och erbjudas till fler aktörer. Under året har denna utbildning i första hand vänt sig till skolor och förskolor.

Mottag för barn och unga

Enhetens huvuduppdrag med skyddsbedömningar och förhandsbedömningar har under året visat bättre resultat. Medarbetare inom enheten utgör en stabil arbetsgrupp, ingen personalomsättning och medarbetare är trygga tillsammans. Erfarenhetsnivån inom området myndighetsutövning är relativt hög i arbetsgruppen. Nära och tillgänglig arbetsledning underlättar också för att bibehålla rättssäkerhet och tryggheten för medarbetare, något som förväntas bidra till att de familjer som vänder sig till mottaget upplever ett bra bemötande. Utvecklingsarbetet för att öka barns delaktighet i förhandsbedömningarna fortsätter även nästa år.

Det som enheten behöver fortsätta utveckla är samarbetet med andra enheter samt samverkan med polis i våldsärenden. Enheten behöver också arbeta för att utveckla samsynen med skolan om hur vi bäst kan stödja de barn som idag

risikerar att hamna i organisatoriska mellanrum.

Familjerätt

Under året har ett arbete genomförts som syftade till att renodla och beskriva enhetens arbetssätt utifrån att man under första kvartalet 2020 ska övergå till nytt systemstöd, "Lifecare Familjerätt". Processbeskrivningar över arbetsflöden medför att Familjerätten kommer att använda fler utredningstyper och tanken är att nya flöden i systemet ska ge mer stöd i handläggningsprocessen och göra att det blir svårare att registrera fel.

Utredning och insatser till barn, unga och familjer (exklusive familjehem)

Verksamheterna jobbar kontinuerligt med att uppfylla lagstadgade rättssäkerhetskrav och en förbättring när det gäller andel färdigställda utredningar i rätt tid har gjorts på flera utredningsenheter, dock inte på alla. Ett skäl till detta är att det saknats tydlig instruktion kring vad som krävs tekniskt i verksamhetssystemet för att en utredning skall vara formellt avslutad. Vid delår 2 var det trots detta möjligt att se att andelen utredningar som färdigställts i rätt tid ökat jämfört med 2018. Att höja andelen utredningar som färdigställs inom lagstadgad tid kommer fortsatt vara en prioriterad fråga under 2020.

Under hösten har beslut tagits att införa tidsbegränsade beslut. Detta kommer att medföra ökad tydlighet visavi medborgaren kring vilken insats som erbjuds och under vilken tidsram. Vidare kommer tydliggörandet av tidsramen för beslut om öppenvård i egen regi vara stöd i att snabbare få igång de insatser vi ser som nödvändiga.

Under året har ett omfattande arbete gjorts med att följa upp genomförandepå planer inom öppenvårdsenheterna och genom det har ett flertal insatser kunnat avslutas i rätt tid.

Dokumentationen har inte varit fullgod i alla ärenden på utförarsidan och fortsatt arbete i form av utbildning i dokumentation och uppföljning av den samma kommer att genomföras. Arbetet behöver fortsätta att följas upp och prioriteras. Att den årliga granskning av dokumentation som utförs i internkontrollen genomförs av enhetschef har matchat arbetet med att följa upp dokumentationen på samtliga enheter men inte minst på öppenvårdsenheterna.

Arbetet med att säkerställa att det är ordning i dokumentation och handläggning har under året försvårats av att majoriteten av handläggarna på utredning Familj 1 och 2 varit nya i yrkesrollen och detta sammanfallit med att även majoriteten av de förste socialsekreterarna på samma enheter varit nya i rollen.

Tillsammans med mottagningen har utredningsenheterna arbetat fram rutin för flödet sinsemellan. Detta viktiga arbete kommer att fortsatt följas upp och utvärderas för att skapa tydlighet kring gemensamma arbetssätt och samsyn i bedömningar.

Styrka att utredning och öppenvård sitter ihop/i samma verksamhet. Detta arbete har bara påbörjats och kommer att fortgå. Men det är en viktig förbättring att de medarbetare som jobbar runt en medborgare hör till samma verksamhet. Det blir kortare ledtider och möjligheten att samverka klokare i

team gör arbete smidigare och roligare för medarbetarna.

En utmaning är att en stor andel av utredarna och cheferna inom barn-spåret är nya i yrkesrollen sedan mars/april. Detta har påverkat kvaliteten på arbetet i dessa enheter på ett naturligt vis. I takt med att dessa medarbetare introducerats i arbetet kommer kvaliteten att höjas ytterligare och bli stabil.

Familjehem

Som ovan beskrivits har fokus under året varit rättssäkerhet och dokumentation. Kvalitén har ökat utifrån att handläggningen nu sker enligt de regler som gäller. Under nästa år kommer fokus vara att se till att de utbildningsåtgärder som gjorts innebär ökad kvalitet.

Verksamheter riktade till vuxna

Analys och åtgärder för den del av socialförvaltningens verksamheter som riktas särskilt till vuxna och som i den nya organisationen samlas inom området "IFO-vuxen", kan sammanfattas med att omorganisationen har bidragit till att vissa brister blivit synliga och att verksamheterna nu arbetar för att förändra och utveckla utifrån det man sett. Inom respektive del-område har förändringar skett utifrån behov som uppstått eller tydliggjorts i den nya organisationen. Detta innefattar allt från rättssäkerhet och dokumentation till arbetssätt. Det har inneburit utbildning och kompetensutveckling för medarbetarna samt arbete med rutiner och processer i flera av verksamheterna.

Mottag för vuxna:

Medarbetare vid denna enhet upplever att det finns problem med och svagheter i tillgängligheten för medborgare. Det kan vara svårt att få en tid för bedömning över telefon på ett snabbt sätt där vi idag inte kan leva upp till den nivå vi bör på grund av den pressande personalsituationen. .

Utredning av insatser som rör boende:

Det finns problem med rättssäkerheten utifrån oklarheter i organisationen och enheten arbetar kontinuerligt med att detta problem ska minska.

En brist i kvaliteten kan ses när det gäller stödet till de klienter som har insatsen tillfälligt boende. Det finns inte någon utpekad roll med särskilt ansvar att arbeta med de boende, d v s att de ska finna eget mer permanent boende, trots att uppdraget nu ligger på enheten. Kvalitetsledarna genomför dock en analys av situationen och frågan kommer att följas upp.

Insatsen boende med särskild service:

Genomlysning som gjort av extern aktör, PWC, visade på stora brister i verksamheterna, inte minst när det gäller dokumentation och rättssäkerhet. Detta resulterade i att vi idag genomför en total omorganisation av boendena när det gäller allt från flytt till nya och lämpliga lokaler, nya kriterier och kvalitetskrav för boenden, rutiner kring dokumentation och inriktningar på boenden samt krav på personalens kompetenser.

Budget och skuld;

Köerna är fortfarande långa för att få budget- och skuldrådgivning och vi lever därmed inte upp till beslutade politiska mål. Vi behöver utifrån detta se över organisationen men har även behov av ytterligare personella resurser för att klara vårt uppdrag på ett tillfredsställande sätt.

Råd och stöd, utredning och insatser till vuxna med beroendeproblematik och/eller psykisk funktionsnedsättning

Under året har denna verksamhet arbetat för att gemensamt hitta lösningar runt klienter samt strukturer för att enklare hitta lösningar direkt när problem uppkommer. Detta arbete kommer att fortgå under 2020 och är en del av att vi omorganiserat oss inom socialförvaltningen 2019. Ett positivt tillskott till samarbetet internt är modellen att mötas utifrån "Organisatoriska mellanrum". Det har givit bra diskussioner och synliggjort brister i handläggning, som då har kunnat åtgärdats. Det är också positivt att förste socialsekreterare samarbetar över enhetsgränserna, det är en ny typ av samverkan i en ny konstellation. Likaså att kvalitetsledare från IFO-vuxen respektive IFO-barn ingår i ledningsgruppen.

Verksamheten som erbjuder stöd och insatser till personer med psykiska funktionsnedsättningar fick över lag goda resultat i brukarundersökningen avseende bemötande och trygghet. Tiden det tar innan en beslutad insats om vård- och stödsamordning kan verkställas har minskat andra halvåret jämfört med första. Orsaken är en kombination av förstärkt personalresurs samt att handläggarna arbetar mer fokuserat kring uppföljningar och omprövningar. Ur ett arbetsmiljöperspektiv för team med Vård- och stödsamordnare har den fysiska arbetsmiljön avsevärt förbättrats i och med en ny och ändamålsenlig lokal, men omorganisationen i sig har av medarbetare upplevts som rörig och ansträngande. Verksamheten har under året haft många arbetsmöten tillsammans med andra verksamheter inom och utom förvaltningen exempelvis utredning barn, utredning boende, Våldspreventivt center (kommunledningsförvaltningen) m.fl.

Ekonomiskt bistånd, rehabilitering och sysselsättning

Verksamheten bedömer utifrån analys att kvaliteten till sin helhet är acceptabel men något lägre än föregående år med tanke på att utvecklingstakten har mattats av som en naturlig följd av den stora omorganisation som genomgåtts under året. Detta har fört med sig en nödvändig koncentration på att få ordinarie verksamhet att fungera i de delvis nya konstellationerna och i nya lokaler. Verksamheten följer lagar och förordningar utifrån givet grunduppdrag. Vi har en personalstyrka med rätt utbildning och kompetens som har förutsättningar att medverka och bidra till den utveckling som sker inom verksamheten. Chefer besitter mycket hög kunskap inom sakområdena och visar gott ledarskap. Samarbetet med interna och externa verksamheter är starkt. Förutsättningar finns att kunna öka kvaliteten nästa år.

Verksamheten presenterar även analys och åtgärder för att nå god kvalitet utifrån styrkor, svagheter, möjligheter och hot/risker.

Styrkor: Inom enheterna som arbetar med försörjningsstöd är gängse rutiner/policys och arbetssätt redan utarbetade och efterföljs. Det finns en fortsatt vilja till utveckling, främst gällande automatisering/robotisering. En ökad samverkan med framför allt Jobbcenter/AVUX ger bra förutsättningar i arbetet. Teamarbetet har påbörjats och är ett vedertaget begrepp i verksamheten. Kompetensen har kunnat bibehållas då fler nyanställda har varit socionomer med tidigare arbetslivserfarenhet än under föregående år, det har också varit mer lättrekryterat så några längre tider med vakanser har kunnat

undvikas. Även konsulter har bemannat upp för att säkerställa att korrekt handläggning sker, innefattande att utbetalningar av försörjningsstöd sker i tid. Verksamheten fortsätter att använda sig av tim-anställda handläggare för att minska arbetsbelastningen för försörjningsstödet socialsekreterare vid utbetalningstider.

Svagheter: Det kan inte uteslutas att verksamheten har påverkats av att ledningsgruppen inte har varit intakt under större delen av året. Det har varit chefskonsult i omgångar och enhetschef som har slutat samt verksamhetschef som har växlat under en längre period. Dock är kunskapsnivån fortsatt hög inom verksamhetens områden. Personalomsättningen inom försörjningsstödet har varit högre i år än föregående år. Inom sysselsättningen har det varit turbulent med förändrade förutsättningar och lokaler som fick vägglös. Sammantaget har detta påverkat ett antal klienter som inte längre vänder sig till verksamheten som tidigare.

Möjligheter: Inom sysselsättningen finns det möjligheter till förändringar i arbetssätt och verksamhetsutbud och ett tätare samarbete med utredningsenheten - vuxen, vilket kan ge fler Botkyrkabor i behov av sysselsättning mer flexibel insats med regelbunden uppföljning. Försörjningsstödet kan komma att öka automatiseringen under nästkommande år. Detta torde ge möjligheter till en effektivare verksamhet med fler klientmöten. Under kommande år bör organisationen ha "satt sig" något mer och utrymme finnas för att återigen satsa på metodutveckling samt utbildningar. Verksamheten ska arbeta utifrån redan påbörjade processkartor. Ett syfte är att tiden med försörjningsstöd ska kunna kortas ned för den enskilde, om verksamheten har ett mer systematiskt arbetssätt.

Hot/Risker: Högre personalomsättning som påverkar kunskapsnivån är ett hot, ständigt nytillkomna medarbetare skapar en viss oro och mycket kraft får läggas på att stabilisera och bibehålla snarare än att utveckla. Påbörjade utvecklingsområden försenas p g a bristande ekonomi eller styrning kan komma att påverka verksamheten negativt. Yttre faktorer som ej går att påverka, t ex omstruktureringen av arbetsförmedlingen påverkar möjligheten till samarbete och förutsättningarna för försörjningsstödstagare att få stöd i att finna arbete. Samhällstrender som ökar inflödet av försörjningsstödstagare kan skönjas. Det kan också finnas en risk att uppdelandet av försörjningsstödet i två verksamhetsområden kan påverka stringensen i bedömningar och handläggning.

Förvaltningsövergripande verksamhet

Stöd- och utvecklingsenhetens uppdrag är dels att stödja verksamheten och verka för en god kvalitet i denna, dels att genomföra viss kärnverksamhet.

Det stöd som enheten under året har givit till verksamheten bedöms hålla god kvalitet. Under året har stödet bland annat bestått av ett flertal utbildningsinsatser, systemstöd, stöd för att genomföra och utveckla planering, uppföljning och systematiskt förbättringsarbete. Den nya organisationen har medfört ett antal särskilda utredningsuppdrag till enheten. Dessa har syftat till att tydliggöra förutsättningar för verksamheten samt att ge förslag på åtgärder för att säkra kvaliteten.

Enhetens verksamhetsutvecklare har under året arbetat för att stödja verksamheten i planerings- och uppföljningsarbetet samt stöttat chefer i det systematiska kvalitetsarbetet. Vidare har ett antal olika ärenden utretts och beretts av stöd- och utvecklingsenheten.

Förvaltningens IT-enhet som är en del av stöd- och utvecklingsenheten, har under året arbetat tillsammans med verksamheterna i flera av de satsningar som lyfts fram under övriga rubriker i kvalitetsberättelsen. Utöver detta kan nämnas de nya processer som byggts i verksamhetssystemet Procapita för att anpassa systemet till den nya organisationen, detta gäller särskilt i verksamheter som arbetar med stöd till personer med psykisk funktionsnedsättning. Enheten har även utfört viktigt underhåll i verksamhetssystemet. Genom att utveckla ett så kallat "resursregister" har man gjort det möjligt att enklare ta reda på vilka uppdragstagare som är utredda och godkända, och att genom olika sökord kunna matcha ett barns behov av stöd med en viss uppdragstagare.

Arbetet med att utreda inkomna lex Sarah-rapporter har visat på vissa brister när det kommer till kravet på skyndsam handläggning av rapporterade missförhållanden. Trots att ett särskilt projekt under året genomförts för att komma till rätta med detta så har enheten inte lyckats uppnå önskvärt resultat när det gäller skyndsamheten.

Enhetens kärnverksamhet har visat på goda resultat. Bland annat har nationellt jämförbara undersökningar visat på goda resultat vad gäller enhetens tillståndshandläggning.

5 Sammanfattande bedömning

IFO Barn

Verksamheter riktade till barn och familjer bedöms ha en god kvalitet. Samtidigt finns behov av utveckling utifrån att det förebyggande arbetet vuxit både i omfattning och komplexitet. Det som erbjuds är uppskattat av både medborgare och professionella samverkansaktörer men behöver i vissa avseenden tydliggöras, inte minst hur samverkan ska se ut med kommunledningens våldspreventiva center. Genom att den öppna förskolan organiserats närmre andra förebyggande insatser kan socialförvaltningen erbjuda ett sammanhållet förebyggande arbete för åldrarna 0-21 år. En viktig utvecklingsfråga har under året varit att tydligare koppla insatserna till uppdragen i besluten från utredningsenheterna. Samtidigt har utvecklingsarbetet visat på behov av att utredningsenheterna vässar de uppdrag som skrivs så att behovet av insats och tänkt innehåll tydliggörs för både medborgaren och den behandlare som får uppdraget. För att lyckas i detta har samarbete mellan utredare och behandlare varit en prioriterad fråga och en tydlig mötesstruktur har skapats för att upprätthålla den samverkan som inletts. Detta arbete behöver och kommer att fortsätta för att ytterligare förbättra kvaliteten i såväl utrednings- som öppenvårdsarbetet.

Sammantaget har verksamheterna inom IFO-barn arbetat med att förbättra kvaliteten under året utifrån rättssäkerhet, att hålla utredningstider och att få igång insatser i tid. Dokumentation är också ett område där verksamheten ständigt behöver arbeta med kvalitet och omfattning. Olika utbildningar har genomförts för att stödja kvalitetsarbetet. Kvalitetsledare har varit delaktiga i flera utvecklingsinsatser och erbjudit stöd till verksamheterna.

IFO vuxen

2019 har varit ett intensivt år med den nya organisationen i fokus. För hela vuxensidan har detta inneburit nya kollegor, nya chefer, nya medarbetare och inte minst ett samgående av verksamheter som tidigare varit självständiga från varandra. Detta har varit både utmanande och stimulerande. Vi kan konstatera att det funnits olika kulturer inom de gamla enheterna som nu ska smälta ihop till en enhetlighet. Vi har också sett att det finns brister inom olika verksamheter som vi har arbetat med att rätta till. Detta har handlat om rättssäkerhet, dokumentation men även förhållningssätt och bemötande gentemot våra Botkyrkabor. Vi har också hittat verksamhet som inte håller måttet juridiskt idag men som gjorde det när verksamheten startades för över 20 år sedan. Detta behöver rättas till och där har vi också vidtagit åtgärder.

Det har blivit uppenbart att det finns mycket att göra inom vuxenspåret under 2020 och det arbetet har påbörjats under 2019. Vi har startat ett projekt som innefattar alla verksamheter, både myndighet och utförare inom vuxen där vi ska hitta en gemensam plattform att stå på. Det innefattar allt från hur våra processer ska bli smidigare, hur vi ska kunna implementera teamarbetet på bästa sätt, på vilket sätt vi ska bemöta dem som har behov av vår hjälp till hur vi ska dokumentera och arbeta rättssäkert. Varje del av verksamheten riktad till vuxna gör sitt bästa och har en acceptabel kvalitet men det saknas ett helhetsperspektiv och en likvärdighet i våra arbetssätt som vi hoppas komma tillrätta med genom detta projektet.

Kvalitetsledare har varit delaktiga i flera utvecklingsinsatser, erbjudit stöd och gjort en förberedande kartläggning av hur barnkonventionen kan påverka handläggningen.

Stöd- och utvecklingsenheten

Överlag håller stöd- och utvecklingsenheten en hög kvalitet på det arbete som genomförs på enheten och både medvetenheten och efterlevnaden av lagar och politiska mål är generellt sätt hög. Det finns dock visst behov av att arbeta mer fokuserat utifrån de politiska målen samt att inom enheten samordna och samverka bättre för att nå mer effektiva resultat.

Under 2019 har stöd- och utvecklingsenheten på många sätt bidragit till och främjat kvalitetsarbetet inom förvaltningen. Fokus under 2019 har varit att följa den nya organisationen och bevaka områden där stöd från enheten kan erbjudas. Under året som gått har flera utbildningssatsningar hållits från enhetens sida. Syftet har varit att öka förståelsen för socialförvaltningens uppdrag och att säkerställa efterlevnaden av lagar och politiska mål. Stöd- och utvecklingsenheten håller en hög nivå i det arbete som genomförts det finns dock behov framåt av att samordna och samverka bättre både inom enheten och med andra enheter inom förvaltningen.

6 Avslutning

Kvalitetsberättelsen pekar sammantaget på att kvalitetsarbetet inom socialnämndens ansvarsområde i ökad grad bedrivits systematiskt. Förvaltningens omorganisation har bidragit till att tidigare strukturer, arbetsätt och metoder ifrågasatts utifrån den nya organisationens vision. Detta har i sin tur lett till ett behov av att förtydliga och förändra hur förvaltningen ska arbeta för att säkerställa en god kvalitet. Ett fokus har under året varit att genom säkerställa en ändamålsenlig handläggningsprocess med fokus på samverkan mellan enheter i syfte att öka medborgarnyttan. Processkartläggningar har varit ett sätt för att nå syftet med detta förbättringsarbete.

I kvalitetsberättelsen beskrivs även andra åtgärder som under året vidtagits inom ramen för det systematiska kvalitetsarbetet i syfte att öka verksamhetens kvalitet i förhållande till enskilda medborgare. Att man arbetar systematiskt betyder dock inte självklart att man når målet, särskilt inte inom en viss tid. Frågan som kvarstår är om verksamheterna inom socialnämndens ansvarsområde har en god kvalitet.

Verksamheterna är överens om att man tagit flera viktiga steg i riktning mot god kvalitet den definition som formulerades i inledningen till denna kvalitetsberättelse. Fortfarande återstår dock vissa delar innan det är möjligt att sammanfatta med att kvaliteten är god enligt alla delar i denna definition. Det bör dock påtalas att när kraven från omvärlden och medborgarnas behov överstiger det som verksamheten har möjlighet att möta utgör detta en svaghet i organisationen och ett hot mot rättssäkerhet och kvalitet ur flera perspektiv. Dessa utmaningar beskrivs mer ingående i socialnämndens mål och internbudget, verksamhetsuppföljning samt i den årliga omvärldsanalysen.

Mot bakgrund av ovanstående utmaningar ökar behovet att ett systematiskt och ihärdigt kvalitetsarbete. Medvetenheten om dessa behov och utmaningar bedöms vara god inom förvaltningen och sammantaget görs bedömningen att det finns goda förutsättningarna för ett fortsatt systematiskt kvalitetsarbete inom förvaltningen för att säkerställa en god kvalitet gentemot medborgarna.

**3****Patientsäkerhetsberättelse 2019 (SN 2020:58)****Beslut**

Socialnämnden godkänner Patientsäkerhetsberättelsen 2019, inklusive Patientsäkerhetsplan 2020

Sammanfattning

Botkyrka kommun är huvudman för den kommunala hälso- och sjukvården. Inom socialnämndens ansvarsområde gäller detta ansvar upp till sjuksköterskenivå inom särskilda boendeformer för personer med psykisk funktionsnedsättning. Patientsäkerhetsberättelsen 2019 är en del av nämndens verksamhetsberättelse.

Uppföljning av målen i patientsäkerhetsplanen för 2019 redovisas i patientsäkerhetsberättelsen. Av uppföljningen framgår bland annat att sjuksköterskorna i samverkan med IT-sektionen har tagit fram ett digitalt stöd för att säkerställa att vårdåtgärder blir utförda. Stödet består av en checklista som har kopplats till den enskildes journal. Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) har också granskat hygien på samtliga boenden och gett förslag på förbättringsområden. Genom nätverket för medicinskt ansvariga sjuksköterskor i Södertörns kommuner uppdateras strategiska riktlinjer utifrån gällande lagstiftning, för att skapa tydlighet kring vårdgivarens och verksamheternas ansvarsområden.

Patientsäkerhetsplaneringen för 2020 handlar om att utreda och analysera vårdavvikelse då nuvarande sätt att rapportera har brister. Under 2020 kommer även den basala hygien och handhygien att kontrolleras.



2020-01-28

Dnr SN/2020:58

Referens

Johanna Forssell

Mottagare

Socialnämnd

Patientsäkerhetsberättelse 2019

Förslag till beslut

Socialnämnden godkänner Patientsäkerhetsberättelsen 2019, inklusive Patientsäkerhetsplan 2020

Sammanfattning

Botkyrka kommun är huvudman för den kommunala hälso- och sjukvården. Inom socialnämndens ansvarsområde gäller detta ansvar upp till sjuksköterskenivå inom särskilda boendeformer för personer med psykisk funktionsnedsättning. Patientsäkerhetsberättelsen 2019 är en del av nämndens verksamhetsberättelse.

Uppföljning av målen i patientsäkerhetsplanen för 2019 redovisas i patientsäkerhetsberättelsen. Av uppföljningen framgår bland annat att sjuksköterskorna i samverkan med IT-sektionen har tagit fram ett digitalt stöd för att säkerställa att vårdåtgärder blir utförda. Stödet består av en checklista som har kopplats till den enskildes journal. Medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) har också granskat hygien på samtliga boenden och gett förslag på förbättringsområden. Genom nätverket för medicinskt ansvariga sjuksköterskor i Södertörns kommuner uppdateras strategiska riktlinjer utifrån gällande lagstiftning, för att skapa tydlighet kring vårdgivarens och verksamheternas ansvarsområden.

Patientsäkerhetsplaneringen för 2020 handlar om att utreda och analysera vårdavvikelser då nuvarande sätt att rapportera har brister. Under 2020 kommer även den basala hygien och handhygien att kontrolleras.

Marie Lundqvist
Socialdirektör

Jennifer Gavin
Chef
Stöd- och utvecklingsenheten

2020-01-28

Dnr SN/2020:58

Expedieras till

IFO-chef Vuxen, socialförvaltningen

Verksamhetschef Tidiga kontakter och boende (vuxen)

MAS

DET HAR ÄR BOTKYRKA

Patientsäkerhetsberättelse 2019 Patientsäkerhetsplan 2020 sn/2020:58



INLEDNING	3
VERKSAMHETENS MÅL FÖR PATIENTSÄKERHETSARBETET	3
ANSVAR FÖR PATIENTSÄKERHETSARBETET.....	4
<i>Socialnämnden</i>	5
<i>Medicinsk ansvarig sjuksköterska, (MAS)</i>	5
<i>Socialdirektör</i>	5
<i>Verksamhetschef enligt 4 kap 2 § Hälso- och sjukvårdslagen (2017:30)</i>	5
<i>Hälso- och sjukvårdspersonal</i>	5
<i>Övriga stödfunktioner för socialförvaltningens patientsäkerhetsarbete är:</i>	6
RUTINER FÖR EGENKONTROLL SAMT VILKEN EGENKONTROLL SOM GENOMFÖRTS UNDER ÅRET	6
VILKA ÅTGÄRDER SOM GENOMFÖRTS FÖR ÖKAD PATIENTSÄKERHET	6
<i>Vårdavvikelser</i>	6
<i>Riktlinjer/rutiner</i>	7
<i>Dokumentation</i>	7
<i>Delegeringar</i>	7
<i>Kvalitetsenkät</i>	7
RUTINER FÖR ATT IDENTIFIERA RISKER I VERKSAMHETEN	7
RUTINER FÖR HÄNDELSEANALYSER	8
INFORMATIONSSÄKERHET	8
SAMVERKAN FÖR ATT FÖREBYGGA VÅRDSKADOR.....	8
HÄLSO- OCH SJUKVÅRDSPERSONALENS RAPPORTERINGSSKYLDIGHET	8
<i>Vårdavvikelser</i>	9
SAMMANSTÄLLNING OCH ANALYS	9
HANTERING AV KLAGOMÅL OCH SYNPUNKTER PÅ VÅRDEN	9
SAMMANSTÄLLNING OCH ANALYS	10
SAMVERKAN MED PATIENTER OCH NÄRSTÅENDE	10
RESULTAT	11
<i>Avvikelser</i>	11
<i>Hygien</i>	11
<i>Läkemedel</i>	11
<i>Symfoni, tandvårdenheten</i>	11
<i>Dokumentation</i>	12
<i>Kvalitetsenkät</i>	12
<i>Fall, fallprevention och hjälpmedel</i>	12
PATIENTSÄKERHETSPLAN UTIFRÅN ÖVERGRIPANDE MÅL OCH STRATEGIER FÖR KOMMANDE ÅR 2020	12
<i>Mål på strategiska nivåer för kommunal hälso- och sjukvård</i>	13

Inledning

De grundläggande målsättningarna för säkerhetskultur och patientsäkerhetsarbetet är att varje patient inom verksamheten ska känna sig trygg och säker. Personal ska vara delaktig och driva kvalitetsarbete så att en god och säker hälso- och sjukvård kan tillhandahållas.

Risker måste uppmärksammas så antalet vårdavvikelser minimeras genom förebyggande insatser och fortlöpande systematiskt förbättringsarbete i organisationen. Rapportering av risker och avvikande händelser är en viktig del i det systematiska förbättringsarbetet vilket består av att upptäcka och påvisa risker, utföra riskanalyser, egenkontroller och avvikelshantering. Alla risker/ avvikelser ska rapporteras, registreras, utredas och åtgärdas.

Implementering av ett nytt digitalt avvikelssystem är påbörjat och arbete med att ta fram ett nytt arbetssätt kring rapportering av risker, utredning, analyser och åtgärder inom vårdavvikelshantering har inletts. Detta innebär bland annat att det kommer genomföras utbildningsinsatser.

- MAS genomförde granskningar utifrån basal hygien på samtliga enheter under 2019 och ett flertal brister har uppmärksammas och förslag till åtgärder utifrån olika utvecklings/ förbättringsområden har angivits.
- På strategisk nivå arbetas det med att egenkontroller och de viktigaste hälso- och sjukvårdprocesserna som ska läggas in i det digitala ledningssystemet Stratsys. Ett gemensamt arbete sker mellan SOC och VOF.
- Samtlig personal ska utbildas inom munhälsa.

Verksamhetens mål för patientsäkerhetsarbetet

SFS 2010:659, 3 kap. 1 § och SOSFS 2011:9, 3 kap. 1 §

Under 2019 har det strategiska arbetets fokus varit att få fram ett nuläge för att identifiera områden som behöver stärkas och förbättras. Ett övergripande projekt har startats i samarbete med delar av det MAS-nätverk som finns i Södertörnskommunerna. Nya uppdaterade riktlinjer och en vägledning för att skriva lokala rutiner kommer att presenteras för den kommunala hälso- och sjukvården. Syftet är att tydliggöra ansvar för olika arbetsuppgifter och anpassa riktlinjer samt rutiner så de passar varje specifik verksamhet.

Under 2019 har det vidtagits flera strategiska åtgärder, samverkan har bedrivits och nya arbetssätt har utvecklats och förändrats. Måluppfyllelse kontrolleras genom dialog, uppgifter från procapita, Socialstyrelsen hälsodataregister (KVÅ), MAS kvalitetsgranskning via enkät och Tandvårdsenheten SLL (Symfoni) och MAS verksamhetsbesök ute på enheterna.

Följande mål har följts upp under 2019

Patientsäkerhetsplan 2019 (hämtad från patientsäkerhetsarbete 2018)

- Ett nytt arbetssätt kring vårdavvikelser har initierats och implementering av ett nytt digitalt avvikelssystem har påbörjats och ett nytt arbetssätt kring utredning och analys av avvikelser har inletts.

- Kvalitetskontroller har genomförts av MAS ute på samtliga enheterna utifrån basal hygien, rutiner, följsamhet, hygienpärmar, hygienombudens ansvarsområden och uppföljning av egenkontroller.
- Flera olika samverkansgrupper har träffats regelbundet under året för att diskutera samverkan mellan bland annat kommunal hälso- och sjukvård och Regionen Stockholm.
- Implementering-, registrering enligt socialstyrelsens riktlinjer utifrån koder ur Klassifikation av vårdåtgärder (KVÅ) som är obligatoriska att rapportera till Socialstyrelsens hälsodataregister har införts och ett fortsatt utvecklingsarbete fortlöper under 2020.
- Sjuksköterskorna har i samverkan med IT säkerställt så att vårdåtgärder blir utförda genom en strategisk implementering av en ”att göra” lista i hälso- och sjukvårdens journaler.
- Implementering av hälsoplaner för samtliga patienter är ett pågående arbete.
- 2018 genomfördes en läkemedelsgranskning av extern utförare och sjuksköterskorna har under 2019 åtgärdat brister.
- Fortsatt arbetet med kompetensutveckling/ utbildningar runt delegering av läkemedel sker kontinuerligt.
- Nytt avtal mellan Regionen och Kommuner utifrån munhälsa av uppsökande verksamheter och där det ingår utbildningsinsatser för personal.
- Utbildningar inom suicidprevention/ Mental Health First Aid MHFA har inte genomförts och kommer inte att bli ett prioriterat område under 2020.

Strategisk nivå:

- På strategisk nivå pågår ett arbete med hantering av att få in egenkontroller i systemet för mål och kvalitet- Stratsys. Det pågår vidare ett utvecklingsarbete med att upprätta och uppdatera överenskommelser med andra vårdgivare, utöver detta fortsätter samarbete med andra aktörer så som Regionen med flera.

Ansvar för patientsäkerhetsarbetet

SFS 2010:659,3 kap. 9 § och SOSFS 2011:9, 7 kap. 2 §, p 1

Kommunfullmäktige och kommunstyrelsen i Botkyrka kommun är huvudman för den kommunala hälso- och sjukvården. Enligt hälso- och sjukvårdslagen är kommunen vårdgivare 2 kap. 3§ 2017:30. Detta i enlighet med Hälso- och sjukvårdslagens (HSL) bestämmelser om vårdgivares skyldigheter inom särskilda boendeenheter. Den kommunala hälso- och

sjukvården består av basal hemsjukvård och hemrehabilitering inklusive basal habilitering det vill säga de skyldigheter som vårdgivare har enligt hälso- och sjukvårdslag (HSL). Patientsäkerhetsberättelsen ska ha en sådan detaljeringsgrad att det går att bedöma hur det systematiska patientsäkerhetsarbetet har bedrivits i verksamhetens olika delar, och att informationsbehovet hos externa intressenter tillgodoses. SOSFS 2011:9 7 kap. 3.

- Hur patientsäkerhetsarbetet har bedrivits under föregående kalenderår
- Vilka åtgärder som vidtagits för att öka patientsäkerheten samt
- Vilka resultat som uppnåtts

Socialnämnden

Socialnämnden har som ansvarig vårdgivare det övergripande ansvaret för att planera, leda och kontrollera verksamheten på ett sätt som leder till att kravet på god vård enligt hälso- och sjukvårdslagen (2017:30), upprätthålls.

Medicinsk ansvarig sjuksköterska, (MAS)

Medicinskt ansvarig sjuksköterska, (MAS), har ansvar för att patienterna får en säker och ändamålsenlig vård och behandling av god kvalitet inom kommunens ansvarsområde. MAS ska upprätthålla och utveckla verksamhetens kvalitet och säkerhet inom ramen för det ledningssystem som ska finnas inom verksamheten. MAS ska utöva sitt ansvar genom att planera, styra, kontrollera, granska, inspektera, dokumentera och redovisa arbetet med patientsäkerhet och kvalitet. Vidare ska MAS se till att lagar, författningsbestämmelser och andra regler är kända och följs, att det finns nödvändiga direktiv och instruktioner för hälso- och sjukvårdsverksamheten, att personalen har den kompetens som verksamheten kräver och att patienten får den vård och behandling som ordinerats av läkare. Ansvaret avser den vård och behandling som patienten ges samt de krav som ställs på bland annat läkemedelshantering, dokumentation och anmälan av vårdskador.

I Botkyrka finns två medicinskt ansvariga sjuksköterskor som ansvarar för olika områden, äldreomsorg samt funktionshindrade (LSS) och Socialpsykiatri.

Socialdirektör

Socialdirektören har ett övergripande ansvar för att planera, leda, samordna och utveckla verksamheten så att patientsäkerheten, god vård och omsorg säkerställs.

Verksamhetschef enligt 4 kap 2 § Hälso- och sjukvårdslagen (2017:30)

Där det bedrivs hälso- och sjukvårdsverksamhet ska det finnas en verksamhetschef som svarar för verksamheten. Verksamhetschef ska säkerställa att patientens behov av trygghet, kontinuitet, samordning och säkerhet i vården tillgodoses (4 kap. 1§ Hälso- och sjukvårdsförordningen, 2017:80).

Hälso- och sjukvårdspersonal

Hälso- och sjukvårdspersonalen ansvarar för hur de fullgör sina arbetsuppgifter. I Patientsäkerhetslagen (2010:659) står att hälso- och sjukvårdspersonalen har följande ansvar:

- Hälso- och sjukvårdspersonalen ska utföra sitt arbete i överensstämmelse med vetenskap och beprövad erfarenhet.
- Patienterna ska få sakkunnig och omsorgsfull hälso- och sjukvård.

- Vården ska så långt som möjligt utformas och genomföras i samråd med patienten.
- Patienten ska visas omtanke och respekt.

Hälso- och sjukvårdspersonalen ska vidare bidra till en hög patientsäkerhet. Därför har de en skyldighet att rapportera risker för vårdskador och händelser som har medfört eller hade kunnat medföra en vårdskada till vårdgivaren.

Övriga stödfunktioner för socialförvaltningens patientsäkerhetsarbete är:

- Samverkansöverenskommelser med Psykiatri Sydväst och Botkyrka kommun
- Vård- och omsorgsförvaltningen (VOF)
- Läkemedelsgranskningar av extern utförare (Nytt avtal på gång)
- Samverkan med FoU Södertörn utifrån forskning och utveckling.
- Tandvårdsenheten HSNF SLL
- Patientnämnden
- Vårdhygien och Smittskydd
- Inspektionen för vård- och omsorg (IVO)
- Forum carpe
- Habiliteringen
- Vårdcentralerna
- Sveriges Kommuner och Regionen Stockholm (SKR)

Rutiner för egenkontroll samt vilken egenkontroll som genomförts under året

OSFS 2011:9 5 kap. 2 §

Egenkontroller ska utföras gällande loggkontroller av hälso- och sjukvårdsjournaler, genom att mäta personalen följsamheten av god handhygien, av städrutiner, basal hygien, munhälsobedömningar och utbildningar inom munhälsa. Egenkontroller ska även utföras av delegeringar inom läkemedelshantering.

Kvalitetsgranskningar och uppföljningar av egenkontroller har helt eller delvis utförts inom följande områden genom interna verktyg och genom dialog.

- Loggkontroller av hälso- och sjukvårdsjournaler är genomförda varje kvartal 2019 och är utan anmärkningar. MAS granskar journaler i samarbete med IT.
- Hygienronder ska utföras av hygienombud samt enhetschef. Mätningar av personalens följsamhet av basala hygienrutiner har inte genomförts.
- Egenkontroller av munhälsobedömningar och utbildningar som ska utföras årligen och rapporteras i Symfoni och procapita. Har inte blivit utförda under 2019
- Kontroller av antal delegeringar som utförs årligen har under 2019 inte blivit utförd.

Vilka åtgärder som genomförts för ökad patientsäkerhet

SFS 2010:659, 3 kap. 10 § p 1-2

Vårdavvikelse

Den som upptäcker en händelse/ risk kontaktar alltid sjuksköterskan som vidtar nödvändiga åtgärder. Vårdavvikelse skrivs av personal på pappersblankett som lämnas in till enhetschefen på respektive enhet. Enhetschefen tillsammans med sjuksköterskorna utreder samtliga risker, händelser och avvikelser. Om någon annan behöver få ta del av den skickas den via internposten vidare. Endast allvarliga vårdavvikelse skickas vidare till MAS. För att förenkla hanteringen av vårdavvikelse har konfigurering av en ny digital avvikelsemodul

påbörjats. På så sätt underlättas hela avvikelseprocessen, från rapportering till analys och uppföljning. Under hösten har det tagits fram anpassade rapporteringsdokument, utredningsdokument och statistikdokument för att underlätta övergången till det nya systemet, som beräknas starta efter sommaren 2020.

Riktlinjer/rutiner

Nya uppdaterade riktlinjer och vägledning för att skriva lokala rutiner gällande hälso- och sjukvård håller på att tas fram av medicinskt ansvariga sjuksköterskor i samarbete med MAS-nätverket i Södertörn. Syftet är att tydliggöra ansvar för olika uppgifter och anpassa riktlinjer och rutiner så de passar varje specifik verksamhet.

Dokumentation

Sjuksköterskorna har i samverkan med IT och MAS träffats under året för att utveckla och förbättra rutiner kring dokumentation och dokumentationssystemet Procapita.

Delegeringar

Sjuksköterskorna arbetar kontinuerligt med att säkerställa kompetensutveckling av säker läkemedelshantering genom fortlöpande utbildningar av delegerade personal.

Kvalitetsenkät

Med syfte att kartlägga nuläget och inför förbättringsområden inom hälso- och sjukvård skickade MAS ut en omfattande enkät till samtliga enheter som besvarades av sjuksköterskor och enhetschefer.

Rutiner för att identifiera risker i verksamheten

SOSFS: 2011:9, 5 kap. 1 §

Medicinskt ansvarig sjuksköterska MAS har följt upp verksamhetens arbete utifrån ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete genom att ha strukturerade frågor om hur patientsäkerhetsarbetet har bedrivits i verksamheten. Frågorna har besvarats av verksamhetschef, enhetschefer, sjuksköterskor och personal.

- Granskning av patientjournal utförs av medicinskt ansvarig sjuksköterska MAS i samverkan med IT och sjuksköterskor.
- Redovisning av rutiner som sjuksköterskorna utarbetat och som MAS tagit del av och godkänt.
- Sjuksköterskorna har under året gjort en arbetsbeskrivning i samarbete med enhetschef.

Individuella riskanalyser görs kontinuerligt av sjuksköterskorna. Dessa följs kontinuerligt upp på brukar/patientgenomgångar på bomöten i samverkan med enhetschefer, sjuksköterskor och personal.

Riskanalyser genomförs inför alla organisationsförändringar i verksamheten eller liknande. Exempel är vid flytt eller ombyggnationer. Riskanalys har också genomfört utifrån värmeböljor vilket lett till att alla enheter nu har skriftliga rutiner i pärmar och att det finns tillgång till fläktar. Det som behöver säkerställas är att det finns termometrar ute på enheterna som saknades vid MAS granskning.

Riskanalys kan också utföras i samband med upptäckta brister, som till exempel under en hygienrond eller läkemedelsgranskning.

Patienter och närstående/ god man har inflytande och är delaktiga sin vård och tillsammans med personalen identifieras risker kontinuerligt.

Rutiner för händelseanalyser

SFS 2010:659, 3 kap. 3§

Individuella riskanalyser ska finnas för varje enskild patient vilka följs upp kontinuerligt på brukar/ patientgenomgångar. Detta är ett fortlöpande och ständigt pågående arbete.

Riskhantering på individnivå fungerar och genomförs i verksamheten. Riskhantering och analys genomförs alltid vid förändringsarbete och organisationsförändring.

Beroende på förändring sätts en arbetsgrupp ihop som bedömer risker och planera in adekvata åtgärder.

Informationssäkerhet

HSLF-FS 2016:40, 7 kap. 1§

I Botkyrka har man sedan tidigare bestämt vilken behörighet som ska ges till olika personalgrupper och ingen förändring är gjord under året.

Ett fåtal patientjournaler har granskats under 2019. Återkommande är att patientens delaktighet ej kan styrkas i journalen. Åtgärder ska sättas in kring detta i samband med att nytt system införs, troligtvis under 2020.

Logg-kontroller utförs kontinuerlig av IT-enheten, inga avvikelser rapporterade.

Samverkan för att förebygga vårdskador

SOSFS: 2011:9,4 kap. 6 §, 7 kap. 2 § p 3

Det finns flera processer som identifierats där risk för vårdskada föreligger.

- In- och utskrivning till/från slutenvården
- Ny patient på boende
- Läkarkontakter eller andra kontakter med specialistsjukvård eller primärvård

Exempel på samverkansöverenskommelser som finns:

- Samverkan vid utskrivning från slutenvården
- Samverkan när enskilda/patienter behöver praktisk hjälp med egenvård
- Sammanhållen överenskommelse om vård och omsorg för äldre
- Samverkan vid vård och omsorg för personer med demenssjukdom eller kognitiv svikt
- Uppsökande verksamhet för vissa äldre och funktionshindrade, munhälsa
- Samverkan mellan rehabiliteringen och Botkyrka kommun
- Samverkansmöten hålls mellan vårdcentralerna och den kommunala hälso- och sjukvården

Hälso- och sjukvårdspersonalens rapporteringsskyldighet

SFS 2010:659, 6 kap. 4 §, SOSFS 2011:9, 5 kap. 3 §

Den som upptäcker något avvikande ska alltid rapportera in detta på en blankett och lämna till närmaste chef. Akuta insatser åtgärdas direkt och sedan analyseras avvikelserapporten i ett teamarbete för att få fram bakomliggande orsaker och att kunna förebygga liknade händelser igen. Risker måste uppmärksammas så att antalet vårdavvikelser minimeras genom förebyggande insatser och systematiskt förbättringsarbete i organisationen.

Vårdavvikelser

Under 2019 har 28 vårdavvikelser rapporterats in och samtliga handlar om läkemedelsavvikelser och här redogörs för några orsaker till läkemedelsavvikelserna: överlämning av felaktig dos, signering saknas efter att man faktiskt givit läkemedlet, läkemedel har saknats vid leveranser, obetalda fakturor som skulle ha betalats av brukaren, sjuksköterskan har missat att fylla på i läkemedelsskåpet. Verksamheten behöver förstärka informationen och kompetensutbildning inom läkemedelshanteringen. Ett system för vårdavvikelsehantering och uppföljning av inrapporterade externa vårdavvikelser finns med Psykiatri Sydväst och delvis även med Beroendevården. Under 2019 har inga externa vårdavvikelser inkommit.

Sammanställning och analys

SOSFS 2011:9, 5 kap. 6 §

Under 2019 har ansvaret att hantera, utreda, analysera och följa upp vårdavvikelser handhållits av enhetschef på respektive enhet i ett nära samarbete med sjuksköterskorna. Verksamheten följer fortlöpande upp vårdavvikelser, risk för vårdavvikelser och vårdskador på APT.

Vid behov bemannas boendena upp med personal för att undvika vårdavvikelser, risk för vårdavvikelser samt vårdskador. Olika åtgärder är nu genomförda. Sjuksköterskorna behöver kontinuerligt förstärka personalens kompetens inom läkemedelshanteringen.

Nuvarande rapporteringsförfarande har flera brister, bland annat:

1. *Bristande rapportering*- det saknas rapporter trots att avvikelser inträffat. I statistiken saknas bland annat fall som inträffat, icke farmakologisk vård och informationsöverföring med flera.
2. *Bristande rutiner för analys och utredning*- det saknas kunskap om hur och varför avvikelser ska analyseras och följas upp. Svårigheter att bedöma allvarlighetsgrad har också upptäckts.
3. *Bristande system*- det saknas digitalt system för vårdavvikelser.
4. *Bristande statistik*- nuvarande statistikdokument skiljer ej på olika typer av exempelvis fall och läkemedelsavvikelser, vilket gör det svårt att hitta förbättringsområden på övergripande nivå.

Individuella riskanalyser ska finnas för varje enskild patient vilka följs upp kontinuerligt på brukar/ patientgenomgångar. Detta är ett fortlöpande och ständigt pågående arbete.

Riskhantering på individnivå fungerar och genomförs i verksamheten. Riskhantering och analys genomförs alltid vid förändringsarbete och organisationsförändring.

Under året har inga vårdavvikelser resulterat i Lex Maria- anmälan till Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO).

Många utredningar efter vårdavvikelser resulterar främst i individåtgärder som till exempel läkemedelshantering. Personalen har även diskuterat vårdavvikelser på arbetsplatsträffar (APT).

Hantering av klagomål och synpunkter på vården

SOSFS 2011:9, 5 kap. 3 §, 7 kap 2 § p 6, samt 6§

Alla medborgare kan lämna klagomål och synpunkter till Medborgarcenter som ansvarar för att fördela synpunkten eller klagomålet till berörd chef och sedan återkoppla svar till medborgaren. Klagomål och synpunkter som inkommer direkt till Patientnämnden diarieförs och skickas till ansvarig chef. Klagomål och synpunkter kan även lämnas direkt till

verksamheten som då handlägger ärendet på plats. Ett övergripande systematiskt arbetssätt ute i verksamheterna saknas i dagsläget, men ett arbete med att förbättra detta pågår.

Sammanställning och analys

SOSFS 2011:9, 5 kap. 6 §

Ett kvalitetssystem för dokumentering av klagomål/ synpunkter på vården skulle underlätta sammanställning, analys och genom att få ut statistik för att kunna följa upp åtgärder. Sammanställningen av synpunkter och klagomål på vården är idag bristfällig och således ett utvecklingsområde.

Samtliga verksamheter behöver förbättra hanteringen av klagomål och synpunkter. Det saknas rapportering, hantering, tydlig sammanställning på vilka klagomål och synpunkter som inkommer direkt till verksamheterna, vilken återkoppling som sker samt uppföljning.

På varje boende finns en brevlåda upphängd med synpunktskort där patienten eller närstående/ god man kan skriva ner sina vård och omsorgssynpunkter/ klagomål till ansvarig chef. Brevlådan är låst och töms av chef minst varannan vecka. Återkoppling sker antingen enskilt eller lyfts i samband med husmöte beroende på vilken slags synpunkt eller klagomål som inkommit till boendets chef.

Klagomål/ synpunkter på vården som eventuellt inkommer från patienten eller närstående/ god man följs upp genom återkoppling till patienten och/ eller närstående av chef för boendet i samverkan med sjuksköterskorna.

Inga synpunkter eller klagomål på hälso- och sjukvården för socialförvaltningen har inkommit till patientnämndensförvaltning (SLL) 2019.

Samverkan med patienter och närstående

SFS 2010:659 3 kap. 4 §

Att ha patienten i fokus utifrån det hälsofrämjande, funktionsbevarande och riskförebyggande arbetet är prioriterat för att så långt det går möjliggöra välbefinnande hos patienten och att patienten känner delaktighet.

Samverkan är avgörande och en viktig del för att patienter ska kunna få adekvat vård och fungerande insatser. Behovet är särskilt uttalat för personer med neuropsykiatrisk funktionsnedsättning, schizofreni och missbruk. Patienter och närstående ges möjlighet till delaktighet vid vårdplaneringar och vid synpunktshantering samt vid behov. För att informationsöverföring ska kunna ske inhämtas samtycke från patienten. Patienter och närstående har även rätt att ta del av utredningar av vårdskador och anmälningar enligt Lex Maria.

Verksamheten har identifierat dessa samverkansprocesser som är viktiga för att förebygga vårdskador:

- Vid in- och utskrivningar från slutenvården, framförallt då patienten har pågående medicinsk behandling, sker samverkan utifrån överenskommelse mellan Psykiatri sydväst och Botkyrka kommun. Syftet är att få till en tydlig ansvarsfördelning oberoende huvudmän för att säkerställa vården för patienten.

Resultat

SFS 2010:659, 3 kap. 10 § p 3

För att kunna redogöra för resultat behöver verksamheten ha gjort mätningar eller sammanställningar under året. Arbete utifrån resultat av att utgå från egenkontroller har inte påbörjats inom alla områden och kommer att vara ett långsiktigt patientsäkerhetsarbete. Har finns ett stort behov av utvecklings samt förbättringsarbete och ett flertal rutiner saknas. MAS saknar förväntade effekter och det blir svårt att kontrollera kvaliteten när det saknas mätbara verktyg.

Avvikelser

Under 2019 har enhetschefer på respektive enhet fått det övergripande ansvaret att ta emot samtliga synpunkter, klagomål och rapporter om risker och händelser som kunnat leda till vårdavvikelser.

Enhetschefen ska ta emot rapporter och utreda dem skyndsamt i teamarbete med sjuksköterskor och personal på respektive enhet. Vid akuta risker/ händelser ska alltid sjuksköterskan kontaktas akut.

Sammanställning har gjorts manuellt av enhetschefer och sedan har MAS sammanställt samtliga enheter.

Resultatet utifrån inkomna rapporter ökar i omfång, men även underrapportering förekommer. Orsaken till detta varierar men beror delvis på okunskap inom vissa personalkategorier.

Hygien

Det saknas grundläggande kunskaper om basal hygien inom flera enheter. MAS granskning visade på tydliga brister gällande, lokaler, utrustning och personalens följsamhet. Bland annat saknas möjligheter för personalen att sköta basal hygien i lägenheterna vid omsorgs och delegerad omvårdnadsarbete. Avsaknad av möjligheter till handtvätt, tvål, handdesinfektion och pappershanddukar var återkommande. Brister gällande god handhygien har påvisats då personal tillåtits ha långa naglar, nagellack samt klockor och smycken vid nära vård- och omsorgsarbete. Verksamheten har webb-utbildning via vårdhygiens hemsida inom basal hygien årligen. Det saknas uppgifter om antal vårdrelaterade infektioner i de kommunala verksamheterna, men under 2020 kommer detta att finnas med som en avvikelsetyp och ska därför registreras som en vårdavvikelse. MAS har gett förslag på åtgärder och kommer att följa upp under 2020.

Läkemedel

Sjuksköterskorna ska årligen genomföra kompetensutveckling och säkerställa att utbildningar inom läkemedelshantering sker till delegerad personal. Kvalitetsgranskning ska varje år utföras av en extern kvalitetsgranskare utifrån läkemedelshantering. Nya signeringslistor infördes under 2019 och personalen har återkopplat till MAS att de nu upplever en mer tydlighet och en säkrare hantering av läkemedel. Det nya arbetssättet kräver också att personalen alltid ska läsa direkt på ordinationshandlingen innan de ger ut läkemedel till patienterna. Under 2020 införs uppdaterade signeringslistorna som nu ska gälla inom all kommunal hälso- och sjukvård.

Symfoni, tandvårdenheten

I oktober fick Botkyrka kommun nya utförare av uppsökande verksamhet. Enligt avtalet med utförarna av munhälsobedömningar ska utbildningar för personal utföras kostnadsfritt. Munhälsa kommer att under 2020 vara ett prioriterat område. Inga utbildningsinsatser har utförts för personalen tidigare. Statistik för att kunna se hur många munhälsobedömningar

som utförts samt kunna se hur många som tackat nej går inte att plocka fram när det inte har registrerats av utföraren. Rapporteringar av munhälsobedömningar i Symfonis kvalitetsregister brister och detta kan ses genom att uppdateringar i systemet inte blivit utfört på korrekt sätt. Går inte att få ut kvalitativdata för 2019.

Dokumentation

Loggkontroller av hälso-och sjukvårdsjournaler är genomförda varje kvartal 2019 och är utan anmärkningar. Under 2020 kommer befintliga journalsystemet procapita att uppdateras och införande av Life care utifrån vården. Detta ger förutsättningar att utveckla och säkerställa betydelsen av dokumentation. Införande av nya frastexter för att underlätta dokumentationen har utvecklats i den takt som förväntas och kommer att vara ett utvecklingsområde under 2020. Målområden som följs upp är att samtliga patienter ska ha hälsoplaner utifrån behov och att patienterna varit delaktiga i utförande av dessa. Granskningar är utförda av journalerna under 2019 i samarbete med IT, sjuksköterskorna tillsammans MAS.

Kvalitetsenkät

I syfte att kartlägga förbättringsområden inom hälso- och sjukvård skickade MAS ut en omfattande enkät till samtliga enheter som besvarades av sjuksköterskor och enhetschefer. Resultatet från enkäten har redovisats inom flera underrubriker.

Fall, fallprevention och hjälpmedel

Vårdgivaren Socialnämnden är ytterst ansvarig att skyndsamt tillgodose patienternas behov av insatser som ska bidra till att förbättra livskvaliteten och funktionsförmågan för patienterna och hjälpa dem till ett självständigt liv. Målet med rehabilitering och habilitering är att förbättra livskvaliteten för patienten och syftar till att förbättra den enskildes funktionsförmågor. Rehabilitering och habilitering syftar också till att undanröja fysiska och psykiska hinder för den enskilde att kunna vara självständig och aktiv. Patientsäkerhetsarbete kan bara hålla god säkerhet och standard om samverkan sker mellan hälso- och sjukvårdslagar och arbetsmiljölagar.

Det har framkommit att brister förekommer runt fall som sker inom verksamheterna. Det råder även okunskap inom vissa personalkategorier på samtliga enheter som leder till att patientsäkerheten inte kan säkerställas. Patienternas rättigheter till god och säkervård samt god och säker rehabilitering alternativt habilitering efterlevs inte utifrån hälso- och sjukvårdslagen (2017:30) HSL.

MAS påtalar att det ska finnas legitimerad arbets- och fysioterapeut med forskrivningsrätt inom de socialpsykiatriska enheterna.

Patientsäkerhetsplan utifrån övergripande mål och strategier för kommande år 2020

- Fortsatt arbete med kompetensutveckling/ utbildningar runt delegering av läkemedel. Införa obligatorisk webb-utbildning som ska vara genomförda innan delegering av läkemedel sker av sjuksköterskorna till personal.
- Flera utvecklingsområden inom dokumentation behöver ske, utbildning samt implementering av Life Care, utvecklande av flera frastexter, införa flera hälsoplaner- utifrån patienternas upplevda besvär/ behov som till exempel smärta. Patienternas delaktighet ska dokumenteras.
- Egenkontroller av basala hygienrutiner ska införas, tydliggöra hygienombudens roll och framtagande av hygienpärm. Implementera följsamhet utifrån basala

vårdhygienrutiner. Rutiner för att säkerställa att de obligatoriska webb-utbildningar inom basala hygien alltid ska ha genomförts innan delegeringar av läkemedel sker. Samt följa upp MAS åtgärder utifrån hygiengranskningarna som utfördes under 2019.

- Samtlig personal ska ha deltagit i munhälsoutbildningar som erhålls av externa utförare enligt avtal under 2020. Säkerställa tydliga rutiner utifrån ansvarsområden runt munhälsa.
- Sjuksköterskorna ska under 2020 arbeta fram ett årshjul med implementering från 2021.

Mål på strategiska nivåer för kommunal hälso- och sjukvård

- Kvalitetsarbete utifrån förbättringsarbete kring utredningar och analyser av vårdavvikelse (kommer att ske stegvis med början utifrån samverkan med MAS, VOF, Sjuksköterskor och Chefer i första hand) Ny blankett för rapportering av vårdavvikelse, Nytt utredningsdokument för vårdavvikelse, Ny blankett för rapportering av extern vårdavvikelse, Nytt dokument för att föra statistik på vårdavvikelse vid införande av Life care Procapita, ger möjlighet att rapportera vårdavvikelse digitalt. Planerat införande efter sommaren.
- Nya uppdaterade riktlinjer och vägledning för att skriva lokala tillhörande rutiner gällande hälso- och sjukvård håller på att tas fram av MAS. Dessa kommer kontinuerligt att bytas ut i samtliga verksamheter där kommunal hälso- och sjukvård ingår. Tidsplan för detta gör MAS tillsammans med sjuksköterskorna och detta kommer att vara ett fortlöpande arbete.

**4****Lokalbehovsplan 2020-2029 (SN 2019:571)****Beslut**

Socialnämnden godkänner Lokalbehovsplan 2020 - 2029 för överlämning till Tekniska förvaltningen.

Ärendet

I samband med omvärldsanalysen ska en lokalbehovsplan tas fram av respektive förvaltning. Lokalbehovsplanen ska visa förvaltningens behov av verksamhetslokaler och boenden de kommande tio åren, år 2020 – 2029.

Förvaltningarnas lokalbehovsplan utgör underlag till lokalförsörjningsplanen som tekniska förvaltningen tar fram. Lokalförsörjningsplanen är ett verktyg för kommunen i planeringen av det långsiktiga behovet av verksamhetslokaler och boenden. Den utgör ett viktigt led i arbetet att uppnå ett effektivt resursutnyttjande och ger input till investeringsplanen.

Socialförvaltningens lokalbehovsplan omfattar analys, beskrivning av förändrade behov samt möjligheter till samplanering. Planen utgår från den lokal- och boendesituation som råder vid ingången av 2020. Redovisning av förändringar av verksamhetslokaler och boenden gäller hela tioårsperioden och innehållet är enligt anvisning från Tekniska förvaltningen.



2020-01-28

Dnr SN/2019:571

Referens

Rita de Castro, Chef Verksamhetsområde 1,
IFO Vuxen

Malin Malm Bengtsson, Ekonomichef

Mottagare

Socialnämnden

Lokalbehovsplan 2020 - 2029

Förslag till beslut

Socialnämnden godkänner Lokalbehovsplan 2020 - 2029 för överlämning till Tekniska förvaltningen.

Ärendet

I samband med omvärldsanalysen ska en lokalbehovsplan tas fram av respektive förvaltning. Lokalbehovsplanen ska visa förvaltningens behov av verksamhetslokaler och boenden de kommande tio åren, år 2020 – 2029.

Förvaltningarnas lokalbehovsplan utgör underlag till lokalförsörjningsplanen som tekniska förvaltningen tar fram. Lokalförsörjningsplanen är ett verktyg för kommunen i planeringen av det långsiktiga behovet av verksamhetslokaler och boenden. Den utgör ett viktigt led i arbetet att uppnå ett effektivt resursutnyttjande och ger input till investeringsplanen.

Socialförvaltningens lokalbehovsplan omfattar analys, beskrivning av förändrade behov samt möjligheter till samplanering. Planen utgår från den lokal- och boendesituation som råder vid ingången av 2020. Redovisning av förändringar av verksamhetslokaler och boenden gäller hela tioårsperioden och innehållet är enligt anvisning från Tekniska förvaltningen.

Marie Lundqvist
Socialdirektör

Rita de Castro
Chef Verksamhetsområde 1, IFO Vuxen
Bilaga: Lokalbehovsplan 2020 - 2029

Malin Malm Bengtsson
Ekonomichef

Expedieras till
TEF

**DET HÄR ÄR
BOTKYRKA**

Lokalbehovsplan 2020-2029

Socialnämnden

Dnr SN/2019:571



Innehållsförteckning

1 Planeringsförutsättningar	3
1.1 Bakgrund.....	3
1.2 Syfte och omfattning.....	3
1.3 Verksamhet och organisation.....	4
2 Boende	4
2.1 Nuläget 2020.....	5
2.1.1 Boende med särskild service.....	5
2.1.2 Tillfälligt boende.....	6
2.1.3 Kommunkontrakt.....	7
2.2 Planperioden 2021-2024.....	8
2.3 Planperioden 2025-2029.....	8
3 Verksamhetslokaler	9
3.1 Nuläge 2020.....	9
3.1.1 Daglig sysselsättning.....	9
3.1.2 Öppna förskolan.....	10
3.1.3 Utredning och behandling.....	11
3.2 Planperioden 2021-2024.....	15
3.3 Planperioden 2025-2029.....	16

1 Planeringsförutsättningar

Lokalbehovsplanen tas fram i samband med kommunens omvärldsanalys 2021-2024, och beskriver lokalförsörjningsbehoven för socialförvaltningens verksamhet; boende- samt verksamhetslokaler under planperioden 2020-2029 utifrån nuläget januari 2020.

Till grund för socialförvaltningens bedömning av lokalbehov, har hänsyn tagits till kommunens befolkningsprognos, efterfrågan från medborgare och verksamheter, lokalernas kapacitet samt tekniska skick och status samt nämndens viljeinriktning och mål.

1.1 Bakgrund

Botkyrka kommun har 4¹ av 22 områden som bedöms som särskilt utsatt områden av polisens nationella optativa avdelning (NOA), med kriminell påverkan i lokalsamhället. Det finns en satsning på våldspreventivt center i kommunen som under 2021 ska ingå i socialnämndens verksamhet. Det ske också en förstärkning från polisens sida med 20-talet utredare som ofta har ett tätt samarbete med socialtjänsten som får en ökad arbetsbelastningen då antalet ärenden både blir fler och tyngre. För att klara detta ökande ärendeflöde krävs mer personella resurser till socialförvaltningen vilket kommer att öka antalet medarbetare inom myndighetsverksamheten. Det är viktigt att kommunen är extra närvarande i Alby, Fittja, Hallunda samt Storstreten som är dessa fyra särskilt utsatta områden i Botkyrka.

Befolkningsprognosen i kommunen har naturligtvis påverkan på socialtjänstens verksamhet men störst påverkan har främst andra faktorer, så som andel arbetslösa utan ersättning, andel lågutbildade 20-40-åringar födda i Sverige, tätortsgrad, andel boende i flerfamiljshus byggda 1965-75 samt andel i befolkningen med ekonomiskt bistånd längre än 6 månader. Efterfrågan från medborgare och verksamheter är något som socialtjänsten alltid väger in för att säkerställa verksamhetsnytta per skattekrona liksom att lokalbehovet återspeglar nämndens viljeinriktning och mål, där ett viktigt uppdrag är att etablera minst en familjecentral i Botkyrka.

Socialnämndens ekonomiska förutsättningar ställer höga krav på effektiv resurshållning för samtliga områden och då inte minst för lokaler. Ekonomin gör det inte möjligt för verksamheten att bedriva verksamhet i lokaler som har brister i kapacitet eller tekniska skick och status, inte är ändamålsenliga eller kostnadseffektiva. Omprioriteringar i verksamheten och kostsamma lokaler innebär avveckling av både verksamhetslokaler och boendelokaler, samtidigt som verksamhetsbehovet behöver säkerställas.

1.2 Syfte och omfattning

Lokalbehovsplanen beskriver nuvarande boende- och verksamhetslokaler samt kommande behov och utgör underlag för tekniska nämndens beredning för investeringsplanering inom kommunen.

Den 1 januari 2019 övergick fastighetsansvaret för socialförvaltningens avtal med externa hyresvärdar² till tekniska förvaltningen och där utgör lokalbehovsplanen underlag för dialoger kring framtida behov kring lokaler och boenden för Socialtjänstens verksamhet.

¹ A309.000/2018, Kriminell påverkan i lokalsamhället, Polisen

² Undantaget är samtliga kommunkontrakt och de boenden med särskilt service som debiteras per lägenhet av Botkyrkabyggen, vilka även fortsatt ska hanteras av socialnämnden.

1.3 Verksamhet och organisation

Socialnämnden är till för att möta människors skiftande behov av omsorg och stöd genom att ge service och ansvara för myndighetsutövning. Arbetet sker både för den enskilde individen och på gruppnivå. Socialförvaltningen har ett särskilt ansvar för svaga grupper i samhället.

Arbetet styrs i första hand av socialtjänstlagen (SOL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Till dessa kommer ytterligare ett antal lagar som kommunallagen, förvaltningslagen, hälso- och sjukvårdslagen (HSL), tvångslagar för barn/ungdom och missbrukare. Lagstiftning är statens sätt att styra verksamhet. Utöver detta styrs verksamheten av kommunala beslut som mål, riktlinjer, planer och policyn.

Socialnämnden ansvarar för:

- ekonomiskt bistånd (bland annat försörjningsstöd)
- sociala barn- och ungdomsfrågor
- familjerätsfrågor (vårdnad, boende, umgänge, adoption med mera)
- vuxna med beroende och missbruk
- vuxna med psykiska funktionshinder
- serveringstillstånd
- öppna förskolor
- personliga ombud
- flyktingmottagande

Ansvar för lokalförsörjningsfrågor inom Socialförvaltningen är fördelat enligt nedan:

Boendelokaler:

Chef för verksamhetsområde Tidiga kontakter och boende, inom IFO Vuxen har det övergripande ansvaret för samtliga lokaler som utgör boende, det vill säga där medarbetare kan finnas och medborgare bor i någon form.

Verksamhetslokaler:

Ekonomichef har det övergripande ansvaret för samtliga lokaler som utgör verksamhetslokaler, det vill säga där medarbetare finns och där medborgare kan vistas men inte bor.

Det är dessa två funktioner som beslutar för samtliga förändringsuppdrag i avtal (ombyggnationer, uppsägningar samt nytecknande) till TEF och ev externa hyresvärdar och som har ett internt beredningsansvar för att fånga behov och ev önskemål om förändringar.

Det finns två samordningsforum för SOC och TEF:

- Verksamhetslokalrådet – Regelbundna möten med förvaltare från TEF, Ekonomichef, samtliga verksamhetschefer samt Ekonomicontroller/representant SPUG lokalförsörjning.
- Boendelokalrådet – Regelbundna möten med förvaltare från TEF, Verksamhetsansvarig chef Tidiga kontakter och boende inom IFO Vuxen samt Ekonomicontroller/representant SPUG lokalförsörjning.

2 Boende

Målet är alltid att klienten ska ta sig vidare till ett självständigt eget boende så snabbt som möjligt.

Definitionen på Boende: Där medborgare bor i någon form och medarbetare kan finnas.

2.1 Nuläget 2020

Socialnämnden har i dag olika typer av boenden och för olika målgrupper. Nedan beskrivs de olika boendeformerna samt vilken kravspecifikation som ställs på respektive del, nuläge samt bedömt behov under planperioden.

Boendeform per 1/1 2020	Behov 2020	Antal lägenheter/platser i egen regi	Antal lägenheter/platser i extern regi
Boende med särskild service - <i>gruppboende/ satellitboende</i>	77 klienter	63 lägenheter (32 gruppboende/31 satellitboende)	14 platser i extern regi
Tillfälligt boende - <i>akut, tillfälligt eller träningslägenhet</i>	XX klienter	151 platser	XX platser i extern regi
Kommunkontrakt - <i>sociala kontrakt</i>	XX klienter	186 lägenheter	0

Ett tryggt boende är grunden för att medborgare ska kunna ta till sig hjälp och stöd och uppnå ett självständigt liv. Samtidigt är det fortfarande en stor brist på bostäder. De som står utanför bostadsmarknaden blir sannolikt fler trots att bostadsbyggandet förväntas öka kommande år. Hyrorna för nya bostäder är höga vilket leder till att medborgare med mindre resurser fortsatt har svårt att få ett eget bostadskontrakt. De upprustningar som nu sker i många bostadsområden byggda under miljonprogrammet leder även de till hyreshöjningar och förändringar för dem som har behov av ekonomiskt bistånd. Många lever redan nu med osäkra boendeförhållanden och har en svag hemkänsla. Bostadsbrist leder till trångboddhet, att fler medborgare skuldsätter sig. Bristen på bostäder och den ökande målgruppen gör att kommunen tvingas till dyra externa placeringar istället för att kunna erbjuda boende och insats i egen regi. I spåren av att barns rätt stärks på olika sätt i lagar och föreskrifter blir boendefrågor sannolikt ännu mer angelägna.

Under 2019 har påbörjats en översyn av samtliga boendeplatser i egen regi och behovet hos brukarna med beslutade insatser. Vilket har resulterat i uppsägningar av boenden som inte stämmer överens med behovet hos brukarna, då boendet inte varit ändamålsenligt eller kostnadseffektivt för socialförvaltningens verksamhet. Arbete pågår med en översyn av behoven för olika boendeinsatser som ska erbjudas Botkyrkaborna.

2.1.1 Boende med särskild service

Boende med särskild service inom socialpsykiatri är avsedda för vuxna med psykisk funktionsnedsättning. Det kan bestå av antingen gruppboende eller satellitboende.

Gruppboende består av 5-10 fullvärdiga lägenheter (1-2 rum och kök) och gemensamhetsutrymmen samt arbetsplatser/kontor för personalen i boendet.

För boende inom socialpsykiatri gäller Boverkets byggregler för fullvärdiga tillgänglighetsanpassade lägenheter dvs att i en fullvärdig bostad ska det finnas *rum med*

inredning och utrustning för hygien, rum eller avskiljbar del av rum för samvaro och sömn och vila, rum eller del av rum för matlagning etc.

I ett gruppboende behövs även tillgång till gemensamma utrymmen som kan liknas med ett gemensamt vardags- eller allrum och kök med en matplats för 8-10 personer samt tillgång till tvättstuga och samtalsrum. För personalen i boende med särskild service finns behov av utrymmen för kontor och förråd samt samtals- och konferensrum i nära anslutning till lägenheterna.

Satellitboende inom socialpsykiatri är avsedda för vuxna med psykisk funktionsnedsättning. Ett särskilt boende består av 5-10 fullvärdiga lägenheter (1-2 rum och kök) och gemensamhetsutrymmen samt arbetsplatser/kontor för personalen i nära anslutning till lägenheterna. Dessa Botkyrkabor är inte i lika stort behov av stöd som de som bor i ett gruppboende. Det finns inte personal på plats dygnet runt men boende har daglig kontakt med personal.

För boende inom socialpsykiatri gäller Boverkets byggregler för fullvärdiga tillgängliga lägenheter dvs att i en fullvärdig bostad ska det finnas *rum med inredning och utrustning för hygien, rum eller avskiljbar del av rum för samvaro och sömn och vila, rum eller del av rum för matlagning etc.*

I ett satellitboende behövs även tillgång till gemensamma utrymmen som kan liknas med ett gemensamt vardags- eller allrum och kök med en matplats för 8-10 personer samt tillgång till tvättstuga. Lägenheter kan med fördel hyras i block för att utgöra satellitboende. Lägenheterna och gemensamma utrymmen ligger i nära anslutning till varandra. För personalen finns behov av utrymmen för kontor och förråd samt samtals- och konferensrum i nära anslutning till lägenheterna.

Under 2020 planeras följande förändringar:

- Uppstart av 3 gruppboenden i Kantorn för befintliga klienter.
- Avveckla Lindhov och flytta brukarna till andra boenden, då lokalerna inte är ändamålsenliga eller kostnadseffektiva.
- Avveckla Tumba Torg 5 samt 6 och flytta brukarna till andra boenden, då lokalerna inte är ändamålsenliga eller kostnadseffektiva.
- Avveckling av en av gemensamhetslokalerna för satellitboende i Alby, då boendena Albycentrum och Albydalen slås ihop till ett boende.

2.1.2 Tillfälligt boende

Tillfälligt boende är en insats där klienten tillfälligt har ett boende i kommunens regi, klienten kan vara under utredning/insats som kräver tillfälligt boende eller i avvaktan på annat boende/insats.

Tillfälligt boende består av vanliga lägenheter i varierande storlekar som med fördel vara utspridda i kommunen. Dessa boenden i egen regi består främst av fastigheter och bostadsrätter som ägs av kommunen som klienten tillfälligt får hyra.

Behov framåt

Hemlösa Botkyrkabor har behov av ett **akut kortsiktigt boende**, som Socialförvaltningen erbjuder boende i vandrarhem eller på hotell. Det akuta kortsiktiga boendet kan bestå av ett korridorboende, ett rum med toalett och dusch samt gemensamhetsutrymmen. Utrymme för personal bör finnas för arbete på dagtid. Idag finns inga platser i egen regi.

Enligt Bosättningslagstiftningen har kommunen skyldighet att tillhandahålla boende för nyanlända som är anvisade till kommunen av Migrationsverket. **Anvisningsboende** erbjuds ensamhushåll över 18 år. Botkyrka kommun har valt att tolka bosättningslagen generöst och erbjuder barnfamiljer permanent boende efter en provperiod på ca 12 månader (via kommunkontrakt).

Modullägenheterna är 44 st i Tullinge och 58 st i Tumba, med egna badrum och gemensamma köksytor och tvättstugor. Arean på bostäderna i Tullinge är 9 kvadratmeter medan arean på bostäderna i Tumba är 30 kvadratmeter.

Då antalet anvisade nyanlända från Migrationsverket de senaste åren har minskat för Botkyrka medan antalet kvotflyktingar ökar. Kvotflyktingarnas behov av insatser från Kommunen är långt större än hos anvisade som kommer från Migrationsverkets anläggningar, därav lämpar sig inte detta boende generellt för kvotflyktingar som också oftast består av barnfamiljer.

Modulbostäderna är tillfälliga lösningar, vissa med mycket enkel boendestandard, särskilt i Tullinge, där de dessutom är mycket små lägenheter och mycket låg boendestandard.

Under 2020 planeras följande förändringar:

- Påbörja avveckling av tillfälliga boenden som är belägna i Tullinge (Brantbrink) då antalet klienter minskar och lokalerna inte är ändamålsenliga eller kostnadseffektiva.
- Omvandling av tillfälliga boenden som är belägna i Tumba (Kantorn) till gruppboende, då antalet klienter minskar. Då lokalerna är ändamålsenliga och kostnadseffektiva.
- Avveckling av tillfälliga boenden i fastigheter och bostadsrätter som inte är ändamålsenliga eller kostnadseffektiva för socialförvaltningens verksamhet.
- Behovsinventering och eventuell uppstart av akut tillfälligt boende, gärna i samarbete med andra södertörnskommuner och civilsamhället.
- Behovsinventering och eventuell uppstart av boende riktat till personer med beroendeproblematik.

2.1.3 Kommunkontrakt

Kommunkontrakt är till för dem som är helt utestängda från bostadsmarknaden och har svår social problematik. Dessa kontrakt omvandlas efter 6-12 månader till ett förstahandskontrakt om hyresgästen skött alla sina åtaganden. Det behövs lägenheter i alla storlekar och i alla delar av Botkyrka. Dessa lägenheter tillhandahålls främst av Botkyrkabyggen, där Socialnämnden enligt avtal (SN/2016:247) har

en kontinuerlig kvot om 250-300 lägenheter. Avtal finns även med Hembla om 15 st lägenheter och med Liljestrands och Heba om 10 st lägenheter vardera.

Under 2020 planeras följande förändringar:

- Säkerställa att boende i kommunkontrakt inte används som tillfälligt boende mer än i undantagsfall.
- Utökad kvot till 300 lägenheter från Botkyrkabyggen enligt ägardirektiven.
- Säkerställa rutin inom Samhällsbyggnadsförvaltningens exploateringsenhet att det vid tidiga skeden skrivs avtal för kvot för kommunkontrakt med byggherrar som förvärvar mark och/eller avser bygga hyresfastigheter.

2.2 Planperioden 2021-2024

Boende med särskild service

Behovet på längre sikt kommer att ses över under 2020. Behovet av antal klienter tros inte avta under perioden, vilket gör att dagens behov av boendeplatser kvarstår. Gruppboendena vid Kantorn är tidsbegränsade, av tillfälligt bygglov. Socialförvaltningen har fortsatt behov av lokaler för gruppboende efter planperioden. Om dessa ska hyras in eller byggas i egen regi, beror på kostnadsbilden som TEF beräknar utifrån både kommunens och brukarnas ekonomiska förutsättningar.

Tillfälligt boende

Brukarna kommer i större utsträckning att erbjudas kommunkontrakt direkt istället för en träningslägenhet i kommunens regi eller kostsamma externa placeringar. Detta kommer på sikt att leda till ett minskat behov av tillfälligt boende. Däremot finns ett behov av akut tillfälligt boende som behöver utredas och eventuell uppstart av akut tillfälligt boende gärna i samarbete med andra södertörnskommuner och civilsamhället.

Modulbostäderna har tillfälliga bygglov, där bygglovet i Tumba går ut 2022-04-30 och behöver förlängas. Bygglovet i Tullinge går ut 2021-06-17 och detta tillfälliga boende kommer att avvecklas.

Kommunkontrakt

Här krävs ökad samverkan med samhällsbyggnadsnämnden för att få ett samarbete med fler hyresvärdar i samband med nyprojektering samt fortsatt bra samarbete med Botkyrkabyggen. I de fall det är möjligt erbjuds brukarna kommunkontrakt direkt istället för en träningslägenhet i kommunens regi eller kostsamma externa placeringar. Målet är alltid att klienten ska ta sig vidare till ett självständigt eget boende så snabbt som möjligt.

2.3 Planperioden 2025-2029

Boende med särskild service

Behovet på längre sikt kommer att ses över under 2020. Behovet av antal klienter tros inte avta under perioden, vilket gör att dagens behov av boendeplatser kvarstår. Gruppboendena vid Kantorn är tidsbegränsade, av tillfälligt bygglov. Socialförvaltningen har fortsatt behov av lokaler för gruppboende efter planperioden. Om dessa ska hyras in eller byggas i egen regi, beror

på kostnadsbilden som TEF beräknar utifrån både kommunens och brukarnas ekonomiska förutsättningar.

Tillfälligt boende

Modulbostäderna har tillfälliga bygglov, där bygglovet i Tumba går ut 2022-04-30 och behöver förlängas.

Kommunkontrakt

Här krävs ökad samverkan med samhällsbyggnadsnämnden för att få ett samarbete med fler hyresvärdar i samband med nyprojektering samt fortsatt bra samarbete med Botkyrkabyggen. I de fall det är möjligt erbjuds brukarna kommunkontrakt direkt istället för en träningslägenhet i kommunens regi eller kostsamma externa placeringar. Målet är alltid att klienten ska ta sig vidare till ett självständigt eget boende så snabbt som möjligt.

3 Verksamhetslokaler

Målet är alltid att nyttja befintliga verksamhetslokaler ändamålsenligt och kostnadseffektivt.

Definitionen på Verksamhetslokal: Där medborgare kan vistas men inte bor och medarbetare finns.

3.1 Nuläge 2020

Socialnämnden har i dag verksamhetslokaler och för olika målgrupper. Nedan beskrivs de olika verksamhetslokalerna samt vilken kravspecifikation som ställs på respektive del, nuläge samt bedömt behov under planperioden.

3.1.1 Daglig sysselsättning

Daglig sysselsättning enligt socialtjänstlagen (SoL) och öppen träfflokal

Daglig sysselsättning enligt socialtjänstlagen ska skapa en meningsfull sysselsättning för personer med psykisk funktionsnedsättning. Exempel på olika aktiviteter inom verksamheten är studiecirkelverksamhet, friskvård, matlagning, snickeri, skapande, legoarbete, kurser, utflykter med mera.

Lokaler avsedda för sysselsättning behöver ha gemensamhetsytor som allrum, flera aktivitetsrum och samtalsrum samt kök. Köket bör helst vara anpassat till kraven för ”storkök”. Tillgång till dusch och omklädningsrum behövs. Lokalerna ska vara tillgänglighetsanpassade. I verksamhetens lokaler behövs även arbetsplatser/kontor för personal. Övriga krav på lokalerna varierar något utifrån verksamhetens art. Som exempel kan en verkstadsdel, snickeri och förrådsutrymmen behövas i vissa fall.

Sadelmakarvägen 9

I hantverksbyn i Tullinge bedrivs sysselsättning för 20 klienter. I lokalerna om 314 kvm finns ett gemensamt kök och allrum, omklädningsrum med dusch för klienter och för 4 personal, verkstadsdel med snickeri, en lagerlokal samt garage och parkeringsplatser för bilar samt kontorsdel för personalen.

Mimers väg 1

En träfflokal som har en strukturerad sysselsättningsdel riktad till alla åldrar. Lokalerna om 839kvm som delas med annan verksamhet inom socialförvaltningen och inrymmer maximalt 50 besökare och 6 personal som arbetar som sysselsättningshandledare samt en separat del för 14 vård- och stödsamordnare samt budget och skuldrådgivare som har sin bas i lokalen. I lokalerna finns ett gemensamt kök samt gemensamhetsutrymmen avsedda för olika aktiviteter som datautbildningar, skapande och möten. För personalen finns kontor, omklädningsrum och dusch.

Dalvägen 13

I huset (311kvm) finns gemensamhetsutrymmen med kök, tre mindre aktivitets-, samtalsrum och kontorsutrymmen för personal. I husets källarvåning bedrivs Fritidsbanken.

Under 2020 planeras följande förändringar:

- Dialog pågår mellan SOC och KOF om att flytta Fritidsbankens verksamhet ska flyttas till befintliga verksamhetslokaler inom KOF, i samband med det kommer Dalvägen 13 att sägas upp till lokalbanken.
- Behovet av daglig sysselsättnings lokaler behöver utredas under 2020 utifrån daglig sysselsättnings inriktning och samordning, vilken kan leda till att ex Dalvägen kommer att sägas upp till lokalbanken.

3.1.2 Öppna förskolan

Inom Botkyrka kommun ansvarar Socialnämnden för de öppna förskolorna. Lokaler som inhyser de öppna förskolorna finns på fem platser i kommunen. Under planperioden har socialnämnden i uppdrag avser kommunen att etablera familjecentraler på minst en plats under 2020. En familjecentral bedriver en verksamhet som är hälsofrämjande, generell, tidigt förebyggande och stödjande samt riktar sig till föräldrar och barn. En familjecentral ska minst innehålla mödrahälsovård, barnhälsovård, öppen förskola och socialtjänst med inriktning på förebyggande arbete. Lämpligast platser för samlokalisering har varit Tullinge och Fittja, där behovet är störst i Fittja. Under 2020 planeras att två av kommunens öppna förskolor slås ihop av kostnadsekonomiska skäl.

Alby öppna förskola, Fittja öppna förskola samt Hallunda öppna förskola

Tekniska förvaltningen har av misstag råkat säga upp öppna förskolans lokaler i Fittja under sommaren 2018, vilket innebär med avflytt i början på 2020. Nu erbjuds socialförvaltningen andra tillfälliga lokaler i Fittja för öppna förskolans verksamhet till samma kostnadsnivå som tidigare lokal. Här kan socialförvaltningen fortsatt bedriva öppen förskola i avvaktan på etablering av familjecentral i Fittja där dessa verksamheter samlokaliseras. Förslag på lokal för familjecentral är Ungdomens hus, där det idag finns verksamheter som är riktade till barn och unga. Där bör det undersökas om även Regionen är intresserad av att bedriva sin verksamhet. Fittja är Öppna förskolans verksamhet i Alby kommer att slås ihop med öppna förskolans

verksamhet i Fittja och besökarna hänvisas till Fittja eller Hallunda. Vilket gör att lokalen i Alby kommer sägas upp under 2020.

Tullinge öppna förskola och Storvreten öppna förskola

Öppna förskolans verksamhet i Storvreten och Tullinge kommer framförallt beröras av uppdraget med att etablera en familjecentral, där behovet är störst i Storvreten men förutsättningarna är i dagsläget bäst i Tullinge.

Under 2020 planeras följande förändringar:

- Avveckling av öppna förskolans lokal i Alby under 2020.
- Flytt från befintliga lokaler i Fittja till nya tillfälliga lokaler under 2020.
- Etablering av familjecentral/öppen förskola i nya lokaler i Fittja tillsammans med Regionen, där ett alternativ kan vara i Ungdomens hus.
- Utredning av behov av nya lokaler i Storvreten/Tullinge i o med ev etablering av familjecentral även här under 2020.

3.1.3 Utredning och behandling

Nedan följer en uppskattning av medarbetare med huvudarbetsplats per adress, sedan har Socialförvaltningen medarbetare med huvudarbetsplats på boenden eller i övriga verksamhetslokaler.

Adress (Fastighetsbeteckning)	Antal medarbetare	Kvadratmeter³	Kvadratmeter/medarbetare
Hallundavägen 26 (Vickern 5)	15	556	37
Hallunda Torg 1 plan 2 (Kornet 15)	20	839	42
Haninge (Söderbymalmsvägen 8)	12	370	31
Tumba (Hans Stahles väg 5 - Tumba 7:150)	124	2 705	22
Tumba (Hans Stahles väg 15 – Tumba 7:150)	76	1 398	18
Tumba (Munkhättevägen 45 – Kommunhuset 1)	64	364	6
Tumba (Munkhättevägen 49 – Hälsan 1)	92	2 440	27
Tumba Torg 112 (Tumba centrum 1)	12	150	12
Totalt:	415	8 822	21

Familjebehandling – grundskola

På Kanslivägen 29 bedrivs Trampolinen som är en samverkan mellan socialförvaltning och utbildningsförvaltningen, verksamheten består av en särskild undervisningsgrupp för hela grundskolan med stödjande behandling (familjebehandling), som erbjuder heldagsomsorg för barnen som är inskriva på Trampolinen, Rikstenskolan.

Utredningslägenhet

³ Kvadratmeteryta inklusive interna och extrna mötesrum samt gemensamhetsutrymmen för medarbetarna, så som lunchrum, toaletter, vilorum/ombyte mm.

Boställsvägen 9 används som utredningslägenhet för att bedriva utredningar och insatser i hemliknande förhållanden och nyttjas även av gruppverksamhet så som Skilda världar och Klara stöd. Behovet av dedikerad utredningslägenhet behöver utredas under 2020 av socialförvaltningen, särskilt då detta är en lägenhet som ingår i kvoten från Botkyrkabyggen.

Barnahus Huddinge - Botkyrka

På Kommunalvägen 5 i Huddinge har Botkyrka och Huddinge kommun ett gemensamt samarbete benämnt Barnahus Huddinge Botkyrka. Det är en lokal där polis, åklagare, socialtjänst, krisstödjare, barnskyddsteam och barn- och ungdomspsykiatri (BUP Barnahus) arbetar tillsammans med barn som blivit utsatta för fysiskt eller psykiskt våld eller övergrepp i nära relation. Lokalerna är barnanpassade och alla som träffar barnen är speciellt utbildade för det. Här pågår ett arbete inom socialförvaltningen att utreda behovet av Barnahus i egen regi inom Botkyrka, vilket då ställer krav på lokaler anpassade för denna verksamhet i Botkyrka.

Krögarvägen 4

Här bedriver socialtjänsten verksamhet med samordnande kontaktpersoner, lokalen är en lägenhet i två etage om 344kvm och är anpassad för att vara mer "familjär" jämfört med socialtjänstens övriga verksamhet. Lokalkostnaden 2020 kommer uppgå till 631 330tkr och lokalerna är inte tillgänglighetsanpassade och mycket lyhörda. Behovet av särskild verksamhetslokal för samordnande kontaktpersoners verksamhet behöver utredas av socialförvaltningen under 2020.

Doktorsvägen 3 (Elverket 1) samt Doktorsvägen 2 (Doktorsvillan)

Elverket eller det så kallade före detta Polishuset. Här har Områdessekreterarna tidigare haft sin arbetsplats med närhet till lokalpolisen fram till 2019, då socialförvaltningens medarbetare fick lämna dessa lokaler till förmån för polisens nya utredare. Socialförvaltningens medarbetare har fram till 2019 fått sitta i polisens lokaler utan ersättning.

I den så kallade Doktorsvillan var det tänkt att områdessekreterarna skulle ha sin arbetsplats med närhet till lokalpolisen med samverkansytta tillsammans med andra organisationer, men lokalerna finansieras och nyttjas helt av KLF. Det finns bara ett fåtal tillfälliga arbetsplatser som mycket tillfälligt kan nyttjas av andra aktörer och därmed socialförvaltningens medarbetare.

Detta gör att socialförvaltningen nu har behov av 10-15 kontorsarbetsplatser för med närhet till polis och kommunens våldspreventiva center, tillfälligt har dessa medarbetare sin arbetsplats i kommunhuset plan 3. Detta påverkar även socialförvaltningens ekonomi negativt, då dessa tidigare haft verksamheten i lokaler som fram till 2019 finansierats av polisen.

Hallundavägen 26 (Vickern 5)

På Hallundavägen 26 har socialförvaltningen öppenvårdsverksamhet riktad till öppenvård unga och där återfinns även ungdomsmottagningen. Särskilt hyresavtal tecknas av TEF med Regionen om hyreskostnad för den del som ungdomsmottagningen nyttjar socialförvaltningens verksamhetslokaler under 2020, samt säkerställa hyresreduktion för socialförvaltningen.

Mimers väg 1, plan 2 (Kornet 15)

Lokalen vid Hallunda torg är delad i två delar där ena delen utgör kontorsarbetsplatser som nyttjas av Vård- och Stödsamordnare, Personliga ombud samt Budget och skuldrådgivningen medan den andra delen utgör verksamhetslokal för *Daglig sysselsättning*.

Söderbymalmsvägen 8 (Haninge)

FoU Södertörns verksamhet som är samäggt av Södertörns 10 kommuner bedriver verksamheten i lokaler i Haninge. Verksamheten kommer avvecklas under 2020 och socialförvaltningen kommer därmed att lämna lokalen.

Tumba Torg 112 (Tumba centrum 1)

Verksamhetslokalen vid Tumba Torg 112 har sagts upp till lokalbanken med avflytt 30 juni 2020. Lokalerna på Tumba Torg består av två delar, där en del utgör boende (särskilt boende) och en del utgör verksamhetslokaler (kontorsarbetsplatser). Detta avser den del som används av medarbetarna inom Socialförvaltningen som verksamhetslokal med kontorsarbetsplatser. Medarbetarnas upplevelse av lokalerna har varit att ventilationen är undermålig, vilket blir ett utökat problem då merparten av de fönster som finns inte går att öppna. I samband med ny organisation bedömde flyttprojektet att lokalerna är direkt olämpliga att nyttja som kontorslokaler, utifrån arbetsmiljö och säkerhetsskäl. Socialförvaltningen har i samband med att lokalerna lämnas som boendelokaler även valt att lämna kontorsdelen, vilket gör att det finns behov av 10-12st kontorsarbetsplatser för medarbetare inom boendestöd med vård och stöd samordning. Medarbetarna kan fram till juni sitta kvar i befintliga lokaler men då lokalerna är i dåligt skick och status bör de lämnas så snart som möjligt. Då ekonomin är begränsad för verksamhetslokaler så behöver dessa medarbetare inrymmas i befintliga verksamhetslokaler. Där plan 3 i kommunhuset med områdessekreterarna idag är ett alternativ. Antalet arbetsplatser för dessa båda grupper är ca 20-25 för totalt ca 30 medarbetare, vilket bedöms kunna få plats. Alternativet är annars att dessa medarbetare kan sitta i någon annan av SOC befintliga lokaler, men då behöver någon annan lämplig arbetsgrupp flytta in till plan 3. Behovet är oavsett arbetsplatser för medarbetare som i huvudsak inte utför sina arbetsuppgifter vid skrivbord utan främst arbetar ”ute”, och kan därför dela arbetsplatser så länge det finns förvaringsutrymmen och tillgång till arkivskåp.

Tumba (Hans Stahles väg 5) samt Tumba (Hans Stahles väg 15)

Hans Stahles väg 5 plan 1 och 0, i det så kallade D-huset, som i vissa sammanhang även kallas för Gustaf De Laval's Väg 10D. Arean på bottenvåningen är 1247 kvadratmeter och övervåningen är 1458 kvadratmeter vilket ger en gemensam area på 2705 kvadratmeter. I de här lokalerna har Familjerätten, Utredning barn, Öppenvård barn, Utredning unga, Utredning vuxen, Öppenvård vuxen, Utredning Boende och Bosättning sina arbetsplatser. Här finns problem kopplad till medarbetares arbetsmiljö, främst akustik och belysning. Särskilt hyresavtal tecknas av TEF med landstinget om hyreskostnad för den del som Mini Maria nyttjar socialförvaltningens verksamhetslokaler under 2020, samt säkerställa hyresreduktion för socialförvaltningen.

Hans Stahles väg 15, VK-huset. Lokalen har en area på 1398 kvadratmeter och delas av Familjehem, Ekonomiskt Bistånd 1, Ekonomiskt Bistånd 2 (exkl VINR-teamet) och Aktivitetshuset 1 (ARB & IPS).

Under början av 2020 behöver säkerställas att samtliga externa besöksrum vid hans Stahles väg 5 samt 15 uppfyller kraven på sekretess, då det under 2019 har rapporterats brister.

Tumba (Munkhättevägen 45 - Kommunalhuset 1)

Socialförvaltningen har kontorsplatser på tre olika våningar i Kommunhuset i Tumba. Dessa våningar är delade med andra förvaltningar inom kommunen. På våningsplan 9 finns 9 kontor som nyttjas av socialförvaltningen. På våning 8 delar förvaltningen på 5 kontorsrum och ett öppet kontorslandskap. På våningsplan 3 finns ett öppet landskap med 12-16 st kontorsarbetsplatser.

Lokalerna på dessa tre våningsplan delas av stöd och utveckling (inkl Personliga ombud), ekonomi, förvaltningsledningens chefer, verksamhetschefer samt områdessekreterare och enhetschefer boende med särskild service. Behov finns under 2020 att plan 3 förtätas med ca 5-10st kontorsarbetsplatser för att även de som arbetar inom vård och stödsamordning ska få kontorsarbetsplatser med närhet till kommunikationer i Tumba. Alternativt hitta en annan centralt belägen verksamhetslokal för 20-25st kontorsarbetsplatser, men närhet till polis, VPC samt kommunikationer i Tumba.

Tumba (Munkhättevägen 49 - Hälsan 1)

Även kallat för Röda huset, som består av tre plan om sammanlagt 2440 kvadratmeter (325+1 320+795) som delas av Mottag Barn, Utredning familj 1, Utredning familj 2, Öppenvård familj (VINR), Mottag vuxna och Ekonomiskt bistånd 2 (VINR-teamet).

Under 2020 behöver säkerställas att samtliga externa besöksrum på plan 3 i Röda huset uppfyller kraven på sekretess för socialtjänstens verksamhet. Problem uppmärksammandes efter renovering av ventilationen där även sekretessen skulle säkerställas under vinter 2018/2019 då det funnits brister med både ventilation och överhörning. Under våren 2019 uppmärksammades att det fortsatt var problem då ett barn blev misshandlade i hemmet efter att syskon hört vad barnet sagt till socialtjänsten och berättat för förälder. Händelsen har internt utretts som LEX Sarah, men inte rapporterats vidare till IVO. Sedan dess har dialog och ärende hanterats av TEF utan att arbetet kommit igång. Under 2019 har bara hälften av befintliga besöksrum kunnat nyttjats, vilket inte är optimalt för verksamheten eller dess ekonomi. I röda huset plan 3 finns även behov/beställning sedan våren/sommaren 2019 avseende ett inre barnväntrum, då medföljande barn inte ska behöva sitta ensamma i det externa väntrummet medan utredare samtalar med föräldrar och/eller syskon. Arbetet är fortfarande inte påbörjat och behöver färdigställas under 2020.

Under 2020 planeras följande förändringar:

- Behov av 20-25st kontorsarbetsplatser för 25-30st medarbetare som tidigare suttit i polisens lokaler samt i den så kallade "knorten" i Tumba Torg. Behov av närhet till polis, VPC samt kommunikationer finns för denna grupp. I dagsläget finns 10-12st arbetsplatser i kommunhuset plan 3, vilka det finns behov av att snarast under 2020 förtäta till 20-25 st.
- FoUs verksamhet kommer under 2020 att avvecklas och lokalen i Haninge lämnas.
- Utredning pågår inom socialförvaltningen under 2020 om Barnahus i egen regi, vilket då ställer krav på lokaler anpassade för denna verksamhet i Botkyrka.
- Behovet av utredningslägenhet behöver utredas under 2020 av socialförvaltningen.
- Behovet av särskild verksamhetslokal för samordnad kontaktperson behöver utredas av socialförvaltningen under 2020.

- Behovsinventering och eventuell uppstart av akut tillfälligt boende, gärna i samarbete med andra södertörnskommuner och civilsamhället. Särskilt hyresavtal tecknas av TEF med Regionen om hyreskostnad för den del som ungdomsmottagningen samt Mini Maria nyttjar socialförvaltningens verksamhetslokaler under 2020, samt säkerställa hyresreduktion för socialförvaltningen.
- Under 2020 behöver säkerställas att samtliga externa besöksrum vid Hans Stahles väg 5 samt 15 uppfyller kraven på sekretess för socialtjänstens verksamhet.
- Under 2020 behöver säkerställas att samtliga externa besöksrum på plan 3 i Röda huset uppfyller kraven på sekretess för socialtjänstens verksamhet. Problem uppmärksammandes med överhörning, där barn sedan blev misshandlade i hemmet under våren 2019. Sedan dess har dialog och ärende hanterats av TEF utan att arbetet ännu kommit igång. Under 2019 har bara hälften av befintliga besöksrum kunnat nyttjas, vilket inte är optimalt för verksamheten eller dess ekonomi.
- I röda huset plan 3 finns även behov/beställning sedan sommaren 2019 avseende ett inre barnväntrum, som behöver påbörjas och färdigställas under 2020.
- Under 2020 behöver socialförvaltningen utreda hur verksamheten kan bedrivas på mindre yta, då ekonomiska förutsättningarna förändrats kraftigt för lokaler mellan 2018 och 2019 genom minskad budget om 6,8 mkr i samband med införandet av den kostnadsneutrala internhyresmodellen utan att kostnaderna minskat med motsvarande belopp för socialnämnden.

3.2 Planperioden 2021-2024

Daglig sysselsättning

Under 2020 pågår ett arbete med att utreda om behovet för daglig sysselsättnings inriktning, vilket kan förändra behovet av verksamhetslokaler framförallt till Sadelmakarvägen. Det finns eventuellt även möjligheter till ett tätare samarbete mellan daglig sysselsättning och socialförvaltningens boenden med särskild service. Där kanske befintliga gemensamhetsytor kan nyttjas även som träffyta för daglig sysselsättning. Vilket på sikt kan påverka behovet av specifika lokaler för daglig sysselsättning.

Öppen förskola

Under planperioden finns uppdrag att etablera minst en familjecentral i Botkyrka, vilket ställer krav på samlokalisering av vårdinstanser och öppen förskola. I samband med en eventuell etablering av familjecentral i Fittja, föreslås att öppna förskolans verksamhet i Alby slås ihop med Fittja och lokaliseras i Fittjas nya tillfälliga lokal. Blir det aktuellt med familjecentral även i Tullinge, ställer även det krav på samlokalisering av vårdinstanser och öppen förskola.

Utredning/behandling

Behovet av verksamhetslokaler kommer högst sannolikt att öka under planperioden, dels av den befintliga trångboddhet som finns i dagens lokaler, men också orsakat av Socialtjänstens ökande volymer under de kommande åren. Behov kommer att finnas både av nya lokaler, upprustning av delar av nuvarande lokalbestånd, samt ökad samlokalisering. Förseningen av Botkyrkas nya kommunhus kommer ha stor påverkan på hur socialnämnden ska bedriva verksamhet ändamålsenligt och kostnadseffektivt med optimal resursanvändning av verksamhetslokaler.

Generellt kan sägas att om antalet medarbetare ökar inom socialförvaltningen utan att det tillförs medel för verksamhetslokaler, så krävs det ett arbetssätt som gör det möjligt för fler att dela på samma kontorsyta. Det gör att medarbetare som har möjlighet att dela på kontorsarbetsplatser kommer att behöva arbeta i någon grad av aktivitetsbaserat kontorslandskap. Detta är något som behöver beaktas i samband med rekrytering och förändringar i socialförvaltningens interna resursfördelning. Några av medarbetarna har arbetsuppgifter som ger ett stort behov av dedikerade kontorsarbetsplatser men några av medarbetarna har arbetsuppgifter som inte har behov av särskild dedikerad kontorsarbetsplats om det finns dedikerad plats för viss förvaring och tillgång till arkivskåp.

Socialförvaltningens behov av antal arbetsplatser i befintliga kommunhuset för planperioden ses som samma antal arbetsplatser som i dagsläget och möjlighet finns till viss förtätning om kontorsrum byggs om till öppna landskap. Under 2020 behöver möjligheterna till förtätning och eventuell mindre flyttar av verksamheter/medarbetare för att nyttja befintliga lokaler optimalt genomföras. Inriktningen i det arbetet behöver vara att sänka antalet kvadratmeter/medarbetare med så lite påverkan för Botkyrkaborna som möjligt. Detta arbete kan eventuellt möjliggöra att utrymmen frigörs i andra delar av socialnämndens lokaler som gör att behovet av yta i kommunhuset minskar från 2021 och framåt. Socialförvaltningen ser gärna att våra medarbetare kan samlas på ett och samma våningsplan och då med fördel i öppet kontorslandskap och möjlighet till sk flexiplatser och då gärna samlade på samma våningsplan.

Behovet för verksamhetslokaler minskar naturligtvis generellt om socialnämnden beslutar om att inte längre bedriva viss verksamhet i egen regi, utan istället upphandla och avropa insatser i större utsträckning. I dagsläget finns inget sådant uppdrag eller inriktning inom socialnämnden.

Om Botkyrka beslutar om att inrätta ett Barnahus i egen regi, ställer detta krav på lokal anpassade för denna verksamhet. Om behovet av specifika verksamhetslokaler för utredningslägenhet och samordnade kontaktpersoner ses som lågt i förhållande till lokalkostnad kommer dessa att behöva sägas upp.

3.3 Planperioden 2025-2029

Daglig sysselsättning

Behovet av lokaler för daglig sysselsättning för perioden kan komma att påverkas i takt med att verksamhetens inriktning förändras och på sikt kan bedrivas i kommunens befintliga lokaler, så som gemensamhetsutrymmen i socialtjänstens boende med särskild service, bibliotek eller andra träffpunkter som redan finns.

Öppen förskola

Under planperioden finns uppdrag att etablera minst en familjecentral i Botkyrka, vilket ställer krav på samlokalisering av olika vårdinstanser och öppen förskola. I samband med en eventuell etablering av familjecentral i Fittja och Tullinge, ställer det krav på samlokalisering av vårdinstanser och öppen förskola.

Utredning/behandling

Behovet av kontorsarbetsplatser och verksamhetslokaler kommer högst sannolikt att fortsatt öka under planperioden. Dels av den befintliga trångboddhet som finns i dagens lokaler, men också orsakat av Socialtjänstens ökande volymer under de kommande åren. Behov kommer att finnas både av nya lokaler, upprustning av delar av nuvarande lokalbestånd, samt ökad samlokalisering. Förseringen av Botkyrkas nya kommunhus kommer ha stor påverkan på hur socialnämnden ska bedriva verksamhet ändamålsenligt och kostnadseffektivt med optimal resursanvändning av verksamhetslokaler.

Det finns behov att i nytt kommunhus fortsätta att samla stora delar av socialtjänstens verksamhet i ett nytt kommunhus för alla medborgare, vilket i sådant fall innebär att befintliga verksamhetslokaler avvecklas. Socialförvaltningen avser prioritera verksamheter som har många besök från medborgare, arbetsgrupper som är mer utsatta för risk för hot och våld än andra och verksamheter med myndighetsutövning med tillhörande insats. Förslaget skiljer inte på de grupper där både utredning och öppenvård sitter tillsammans tex barn, unga och vuxna. Förslaget omfattar ca 370 medarbetare och innebär att Socialnämnden helt kommer att lämna Hans Stahles väg 15, Munkhättevägen 45 samt Munkhättevägen 49 i samband med flytt till nytt kommunhus.

Socialförvaltningen vill att så många som möjligt får plats i det nya kommunhuset. Dels för att det signalerar att socialförvaltningen bedriver viktig verksamhet, dels att de medborgare som är i behov av Socialtjänst ska behandlas som alla andra kommunmedborgare. Samlokalisering främjar samarbetet med andra förvaltningar, dock kan det bli en utmaning med externa besöksrum och lokaler för behandlingsarbete i det nya kommunhuset.

Nedan verksamheter har tidigare föreslagits ha nedan framtida lokalisering:

Nytt kommunhus		Hans Stahles väg 5		Munkhättevägen 49	
Förvaltningsledningen	3	Boende	30	Familj	51
SUE	22	Barn	37	Familjerätt	11
Ekonomi	10	Unga	32	Familjehem	28
IFO chefer	2	Vuxen	29		90
Verksamhetschefer	6	Kvalitetsledare	6		
Mottag	40	Aktivitetshuset	14		
Ekonomiskt bistånd	42		148		
Budget och skuldrådgivare	6				
	131				

Detta förslag bör utifrån eventuella nya förutsättningar ses över och revideras i samband med att arbete med nytt kommunhus startas upp igen.

**5****Omvärldsanalys 2021-2024 (SN 2020:66)****Beslut**

Socialnämnden tar del av informationen

Sammanfattning

Varje år görs omvärldsanalyser i kommunen och i respektive förvaltning. I år har socialförvaltningen och vård- och omsorgsförvaltningen tagit fram sina omvärldsanalyser i dialog. Utgångspunkten har varit att många utmaningar är gemensamma för den som utför verksamhet som styrs av bland annat socialtjänstlagen. Omvärldsanalysen är framtagen för att användas i den fortsatta verksamhetsplaneringen. Sammanfattningen av de förvaltningsspecifika omvärldsanalyserna ska skickas till kommunledningsförvaltningen före 28 februari och kommer att delas ut till de förtroendevalda vid analysseminarier i början av mars. De kommer dessutom vara ett av underlagen när kommunstyrelsens budgetberedning tar fram *Förutsättningar till nämndernas yttrande till Mål och budget 2021 med flerårsplan 2022 - 2024* som sedan beslutas av kommunfullmäktige under april 2020. Omvärldsanalysen i sin helhet följer socialnämndens beslut om *yttrande till Mål och budget 2021 med flerårsplan 2022 – 2024* som lämnas in till kommunstyrelsens budgetberedning den 7 september 2020.

Förutsättningar, händelser och trender som bedöms påverka verksamheten knyts i analysen till de åtta problemområden som den politiska majoriteten i kommunen beslutat att utvecklingsarbetet ska kretsa kring under mandatperioden. Mycket av det som bedöms som viktigt har pekats ut i såväl nationella som kommunövergripande analyser. Bärande delar överensstämmer dessutom med det som lyftes fram förra året, och pekar på fortsatt stora utmaningar och dilemman där komplexiteten ökar. Förutom övergripande förutsättningar och trender redovisas i omvärldsanalysen också nya lagar och föreskrifter som kan komma att påverka verksamheterna.

För att nå beslutade mål kommer betydande effektiviseringar och väl avvägda prioriteringar att behövas de kommande åren. Tillitsbaserad styrning och förebyggande arbete är viktiga delar i detta. Ett sätt att skapa förutsättningar för självständighet, integritet och livskvalitet för Botkyrkaborna handlar om att ta tillvara digitaliseringens möjligheter och anpassa service och tjänster efter medborgarens behov.



2020-01-29

Dnr SN/2020:66

Referens

Johanna Forssell

Mottagare

Socialnämnd

Omvärldsanalys 2021-2024

Förslag till beslut

Socialnämnden tar del av informationen

Sammanfattning

Varje år görs omvärldsanalyser i kommunen och i respektive förvaltning. I år har socialförvaltningen och vård- och omsorgsförvaltningen tagit fram sina omvärldsanalyser i dialog. Utgångspunkten har varit att många utmaningar är gemensamma för den som utför verksamhet som styrs av bland annat socialtjänstlagen. Omvärldsanalysen är framtagen för att användas i den fortsatta verksamhetsplaneringen. Sammanfattningen av de förvaltningsspecifika omvärldsanalyserna ska skickas till kommunledningsförvaltningen före 28 februari och kommer att delas ut till de förtroendevalda vid analysseminarier i början av mars. De kommer dessutom vara ett av underlagen när kommunstyrelsens budgetberedning tar fram *Förutsättningar till nämndernas yttrande till Mål och budget 2021 med flerårsplan 2022 - 2024* som sedan beslutas av kommunfullmäktige under april 2020. Omvärldsanalysen i sin helhet följer socialnämndens beslut om *yttrande till Mål och budget 2021 med flerårsplan 2022 – 2024* som lämnas in till kommunstyrelsens budgetberedning den 7 september 2020.

Förutsättningar, händelser och trender som bedöms påverka verksamheten knyts i analysen till de åtta problemområden som den politiska majoriteten i kommunen beslutat att utvecklingsarbetet ska kretsa kring under mandatperioden. Mycket av det som bedöms som viktigt har pekats ut i såväl nationella som kommunövergripande analyser. Bärande delar överensstämmer dessutom med det som lyftes fram förra året, och pekar på fortsatt stora utmaningar och dilemman där komplexiteten ökar. Förutom övergripande förutsättningar och trender redovisas i omvärldsanalysen också nya lagar och föreskrifter som kan komma att påverka verksamheterna.

För att nå beslutade mål kommer betydande effektiviseringar och väl avvägda prioriteringar att behövas de kommande åren. Tillitsbaserad styrning och förebyggande arbete är viktiga delar i detta. Ett sätt att skapa förutsättningar för självständighet, integritet och livskvalitet för bot-

2020-01-29

Dnr SN/2020:66

kyrkaborna handlar om att ta tillvara digitaliseringens möjligheter och anpassa service och tjänster efter medborgarens behov.

Marie Lundqvist
Förvaltningsdirektör

Jennifer Gavin
Chef
Stöd- och utvecklingsenheten

Bifogas: Omvärldsanalys 2021-2024

Expedieras till

Kommunledningsförvaltningen, Annette Ödalen
IFO-chefer samt verksamhetschefer och kvalitetsledare, Socialförvaltningen

**DET HÄR ÄR
BOTKYRKA**

Förvaltningsspecifik Omvärldsanalys 2021



Innehållsförteckning

1 Förvaltningspecifik Omvärldsanalys 2021	4
1.1 Sammanfattning	4
1.2 Inledning	6
1.3 Övergripande förutsättningar - konsekvenser för verksamheten.....	8
1.4 Nationell nivå	14
2 Konsekvenser för verksamheten.....	19

1 Förvaltningsspecifik Omvärldsanalys 2021

1.1 Sammanfattning

Socialförvaltningen och vård- och omsorgsförvaltningen delar många utmaningar och möjligheter utifrån att båda förvaltningar har ansvar för socialtjänst. När det i detta dokument står "socialtjänsten" avses sådana verksamheter som regleras av socialtjänstlagen, oavsett vilken förvaltning det gäller.

Årets omvärldsanalyser pekar sammantaget på förväntat sämre ekonomiska förutsättningar för kommuner, så också för Botkyrka. Detta samtidigt som kommunen står inför en ökande andel barn, unga och äldre som traditionellt medför ökade utgifter för välfärden. Även asylsökande och nyanlända innebär ett tryck på bostäder, förskolor, skolor, socialtjänst samt vård och omsorg. Tillsammans med den komplexitet och de utmaningar som särskilt rör medborgares behov av stöd för att leva ett självständigt liv gör detta att betydande effektiviseringar och väl avvägda prioriteringar kommer att krävas.

Sådana effektiviseringskrav måste samtidigt hanteras som det dilemma det faktiskt är när behov ökar till följd av externa faktorer och modeller för lösningar inte alltid finns. Tillitsbaserad styrning och medarbetarskap utgör tillsammans med ny teknik och ny kunskap möjligheter när vi står inför detta dilemma. För att hantera komplexa utmaningar måste vi ha mål som faktiskt handlar om den kvalitet vi strävar efter. Vi måste ha metoder för att identifiera medborgarens behov och jobba processinriktat utifrån dessa. En förutsättning är också att vi skapar verkligt handlingsutrymme för medarbetarskap, en utmaning i sig i en allt mer centraliserad organisation med uttalad ekonomistyrning.

Kommunens ansvar enligt socialtjänstlagen rymmer ett särskilt ansvar för flera olika grupper i samhället. För att klara av omvärldens förväntningar på att kommunen ska kunna erbjuda vård och omsorg till personer med stora och omfattande behov och samtidigt använda våra resurser effektivt, måste det finnas tydliga definitioner av vad kommunen ska erbjuda och på vilka villkor. Detta kommer att kräva fortlöpande omvärldsanalys under planperioden då flera centrala lagar som påverkar förvaltningarna är nya eller under omfattande omarbetning, det gäller självklart socialtjänstlagen, lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och barnkonventionen men även en rad andra lagar och föreskrifter.

Socialtjänsten är "det yttersta skyddsnätet" och när medborgare har alltmer komplexa behov av stöd och omsorg ökar också komplexiteten i våra insatser. Antalet äldre med olika kombinationer av demenssjukdom, psykisk ohälsa, missbruksproblematik, utvecklingsstörning eller neuropsykiatrisk funktionsnedsättning ökar. Andra exempel handlar om vuxna med beroendeproblematik och psykisk ohälsa samt om barn och unga med komplexa behov, inte sällan i kombination med olika aspekter av kriminalitet eller våld. När andra huvudmän gör besparingar, snävar in sina målgruppsdefinitioner och specialiserar sig avbördar de sig det egna ansvaret och hänvisar till socialtjänstens yttersta ansvar. Sammantaget betyder detta att socialtjänsten får ta ansvar när människor inte passar in någon annanstans.

Den politiska majoriteten i Botkyrka kommun har i sin plattform lyft fram segregationen som viktig för att förstå flera av de problem som kommunens utvecklingsarbete kommer att kretsa kring under mandatperioden, och sammanfattat detta i åtta problemområden. Nedan sammanfattas kort hur övergripande förutsättningar och trender i den förvaltningsspecifika omvärldsanalysen relaterar till dessa problemområden.

Skolsegregation, alla barn lyckas inte

Psykisk ohälsa och tilltagande komplexitet i många av de frågor och ärenden som förvaltningen möter, pekar bland mycket annat på fortsatta behov av utveckling och satsningar för att minska problematisk skolfrånvaro och på utveckling av öppen förskola och familjecentraler. Placerade barns skolgång är i dessa sammanhang i särskilt fokus då det utgör en viktig förklaring till hur det går för dessa barn senare i livet. Barn som anhöriga till personer med missbruk eller psykisk ohälsa är också en grupp som behöver särskild uppmärksamhet.

Botkyrkaborna är inte nöjda med sin omsorg

Under ett antal år har Botkyrkas äldre medborgare varit mindre nöjda med vård och omsorg jämfört med andra äldre medborgare i övriga länet. Brukarundersökningar för äldre visade dock mer positiva resultat år 2018, men trenden är inte stabil utan resultatet försämrades för 2019. Verksamheter riktade till äldre arbetar särskilt med bemötandefrågor och värdegrund. Brukarundersökningar görs även inom verksamheter riktade till personer med psykiska funktionsnedsättningar. Resultaten från de som har boendestöd eller insatser inom sysselsättning är över lag positiva. Undersökningarna riktade till personer som har insatsen boende med särskild service har mindre andel positiva svar och dessutom sämre resultat än förra året. Inom individ- och familjeomsorgen kan noteras att fler uppger att socialsekreteraren visat förståelse för hans eller hennes situation, fler analyser finns i verksamhets- och kvalitetsberättelser. Mycket av det sociala arbetet bygger på ett gott bemötande, på att skapa förutsättningar för medborgarens delaktighet och självständighet.

Alla kan inte eller vill inte bo i Botkyrka

Ett tryggt boende är en viktig grund för ett självständigt liv och viktiga delar av ansvaret för nya grupper och för konsekvenser av strukturell hemlöshet och brist på bostäder, ligger inom socialtjänsten. Detta blir tydligt inte minst genom en rad utmaningar knutna till boende i kommunen för Botkyrkabor med olika behov.

Utmaningar knutna till trygghet och trivsel i Botkyrka

De nämnder som är ansvariga för socialtjänst har genom detta i uppdrag att på demokratins och solidaritetens grund främja människornas trygghet, jämlika levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet. Omvärldsanalysen pekar på flera stora utmaningar inom detta område, inte minst utifrån olika aspekter av våld och kriminalitet. Socialtjänstens ansvar blir också tydligt utifrån den allt större fokuseringen på förebyggande arbete i framtidens socialtjänst.

Kriminella organisationer

Förutom den skada våld och kriminalitet medför för barn, familjer och andra vuxna, ökar de resurser som måste avsättas för att hantera våldets konsekvenser och detta påverkar samtliga verksamheter inom socialtjänst. Samtidigt kan mycket av socialtjänstens arbete, inte minst det som är förebyggande, utgöra grund för att motverka kriminella organisationer och de konsekvenser dessa för med sig. Andra viktiga motkrafter är våldsförebyggande arbete i skolorna, föräldrastödsprogram, familjebehandling, en särskild mottagning för våld i nära relation mm. Regeringen utreder hur ett lagstadgat kommunalt ansvar för det brottsförebyggande arbetet bör utformas och vilka verksamheter som bör omfattas av ett sådant ansvar.

Botkyrkas påverkan på klimat och miljö

Klimatet är en av de största utmaningarna mänskligheten står inför. Miljö- och klimathot påverkar människors hälsa och välbefinnande. Genom att skapa förutsättningar för att hantera de resurser vi har på ett klokt sätt kan vi bidra till en mer långsiktig och hållbar och klimatsmart organisation. Enligt SMHI förväntas värmeböljor bli vanligare i framtiden vilket ställer krav på den beredskap som finns för att möta dessa utmaningar, till exempel på våra boenden för äldre och för personer

med psykiska funktionsnedsättningar. Genom ett medvetet miljötankande och klimatperspektiv kan förvaltningarna bidra med ett bättre resursnyttjande.

Alla Botkyrkabor känner sig inte delaktiga i Botkyrkas utveckling

Att verka för delaktighet och inflytande är viktiga delar av socialtjänstens uppdrag. Ett uttryck för detta är bland annat arbetet med brukarmedverkan och den enskildes uppfattning och önskemål som en oersättlig del av den evidensbaserade praktiken. En mer framskjuten plats för förebyggande arbete och stora behov av samverkan på alla nivåer i organisationen förstärker behovet av att öka delaktigheten.

Behov av mer näringsliv och jobb

Arbete är den viktigaste förutsättningen för egen försörjning och etablering i samhället. Kommuners kostnader för ekonomiskt bistånd ökar. Kommunens arbete med att ge stöd till egen försörjning påverkas av mycket, inte minst andra myndigheters agerande. Det skulle exempelvis kunna handla om att arbetsförmedlingens ändrade arbetssätt och minskade budget ger sämre möjligheter till samverkan kring gemensamma målgrupper.

1.2 Inledning

De övergripande förutsättningar som lyfts fram i denna omvärldsanalys handlar om ekonomi, befolknings- och volymutveckling, digitalisering, klimatfrågor samt arbetsmarknadsfrågor inklusive kompetensförsörjning. Analyserna pekar på att medborgarna har nya och högre krav på välfärden och att de som får del av insatser och stöd ofta ställer högre krav på tillgänglighet, delaktighet och involvering samtidigt som vi går mot ett starkare individfokus. Vidare lyfter vi fram att ett sätt att skapa förutsättningar för självständighet, integritet och livskvalitet för medborgaren handlar om att ta tillvara digitaliseringens möjligheter och anpassa service och tjänster efter medborgarens behov.

Många av de förutsättningar, förändringar och trender som bedöms som viktiga för socialtjänsten i Botkyrka har redan pekats ut i såväl nationella som kommunövergripande analyser och överensstämmer dessutom med det som lyftes fram förra året i analyser samt i mål och budget. Detta innebär dock inte på något sätt att utmaningarna är mindre aktuella. Årets förvaltningsspecifika omvärldsanalys pekar på fortsatt stora utmaningar och dilemman. Det är därför viktigt att nämnderna ser över de möjligheter som finns och är innovativa för att hitta nya lösningar.

Socialförvaltningen och vård- och omsorgsförvaltningen delar många utmaningar och möjligheter utifrån att båda förvaltningar har ansvar för socialtjänst. Årets förvaltningsspecifika omvärldsanalyser har tagits fram i dialog och samverkan mellan de båda förvaltningarna. Analyserna pekar sammantaget på förväntat sämre ekonomiska förutsättningar för kommuner. Detta samtidigt som en ökande andel barn, unga och äldre traditionellt medför ökade utgifter för välfärden. Tillsammans med asylsökande och nyanlända i kommunen innebär detta ett tryck på bostäder, förskolor, skolor, socialtjänst och vård och omsorg. Volymökningar bidrar tillsammans med den komplexitet och de utmaningar som särskilt rör medborgares behov av stöd för att leva ett självständigt liv till att betydande effektiviseringar och väl avvägda prioriteringar kommer att krävas.

Alla förvaltningar i Botkyrka kommun som utför socialtjänst, står inför en rad utmaningar, men också möjligheter. Möjligheterna handlar om digitala lösningar och välfärdsteknik som tillfredsställer både sociala och fysiska behov samt boenden som möjliggör ett mer självständigt liv för våra kommuninvånare. Det handlar också om medarbetare med rätt kompetens och förmåga samt om flexiblare arbetssätt. För att verksamheterna ska kunna möta Botkyrkabornas behov av

stöd för att leva ett självständigt liv är det viktigt att vi tar tillvara på dessa möjligheter samtidigt som vi planerar för hur vi ska hantera alla utmaningar på bästa sätt. De förvaltningar som har ansvar för socialtjänst bidrar givetvis genom sin verksamhet till flera av kommunens målområden och de utvecklingsmål som kommunfullmäktige knutit till dessa. Men kärnan av de uppdrag som socialtjänsten utför enligt lagar, föreskrifter och reglemente är samlade inom det målområdet i Botkyrka kommun som lyfter fram behovet av att möta ”Botkyrkabornas behov av stöd för att leva ett självständigt liv”.

Kommunens ansvar enligt socialtjänstlagen rymmer ett särskilt ansvar för barn och unga, äldre, personer med funktionsnedsättning, personer med missbruk och beroende, personer som vårdar eller stödjer närstående, brottsoffer och skuldsatta personer. Detta ansvar innebär också att socialnämndens verksamheter på olika sätt ska erbjuda skydd, stöd, vård och omsorg med ett helhetsperspektiv till de medborgare som exempelvis är våldsutsatta eller ekonomiskt utsatta. Vidare ska vård- och omsorgsnämndens verksamhet stödja de medborgare som har behov av omsorg till följd av ålder eller funktionsnedsättning. När det i detta dokument står ”socialtjänsten” avses sådana verksamheter som regleras av socialtjänstlagen, oavsett vilken förvaltning det gäller.

För att säkerställa god kvalitet, såväl i egen som i extern verksamhet, krävs systematiskt kvalitetsarbete. Ökade krav kommer även från de som får del av våra insatser, och från deras anhöriga. Det kan handla om krav på att utföra insatserna på ett annat sätt eller mer frekvent än tidigare. För att klara av omvärldens förväntningar på att kommunen ska kunna erbjuda vård och omsorg till personer med stora och omfattande behov och samtidigt använda våra resurser effektivt, måste vi definiera vad vi ska erbjuda och på vilka villkor. En del av detta utgörs av samverkan. Genom ett närmare samarbete med andra kan förvaltningarnas resurser användas till det som ger störst värde för medborgarna. Det handlar inte minst om samarbete med kommunens ideella organisationer och våra brukare/klienters närstående. I förlängningen behöver kommunen som helhet, tillsammans med externa aktörer i kommundelarna, ta ansvar för att skapa ett anpassat och hållbart samhällsarbete.

Problemområden

Den politiska majoriteten i Botkyrka kommun har i sin plattform lyft fram segregationen som viktig för att förstå flera av de problem som kommunens utvecklingsarbete kommer att kretsa kring under mandatperioden. De problemområden det handlar om listas nedan. Under respektive problemområde lyfts kort fram några exempel på hur dessa problemområden relaterar till övergripande förutsättningar och trender i den förvaltningsspecifika omvärldsanalysen (texten under respektive problemområde nedan är lika som i sammanfattningen).

Alla kan inte eller vill inte bo i Botkyrka

Ett tryggt boende är en viktig grund för ett självständigt liv och viktiga delar av ansvaret för nya grupper och för konsekvenser av strukturell hemlöshet och brist på bostäder, ligger inom socialtjänsten. Detta blir tydligt inte minst genom en rad utmaningar knutna till boende i kommunen för Botkyrkabor med olika behov.

Utmaningar knutna till trygghet och trivsel i Botkyrka

De nämnder som är ansvariga för socialtjänst har genom detta i uppdrag att på demokratins och solidaritetens grund främja människornas trygghet, jämlika levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet. Omvärldsanalysen pekar på flera stora utmaningar inom detta område, inte minst utifrån olika aspekter av våld och kriminalitet. Socialtjänstens ansvar blir också tydligt utifrån den allt större fokuseringen på förebyggande arbete i framtidens socialtjänst.

Kriminella organisationer

Förutom den skada våld och kriminalitet medför för barn, familjer och andra vuxna, ökar de resurser som måste avsättas för att hantera våldets konsekvenser och detta påverkar samtliga verksamheter inom socialtjänst. Samtidigt kan mycket av socialtjänstens arbete, inte minst det som är förebyggande, utgöra grund för att motverka kriminella organisationer och de konsekvenser dessa för med sig. Andra viktiga motkrafter är våldsförebyggande arbete i skolorna, föräldrastödsprogram, familjebehandling, en särskild mottagning för våld i nära relation mm. Regeringen utreder hur ett lagstadgat kommunalt ansvar för det brottsförebyggande arbetet bör utformas och vilka verksamheter som bör omfattas av ett sådant ansvar.

Botkyrkas påverkan på klimat och miljö

Klimatet är en av de största utmaningarna mänskligheten står inför. Miljö- och klimathot påverkar människors hälsa och välbefinnande. Genom att skapa förutsättningar för att hantera de resurser vi har på ett klokt sätt kan vi bidra till en mer långsiktig och hållbar och klimatsmart organisation. Enligt SMHI förväntas värmeböljor bli vanligare i framtiden vilket ställer krav på den beredskap som finns för att möta dessa utmaningar, till exempel på våra boenden för äldre och för personer med psykiska funktionsnedsättningar. Genom ett medvetet miljötänkande och klimatperspektiv kan förvaltningarna bidra med ett bättre resursnyttjande.

Alla Botkyrkabor känner sig inte delaktiga i Botkyrkas utveckling

Att verka för delaktighet och inflytande är viktiga delar av socialtjänstens uppdrag. Ett uttryck för detta är bland annat arbetet med brukarmedverkan och den enskildes uppfattning och önskemål som en oersättlig del av den evidensbaserade praktiken. En mer framskjuten plats för förebyggande arbete och stora behov av samverkan på alla nivåer i organisationen förstärker behovet av att öka delaktigheten.

Behov av mer näringsliv och jobb

Arbete är den viktigaste förutsättningen för egen försörjning och etablering i samhället. Kommuners kostnader för ekonomiskt bistånd ökar. Kommunens arbete med att ge stöd till egen försörjning påverkas av mycket, inte minst andra myndigheters agerande. Det skulle exempelvis kunna handla om att arbetsförmedlingens ändrade arbetssätt och minskade budget ger sämre möjligheter till samverkan kring gemensamma målgrupper.

1.3 Övergripande förutsättningar - konsekvenser för verksamheten

Ekonomi

Efter några år med tillväxt är det mycket som talar för en konjunkturavmattning i världsekonomin och i Sverige. Flera av de risker som regeringen lyft fram under de senaste åren kvarstår eller ökar – till exempel handelskonflikten mellan USA och Kina och Storbritanniens utträde ur EU. Samtidigt uppvisar Sveriges statsfinanser överskott, statsskuldkvoten är den lägsta sedan slutet av 1970-talet och arbetslösheten har sjunkit.

Sammantaget pekar fler analyser på förväntat sämre ekonomiska förutsättningar för kommuner, så också för Botkyrka. Detta samtidigt som kommunen står inför en ökande andel barn, unga och äldre som traditionellt medför ökade utgifter för välfärden. Även asylsökande och nyanlända i kommunen innebär ett ökat tryck på bostäder, förskolor, skolor, socialtjänst samt vård och omsorg. Nya krav i lagar, föreskrifter med mera, bidrar också tillsammans med nya möjligheter (ny teknik, nya

metoder, ny kunskap) till att ambitioner höjs. Det finns anledning att påminna sig om att all ny teknik inte leder till minskade kostnader, inte ens på sikt. Med nya tekniska möjligheter kommer nya möjligheter att möta fler och mer komplexa behov – behov vi inte alltid tidigare kunde erbjuda lösningar för.

De ekonomiska förutsättningarna kommer sammantaget med den komplexitet och de utmaningar som särskilt rör medborgares behov av stöd för att leva ett självständigt liv att leda till behov av betydande effektiviseringar, omprioriteringar och nya sätt att ge välfärdstjänster. För att nå lokala politiska mål och lagstiftningens intentioner kommer väl avvägda prioriteringar behövas de kommande åren.

Samtidigt som både behov och möjligheter att tillfredsställa behoven ökar – så ökar också kostnaderna för den redan befintliga välfärden. Den demografiska utvecklingen där relativt färre medborgare kommer att vara i yrkesverksam ålder spär på denna utveckling, både när det gäller ökade behov av välfärdstjänster och när det gäller minskade skatteintäkter. Sveriges kommuner och regioner (SKR) sammanställer regelbundet de ekonomiska konsekvenserna av denna utveckling för Sveriges kommuner.

Till nationella satsningar knyts ofta olika typer av statsbidrag. Utifrån regeringens budgetproposition är det vanligt med olika typer av nationella överenskommelser. Dessa pekar ut hur statsbidrag ska fördelas och användas kommande år inom bland annat socialnämndens och vård- och omsorgsnämndens ansvarsområden. Förvaltningarna har rutiner för att hålla kunskapen om aktuella statsbidrag uppdaterad. Det kan dock noteras att flera statsbidrag och projektmedel söks i konkurrens och att förutsättningarna för att ta del av medlen, och behålla dem, inte alltid självklart överensstämmer med lokala mål och prioriteringar i kommunen. Det betyder i praktiken att det inte är effektivt för förvaltningarnas verksamheter att alltid söka alla bidrag.

Andra satsningar som regeringen gör påverkar också indirekt kommunens förutsättningar, inför 2020 aviseras exempelvis satsningar på barn- och ungdomspsykiatri och första linjens vård. Bostadspolitik och stöd till pensionärer är andra faktorer som har betydelse för botkyrkabor med behov av stöd för att leva ett självständigt liv. På längre sikt är det viktigt att även bevaka frågor kring pension och pensionsålder. Höjd "riktålder" för pension kan påverka dels anställdas rätt till fortsatt anställning, dels rätten till äldreförsörjningsstöd hos försäkringskassan.

Digitalisering och IT-säkerhet

Socialtjänst och hälso- och sjukvård är välfärdsområden där digitaliseringen bär med sig stora möjligheter, inte minst när det gäller självständighet, delaktighet och inflytande. För att möta behov inom målgrupperna behöver fler av förvaltningarnas tjänster digitaliseras och automatiseras. Den digitala transformationen medför förändrade krav på kompetens hos medarbetarna inom omsorg och stöd allteftersom bruket av digitala tjänster, välfärdsteknik med mera ökar. Det kommer att krävas att det finns en hög medvetenhet och förståelse hos både ledning och medarbetare kring vikten av att använda det digitala stöd som implementeras i verksamheten. Ny teknik i form av kameratillsyn, robotar och sensorer måste göras tillgängliga på ett enklare sätt än idag. Digitaliseringen kan innebära nya möjligheter för våra medborgare att ha större inflytande över sin egen vardagssituation. Tekniska hjälpmedel möjliggör en ökad självständighet. Digitalisering innebär också möjligheter och krav att förhålla sig till som chef och i olika aspekter av ledarskap när verksamheter behöver utvecklas.

Mycket talar för att utvecklingen får kraft först när det finns forum och funktioner för samordning av dessa resurser och kompetenser. Kommunens övriga system måste stödja utvecklingen.

Förvaltningarnas verksamheter och tjänster hanterar i hög grad personuppgifter och måste därför hanteras i system som är säkra för sådan informationsbearbetning. Som det ser ut idag kan inte sådan information hanteras i Botkyrka kommuns allmänna IT miljö (e-post, chatt, utskrift osv) det gäller även lagring av information i datorer, telefoner och annan digital utrustning. Förvaltningarna behöver stöd i form av teknisk kompetens för att driva själva utvecklingsarbetet inom digitaliseringen, i dessa frågor behöver förvaltningarna i kommunen samarbeta för att utnyttja resurserna effektivt. Andra vägar som kan prövas är mer strategiskt samarbete med leverantörer. Ett led i detta är att börja publicera öppna data och på så sätt möjliggöra innovationsarbete i leverantörsleden. Kommunerna behöver driva innovationsarbete i samarbete med leverantörer utifrån att vi saknar budget och kompetens för att kunna driva utvecklingen själva. Oavsett detta måste vi och alla andra kommuner bli bättre på att i våra kravställningar utmana existerande leverantörer så att det sker en uppdatering på de tjänster som de vill sälja till oss. Vi måste ställa krav på att det finns integrationer och rätt standarder så att vi kan koppla ihop och föra över information mellan våra och andra huvudmäns system och tjänster där detta är effektivt och önskvärt.

En utmaning i arbetet är att balansera skydd för personlig integritet, kvalitet, säkerhet och effektivitet. Ansvar för regelverket runt detta ligger på staten och SKR (Sveriges kommuner och regioner). Berörda förvaltningar behöver hålla sig uppdaterade och informerade om vad som sker inom befintlig lagstiftning. Det finns utmaningar gällande informationssäkerhet och integritet då information och dokumentation är digital. Medarbetare kommer att behöva kompetensutveckling för att möta kraven.

Det finns ett stort intresse bland brukare/klienter att använda digital teknik, inte minst unga personer som har stor vana vid digital tillgänglighet, chatt och e-tjänster överlag. Samtidigt har alla inte tillgång till en dator eller smartphone, något som kan innebära att vissa hamnar helt utanför den kommunikation som sker digitalt. En stor utmaning är att parallellt med ökad digitalisering kunna möta de målgrupper som har låg teknisk kunskap, begränsade språkkunskaper och/eller olika funktionsnedsättningar. Botkyrka kommun har endast övergripande kommunal information på lättläst svenska eller på teckenspråk. Specifik information om funktionsnedsättning, äldreomsorg, anhörigstöd och individ och familjeomsorg saknas i format anpassade till olika funktionsvariationer och språk. Vi behöver anpassa vår information efter medborgarnas förutsättningar och behov på ett bättre sätt än vi gör idag. Alla har inte heller ekonomiska möjligheter att hålla en teknisk utrustning uppdaterad. I en mer digitaliserad omvärld behöver socialtjänsten säkerställa att de som tar del av våra insatser inte hamnar i digitalt utanförskap. Detta är bland mycket annat en viktig fråga för minskad segregation. Då det inte är någon annan huvudman som har det uppdraget idag blir det i slutändan kommunen som har det yttersta ansvaret även för digitalt utanförskap på samma sätt som det ansvar vi har för det sociala utanförskapet.

På nationell nivå samlas strategier för att använda digitala verktyg och utbyta information digitalt inom ramen för E-hälsa. Målet är att vård och omsorg som helhet ska fungera och förbättras med hjälp av:

- verktyg som utgår från individens behov
- e-tjänster som förenklar för både individer och medarbetare
- administrativa stöd för att benämna, mäta och följa upp samma typ av information.

Mycket talar för att det vore en styrka om det fanns någon med helhetsansvar för att samordna kommunens digitalisering, inklusive välfärdsteknologi.

Befolkningsprognos, flyktingströmmar och volymutveckling

Antalet äldre i Botkyrka ökar stadigt kommande år. I takt med denna utveckling bedöms efterfrågan på vård- och omsorgsinsatser öka för personer över 80 år, men framförallt i gruppen över 90 år. Ökningen inom de äldre åldersgrupperna för med sig ett ökat behov av hemtjänst, dels till följd av att antalet brukare blir fler, dels som en konsekvens av att behovet av omvårdnad och service är mer omfattande för denna grupp. När antalet äldre blir fler ökar också antalet äldre som har problem med missbruk och psykisk ohälsa. Komplexiteten är stor då olika vård- och omsorgsbehov ska tillgodoses i kombination med olika sociala insatser. Sammantaget kommer behovet av både äldreomsorg och omsorg om personer med funktionsnedsättning att öka i takt med att våra medborgare blir fler och lever längre.

Befolkningsprognoser för kommunen påverkas också i hög grad av flyktingfrågor och annan invandring, något som i sin tur påverkas av lagar, regler och av hur inte minst Migrationsverket tolkar dessa regelverk. Ett exempel på detta är att Migrationsverkets i sin senaste prognos bedömer läget i Syrienkonflikten som osäkert, utifrån Turkiets agerande de senaste månaderna. Trots detta väljer Migrationsverket i sin prognos för 2020 att utgå från att tidigare EU-Turkietuttalanden ligger fast även nästa år. Utvecklingen i en rad länder i världen är viktig när kommunerna i sin tur ska göra bedömningar av egna beredskapsbehov, hit hör tex även utvecklingen i Syd- och Centralamerika. Beredskap i dessa sammanhang handlar både om kompetens och organisation, detta för att säkerställa att det finns möjligheter att snabbt skala upp berörda verksamheter vid behov.

En relativt stor andel av länets asylsökande är bosatta i Botkyrka. Det är rimligt att förvänta sig att ett relativt stort antal människor även framöver kommer att vilja bosätta sig i kommunen. Riksdagen har beslutat att asylsökandes möjligheter att bo i eget boende ska begränsas i vissa områden. Om en asylsökande ordnar sin bostad på egen hand i ett område med socioekonomiska utmaningar ska han eller hon som huvudregel inte ha rätt till dagersättning eller särskilt bidrag. Syftet med förslaget är att asylsökande i fler fall än i dag ska välja att bo i områden där det finns förutsättningar för ett socialt hållbart mottagande och att de negativa sociala konsekvenserna av att asylsökande väljer eget boende ska minska. Lagändringarna börjar gälla den 1 januari 2020.

Även i detta sammanhang är det viktigt att komma ihåg att volymutveckling och behov av tjänster från kommunen påverkas av fler faktorer än antal personer i olika åldersgrupper. Mycket talar för att de flyktingar som kommer att komma till Botkyrka också bär med sig svåra erfarenheter och har stort behov av stöd av olika slag. Flyktingar är även en av de grupper där den psykiska ohälsan är relativt hög. Andelen kvotflyktingar kommer troligen att öka också av de nyanlända som anvisas till kommunen, dessa flyktingar har generellt större behov av initialt stöd och flera har stora vårdbehov.

Det ökade flyktingmottagandet innebär också att fler personer behöver stöd och omsorg när man har en funktionsnedsättning eller är äldre. Redan idag finns behov av kunskap om andra diagnoser och problem än tidigare, i de verksamheter som ger detta stöd och denna omsorg. Efterfrågan på vård och omsorg på fler språk än svenska och finska ökar också. Detta gäller framförallt i kommundelarna Alby, Fittja, Hallunda och Norsborg. Det är en stor utmaning att förändra arbetssätt så att alla individer får sina behov tillgodosedda. Samtidigt inbjuder utmaningen till att använda befintliga och kommande språkresurser hos medarbetare på ett bättre sätt.

Sverige och inte minst Stockholm har även en växande grupp individer som fått avslag på sin asylansökan, men inte frivilligt återvänt. Dessa individer, som ofta är ungdomar, rör sig mellan europeiska länder och är mycket utsatta för att hamna i kriminalitet eller människohandel.

Lagen om ny möjlighet till uppehållstillstånd för vissa ensamkommande, den så kallade gymnasielagen, trädde i kraft den 1 juli 2018. De tidigare ensamkommande barn som sökt

Socialnämnden

uppehållstillstånd för gymnasiestudier kommer även de att under sin studietid ha svårt med bostad och försörjning. Vi kommer under de närmaste åren kunna se effekten av denna lagstiftning då flera kommer att avsluta sina studier. Genom att ett stort antal av de tidigare ensamkommande barnen efter avslutade studier inte kommer att kunna få uppehållstillstånd på någon annan grund och inte heller kommer att återvända till sina hemländer riskerar de att hamna i utanförskap utan laglig möjlighet till försörjning. Då är risken stor för att de bl.a. utnyttjas av kriminella grupperingar. Förvaltningen behöver bevaka utvecklingen och hanteringen av den här situationen i andra kommuner i Sverige och överväga vilka åtgärder som kan behöva vidtas för att förhindra en sådan utveckling i Botkyrka.

Den internationella flyktingkrisen fortsätter trots ett minskat antal asylsökande i Europa och Sverige. Verksamheterna måste vara anpassningsbara och snabbt kunna ställa om till ändrade förutsättningar för att kunna erbjuda ett bra mottagande för alla enskilda individer samt ge medarbetare goda förutsättningar i det dagliga arbetet.

Klimat

Enligt SMHI förväntas värmeböljor bli vanligare i framtiden vilket ställer krav på den beredskap som finns för att möta dessa utmaningar. Våra boenden behöver bli bättre rustade för att möta ihållande perioder av värme under sommaren. Värmeböljor kan orsaka både hälsoproblem och ökad dödlighet. Det är också väl känt att äldre lättare tappar aptiten och därmed inte får i sig tillräckligt med näring. Det gäller särskilt under de perioder när det är mycket varmt under hela dygnet. På sikt måste förvaltningarnas boenden anpassas för att klara av längre perioder av höga temperaturer. Det är viktigt att framöver säkerställa att byggnaderna på något sätt och i någon form helt eller delvis kan kylas ner. Vid nybyggnation behöver byggandet i större grad utformas utifrån verksamheternas behov, och möjligheter till samverkan mellan olika verksamheter, för att nyttja lokalerna på bästa sätt. Medarbetares arbetsmiljö kan också behöva anpassas för ett hållbart arbetsklimat i samband med värmeböljor.

Värderingsförändringar och individualisering

Vi går mot en tilltagande individualisering av samhället, där utrymmet för individuell handlingsfrihet och individens egenmakt har ökat. Sociala insatser, vård och omsorg, transport, skola och andra samhällstjänster väljs med utgångspunkt i kvalitet, valfrihet och tillgänglighet. Medborgarna kommer att förvänta sig ett medborgarperspektiv snarare än ett produktionsorienterat perspektiv på verksamheter. Globalt sett är tendensen att traditionella, grupporienterade värderingar får ge vika för mer individorienterade, i takt med att välståndet ökar och utbildningsnivån höjs. De ekonomiska klyftorna i Sverige ökar samtidigt som digitaliseringen riskerar att förstärka dessa klyftor. Det har skett en polarisering av människors tillgång till socialt och kulturellt kapital.

För Botkyrka innebär det utmaningar då det kan skapa socialt utanförskap, ge upphov till minskad tolerans, hatbrott, kriminalitet eller extrema rörelser. De ökade skillnaderna i samhället riskerar att cementera utanförskap, öka psykisk ohälsa och minska försörjningsförmågan hos vissa medborgare. Gällande omsorg och stöd kan det leda till ökade behov, kostnader och krav på kompetens. Upplevd ensamhet kan förmodas öka.

Medborgarnas förväntningar på kommunens service ökar och samtidigt ökar också medarbetarnas krav på sin arbetsgivare. Det kan vara en utmaning att bemöta medborgares och medarbetares synpunkter och missnöje i sociala medier. Många nyanlända kommer från länder med låg tillit till myndigheter och rättsväsende. Även kommunens medarbetare påverkas av samhällets

värderingsförändring i stort. Att samtala om människosyn och bemötande blir troligen ännu viktigare. Etiska och moraliska frågeställningar kan komma att bli viktiga när nya medicinska framsteg görs och när robotar kan ta över flera arbetsuppgifter som traditionellt sätt utförts av människor. Omsorgsverksamheter och verksamheter med myndighetsövning behöver på ett tydligare sätt lyfta värdegrundsfrågor vid rekrytering och introduktion av nya medarbetare.

Arbetsmarknad och vägen till egen försörjning

Arbete är den viktigaste förutsättningen för egen försörjning och etablering i samhället, men också för att finansiera den gemensamma välfärden. Regeringen har i budgetpropositionen för 2020 presenterat ett paket för att fler ska komma i arbete. Totalt föreslås nästan 1,3 miljarder kronor för att fler ska rustas för arbete, bättre integration, en fortsättning av utbyggnaden av kunskapslyftet och en aktiv näringspolitik.

Kommunernas kostnader för det ekonomiska biståndet ökar generellt i Sverige. En viktig orsak är att de statliga förändringarna inom arbetsmarknadspolitiken bidrar till en övervältring av kostnader till kommunerna. Mellan januari 2019 till och med september 2019 ökade kostnaden för det ekonomiska biståndet med fyra procent enligt SKR (Sveriges kommuner och regioner). När statliga myndigheter, såsom exempelvis Arbetsförmedlingen, förändrar arbetssätt och har en minskad budget försvårar det för individer att få ta del av insatser och åtgärder, vilket drabbar de mest ekonomiskt utsatta grupperna. De ökade kostnaderna är därmed ingenting som endast kommunerna kan påverka, det handlar istället många gånger om att de insatser som statliga myndigheter förfogar över förändras och nedrustas. I dessa sammanhang blir kommuner, genom förändringar som drabbar medborgare, även påverkade av förändringar inom Försäkringskassan.

I början av 2019 uppgav arbetsförmedlingen att 132 kontor skulle läggas ned i landet. En orsak uppgavs vara att myndigheten fick lägre anslag i budgeten. En ny inriktning för arbetsförmedling i landet byggde på att privata aktörer skulle ta över den förmedlande verksamheten.

Arbetsförmedlingen har senare fått i uppdrag av regeringen att säkerställa lokal närvaro på alla de platser där de lokala kontoren har stängts eller skulle ha stängts. Arbetsförmedlingen ska, enligt regeringen, ha en väl fungerande verksamhet med kontinuerlig närvaro och tillgänglighet i hela landet. Regeringen har gett arbetsförmedlingen i uppdrag att lämna lägesbeskrivningar vid ett par tillfällen samt en slutredovisning av uppdraget senast oktober 2020. Effekten av arbetsförmedlingens omstrukturering kan ge minskad möjlighet till samverkan för socialtjänsten kring gemensamma målgrupper. Detta kan medföra att det tar längre tid för våra klienter/brukare att komma ut på arbetsmarknaden och därmed öka kostnaderna för ekonomiskt bistånd. Socialtjänsten behöver aktivt bevaka vad som händer och ha beredskap för ändrade förutsättningar.

Arbetsförmedlingens stora förändringar med en minskad personalstyrka och ökade inriktning på digitalt stöd ställer också stora krav på gruppen nyanlända, där gör kommunerna redan idag ett stort arbete med att guida individer till rätt instans. Kommunerna kompenserar i flera led för statliga glapp och brister i mottagandet av nyanlända och de problemen riskerar att bli värre i samband med Arbetsförmedlingens neddragningar. Också långa väntetider hos andra statliga myndigheter påverkar det initiala mottagandet och behovet av stöd när det gäller att folkbokföra sig och registrera sig i olika statliga system för att få tillgång till insatser och ersättningar.

Kostnadsökningen av ekonomiskt bistånd 2019 förklaras inte enbart av att antalet individer blir fler, även hushållens genomsnittliga behov av ekonomiskt bistånd ökar. Det kan bero på bland annat storleken på familjen, ökade boendekostnader eller att hushållen får minskade inkomster i form av till exempel aktivitetsstöd för deltagande i Arbetsförmedlingens insatser. Det finns i dag en oro hos många kommuner att nedläggningen av kontor och minskade medel till aktiviteter hos

Arbetsförmedlingen ytterligare kommer att öka de kommunala kostnaderna.

Vanliga förklaringar till att fler personer har rätt till ekonomiskt bistånd i Sverige är att nyanlända avslutar etableringen utan att gå till arbete och att personer inte i samma omfattning som tidigare år finns i arbetsmarknadsprogram via arbetsförmedlingen eller beviljas sjuk- eller aktivitetsersättning.

1.4 Nationell nivå

Nya lagar och föreskrifter

Nya lagar och föreskrifter påverkar förutsättningarna för nämnderna med ansvar för socialtjänst att utföra sitt uppdrag. Vissa förändringar kommer att få direkta konsekvenser för såväl verksamhetens utformning som ekonomi – nu och i framtiden. Andra förändringar handlar ännu så länge om att förvaltningarna behöver bevaka utvecklingen. Ytterligare andra förändringar som redan skett är svåra att förutse konsekvenserna av då det inte är självklart hur de nya reglerna ska tillämpas i praktiken. Nedan följer en redogörelse för de nya lagar och föreskrifter som förväntas påverka hur socialnämnden och/eller vård- och omsorgsnämnden utför sitt uppdrag.

Förändringar som bedöms ha stor inverkan på någon av nämndernas uppdrag

Nedanstående förändringar bedöms ha stor och direkt inverkan på socialnämndens och/eller vård- och omsorgsnämndens uppdrag. Dessa förändringar kommer därför kräva större utvecklingsarbete inom åtminstone någon av förvaltningarna.

Barnkonventionen blir svensk lag, 1 januari 2020

Genom att barnkonventionen blir svensk lag innebär det ett förtydligande av att rättstillämparna ska beakta de rättigheter som följer av barnkonventionen i mål och ärenden som rör barn. Barnets roll som rättssubjekt med egna specifika rättigheter tydliggörs. Barnkonventionen kan därmed förväntas medverka till att barnet i högre grad hamnar i fokus i de situationer som gäller barnet. Att konventionen blir svensk lag är tänkt att bidra till att synliggöra barnets rättigheter, och är ett sätt att skapa en grund för ett mer barnrättsbaserat synsätt i all offentlig verksamhet där rättigheterna ses utifrån ett helhetsperspektiv. Detta kommer att påverka hela socialnämndens och vård- och omsorgsnämndens uppdrag och en närmare analys behöver göras av vilka förändringar förvaltningarna behöver göra med anledning av detta.

Större ändringar i socialtjänstlagen planerade framöver

Det pågår en utredning som syftar till en större reformering av socialtjänstlagen. Utredningstiden har förlängts till den 1 juni 2020 på grund av att utredningen getts flera utvidgade uppdrag från regeringen. I det nya uppdraget ingår bland annat att se över om socialtjänstlagens barnrättsperspektiv behöver förtydligas. I det utökade uppdraget ingår också att se över socialnämndens möjlighet att delegera beslutanderätt i flera avseende, bl.a. i ärenden som gäller LVU och LVM. Utöver detta kommer det också att analyseras om det behövs en särskild "äldre lag" samt se över om begreppet "skälig levnadsnivå" är ändamålsenligt vid olika insatser. Det är viktigt att bevaka händelseförloppet för att se hur utredningen tas emot av regeringen och inför ett ikraftträdande behöver förändringarna analyseras noga av förvaltningarna då förändringarna kommer att ha stor inverkan på verksamheterna.

Föreslagna förändringar i socialtjänstlagen gällande språkplikt som krav för rätt till försörjningsstöd

Innebörden av förslaget är att det i socialtjänstlagen ska anges som krav för försörjningsstöd att den sökande vid behov ska delta i grundutbildning i svenska. Detta för att genom att tydliggöra

språkplikten ska drivkrafterna till att delta i språkutbildning öka och därmed möjligheterna att få arbete och etableras i Sverige. En fråga som särskilt hanteras i förslaget handlar om föräldrar som vårdar barn och samtidigt uppbär försörjningsstöd. Regeringen ser att det kan finnas behov av att fler föräldralediga med ekonomiskt bistånd behöver anpassade arbetsmarknadsfrämjande insatser, t.ex. språkträning, redan under föräldraledigheten. Det föreslås att socialstyrelsen får i uppdrag att följa upp hur kommunerna tillämpar bestämmelsen om språkplikt. Remisstiden för förslaget går ut den 27 mars 2020 och lagändringen föreslås träda i kraft 1 januari 2021. Botkyrka kommun är remissinstans. Det är viktigt att bevaka processen och att förbereda förvaltningens rutiner gällande ekonomiskt bistånd inför ett eventuellt ikraftträdande.

Större ändringar i lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) planerade framöver

En utredning med översyn av insatser enligt LSS och assistansersättning har genomförts och resultatet presenterades för regeringen den 10 januari 2019. I utredningen föreslogs det att staten ska ansvara för insatsen personlig assistans medan kommunerna ska ansvara för de nya LSS-insatserna. I utredningen föreslogs tre nya LSS-insatser; personlig service och boendestöd, personligt stöd till barn och förebyggande pedagogiskt stöd. Personlig service och boendestöd ska ge stöd till den som bor i en annan bostad än grupp- och servicebostad. Personligt stöd till barn syftar till att barn med funktionsnedsättning och deras familjer ska få insatser som är mer ändamålsenliga än de insatser som finns idag. Förebyggande pedagogiskt stöd riktar sig till personer med stor och varaktig psykisk funktionsnedsättning. Ändringarna i LSS föreslås träda i kraft den 1 januari 2022, men någon proposition har ännu inte lämnats. Det är viktigt att bevaka händelseförloppet för att se hur utredningen tas emot av regeringen och inför ett ikraftträdande behöver förändringarna analyseras noga av förvaltningarna då förändringarna kommer att ha stor inverkan på verksamheterna.

Ändring i lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), 1 november 2019

Andning blir ett grundläggande behov som kan ge rätt till personlig assistans. Ändringen innebär att hjälp med andning utgör ett sådant grundläggande behov som kan ge rätt till personlig assistans enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade. Därmed ska exempelvis hjälpbehov som ryms inom det normala föräldraansvaret kunna ge rätt till personlig assistans när det gäller andning och sondmatning. Lagändringarna föreslås träda i kraft den 1 juli 2020. Genom att införa ett nytt grundläggande behov för hjälp med andning i LSS bedöms kommunernas samlade kostnader för insatser enligt LSS och socialtjänstlagen minska. Det beror på att enskilda som för närvarande får insatser enligt nämnda lagar genom förslaget i stället kan bli berättigade till statlig assistansersättning. Ett behov av hjälp med andning torde i de allra flesta fall innebära att den enskilde behöver personlig assistans för grundläggande behov i genomsnitt mer än 20 timmar per vecka, vilket ger den enskilde rätt till assistansersättning.

Antalet assistanstimmar per dygn bedöms vara högt för andningshjälp. Det kommer även att tillhöra undantagsfallen att en persons behov av hjälp med grundläggande behov enligt LSS endast avser andning. I de allra flesta fall kommer det även finnas behov av hjälp med andra grundläggande behov. Flertalet personer som fick sin assistansersättning för andningshjälp indragen efter tidigare rättsfall, och vars hjälpbehov för närvarande är en fråga för kommunen, kommer alltså att åter bli berättigade till assistansersättning. Vissa personer som behöver hjälp med andning och ändå inte kommer upp i 20 timmar grundläggande behov per vecka kan genom lagändringen bli berättigade till personlig assistans enligt LSS eller till fler timmar med personlig assistans enligt LSS. Denna grupp bedöms dock vara mycket liten och kommunernas kostnader för detta bedöms bli försumbara. Förvaltningarna behöver uppmärksamt följa vad som händer och ha beredskap för ändrade förutsättningar kring detta område.

Ändringar i hyreslagen, 1 oktober 2019

Konsekvenserna för att ta ut en överhyra vid andrahandsuthyrning av hyresrätt eller för att olovligen hyra ut en hyresrätt i andra hand ökar. Hyresvärden har i båda fallen rätt att säga upp hyreskontraktet omedelbart utan chans till rättelse. Om andrahandsuthyrningen är både till oskäligen hyra och olovlig ett brott med böter eller fängelse som påföljd. Genom ändringen blir det också tydligt vilken hyra som är tillåten vid andrahandsuthyrning. Frågan om vilken påverkan detta har på förvaltningarnas verksamhet behöver utredas.

Föreslagna förändringar gällande minskade tvångsåtgärder för barn

Regeringen föreslår i en ny lagrådsremiss en reglering av olika tvångsåtgärder för patienter som är under 18 år. Ändringarna föreslås göras i lagen om psykiatrisk tvångsvård (LPT). Exempelvis föreslås det att barn ska ha möjlighet till daglig vistelse utomhus, att fastspänning med bälte får pågå högst en timme istället för dagens fyra timmar, att ett beslut om avskiljande maximalt får gälla i två timmar istället för dagens åtta timmar och att beslut om inskränkning i ett barns rätt till elektroniska kommunikationstjänster får gälla i högst en vecka jämfört med dagens två månader. Detta för att barnrättsperspektivet och rättssäkerheten ska stärkas för de barn som tvångsvårdas. Ändringarna föreslås träda i kraft den 1 juli 2020. Ändringarna får konsekvenser för tvångsvårdade barn och inför ikraftträdandet behöver förvaltningen utreda på vilket sätt detta kan påverka de barn som tvångsvårdas i kommunens regi.

Bred översyn av reglerna om utredningar mot barn som begår brott

Regeringen har inlett en utredning som syftar till att utreda och reformera regleringen kring brott där barn är misstänkta. Uppdraget avser både barn under och över 15 år. Utredningen ska ta ställning till hur samverkan mellan berörda myndigheter kan stärkas och utvärdera reglerna om drogtester av barn under 15 år. Utredningen ska redovisas till regeringen senast den 21 juni 2021. Det är av intresse för förvaltningen att bevaka utredningen och sedan se vilka förändringar det kan innebära framöver.

Utredning om kommuners ansvar för brottsförebyggande arbete

Regeringen har tillsatt en utredning som ska föreslå hur ett lagstiftat kommunalt ansvar att arbeta brottsförebyggande kan utformas, mer om detta under rubrik om våld och kriminalitet längre fram i detta dokument.

Förändringar som bedöms påverka någon av nämndernas uppdrag

Nedanstående förändringar bedöms i någon del inverka på socialnämndens och/eller vård- och omsorgsnämndens uppdrag. Kännedom om dessa förändringar är därför viktigt för åtminstone någon av förvaltningarna.

Landsting blir regioner och ett flertal lagar och förordningar ändras på grund av det

Ett stort antal lagar och förordningar ändras genom att den nuvarande beteckningen landsting byts ut mot region. Fullmäktige i regionerna ska benämnas regionfullmäktige och styrelsen ska benämnas regionstyrelse. Detta görs för att skapa större tydlighet och förståelse för det demokratiska systemets struktur och säkerställa en enhetlighet.

Förändringar i förordningen om samhällsorientering för vissa nyanlända invandrare, 1 februari 2020

Kraven på kommunerna att erbjuda samhällsorientering för nyanlända höjs från dagens 60 timmar till 100 timmar. Detta för att underlätta de nyanländas etablering i arbets- och samhällslivet.

Socialnämnden

Ändringar i lagen om mottagande av asylsökande m.fl. och förordningen om mottagande av asylsökande m.fl., 1 januari 2020

Reglerna om eget boende för asylsökande ändras för att asylsökande i fler fall än i dag ska välja att bo där det finns förutsättningar för ett socialt hållbart mottagande och för att de negativa sociala konsekvenserna av asylsökandes eget boende ska minska. Ändringarna innebär att om en asylsökande på egen hand ordnar bostad i ett område med socioekonomiska utmaningar, ska han eller hon som huvudregel inte ha rätt till dagersättning eller särskilt bidrag enligt lagen om mottagande av asylsökande m.fl. Vilka områden som omfattas kommer att anges i en förteckning som Migrationsverket ska hålla tillgänglig och som ska börja gälla den 1 juli 2020.

Förlängning av lagen om tillfälliga begränsningar av möjligheten att få uppehållstillstånd i Sverige, 20 juli 2019

Lagändringarna innebär att lagen om tillfälliga begränsningar av möjligheten att få uppehållstillstånd i Sverige fortsätter att gälla till och med den 19 juli 2021 och att lagen om uppehållstillstånd för studerande på gymnasial nivå träder i kraft den 20 juli 2021. Ändringarna innebär också att alternativt skyddsbehövande och flyktingar får samma rätt till familjeåterförening och att permanent uppehållstillstånd i vissa fall kan beviljas utlänningar som har fötts i Sverige och som sedan födseln är statslösa.

Ändringar i kamerabevakningslagen, 1 januari 2020

Kamerabevakningslagen ändras så att Polismyndigheten, Säkerhetspolisen, Kustbevakningen och Tullverket får bedriva kamerabevakning utan tillstånd av Datainspektionen. Myndigheterna ska själva bedöma om intresset av bevakningen väger tyngre än allmänhetens intresse av att inte bli bevakad. Datainspektionen ska utöva tillsyn. Syftet med lagändringen är att förbättra möjligheten att bekämpa och lagföra brott med hjälp av kamerabevakning genom att göra det enklare för brottsbekämpande myndigheter att sätta upp kameror.

Ändringar i brottsbalken, 1 januari 2020

Sabotage mot blåljusverksamhet införs som ett nytt gradindelad brott i brottsbalken. Brottet omfattar den som angriper eller på annat sätt stör polis, räddningstjänst eller ambulanssjukvård, om gärningen är ägnad att allvarligt försvåra eller hindra utryckningsverksamhet eller brottsbekämpande verksamhet. Om gärningen framkallat fara för flera människoliv eller egendom av särskild betydelse, eller annars varit av särskilt farlig art, ska det dömas för grovt sabotage mot blåljusverksamhet. Straffet för sabotage mot blåljusverksamhet är fängelse i högst fyra år och för grovt sabotage mot blåljusverksamhet fängelse på viss tid, lägst två och högst arton år, eller på livstid. En annan förändring är att en försvårande omständighet vid bedömning av straffvärdet för alla brott särskilt ska beaktas om brottet begåtts mot en person på grund av att han eller hon eller någon närstående innehåft ett uppdrag som förtroendevald i bl.a. stat, kommun eller region. Vidare skärps straffskalan för grovt våld eller hot mot tjänsteman till fängelse i lägst ett och högst sex år. Straffskalan för utnyttjande av barn genom köp av sexuell handling har också skärpts genom att minimistraffet höjs från böter till fängelse och att maximistraffet höjs till fängelse i fyra år. Det har även gjorts en förändring avseende påföljden för mord som gör att livstids fängelse ska kunna utdömas oftare.

Ändringar i bidragsbrottslagen och lagen om underrättelseskyldighet vid felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen, 1 januari 2020

Bidragsbrottslagens tillämpningsområde utvidgas till att avse även stöd, bidrag och ersättningar som beslutas av Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen eller en kommun och avser en enskild

Socialnämnden

person, men betalas ut till någon annan än den enskilde, till exempel ett företag. Ändringen innebär att bland annat tandvårdsstöd och olika former av arbetsmarknadspolitiska stöd kommer att omfattas av lagen. Dessutom utökas underrättelseskyldigheten vid felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen till att även omfatta vissa ersättningar som avser en enskild person, men betalas ut till någon annan än den enskilde.

2 Konsekvenser för verksamheten

Flera av de utmaningar som socialförvaltningen samt vård- och omsorgsförvaltningen pekade på inför budgetåret 2018 ligger kvar och kommer sannolikt att kvarstå under överskådlig tid. Hit hör inte minst boendefrågor, frågor om egen försörjning samt det oroande våldet. Inom ramen för det som förvaltningarna redan erbjuder till dem som behöver stöd för att leva ett självständigt liv sker också förändringar som kan tolkas som trender. Det handlar om ökade behov av stöd inom kända områden – äldreomsorg, missbruk, funktionsnedsättning, budget- och skuld, kriminalitet bland barn- och unga och så vidare. Nedan redovisas dessa trender kopplat till konsekvenser för verksamheten.

Boende

Ett tryggt boende är en viktig grund för ett självständigt liv. Samtidigt är det fortfarande en stor brist på bostäder. De som står utanför bostadsmarknaden blir sannolikt också fler under kommande år, trots att bostadsbyggandet förväntas öka. Hyrorna för nya bostäder är höga vilket leder till att människor med mindre resurser kommer att ha fortsatt svårt att få ett eget bostadskontrakt. En annan bidragande orsak är sannolikt att det blir fler personer kommande år i de grupper som har svårast att få egen bostad, det gäller inte minst unga nyanlända Botkyrkabor. De upprustningar som nu sker i många bostadsområden byggda inom miljonprogrammet leder till hyreshöjningar, något som även för med sig förändrade villkor för många som har behov av ekonomiskt bistånd. I denna grupp finns redan idag många som lever med osäkra boendeförhållanden och har en svag hemkänsla. Bostadsbrist leder vidare till trångboddhet och till att fler skuldsätter sig. Andra konsekvenser kan bli att kommunen tvingas till fler dyra externa insatser.

En annan viktig trend kopplad till boende handlar om att äldre människor ofta önskar att bo kvar hemma så länge som möjligt, denna trend har uppmärksammats tidigare och allt tyder på att den fortsätter. En konsekvens blir att flytt till vård- och omsorgsboende sker först när den enskilde har behov av mer omfattande omvårdnad. Innebörden av skälig levnadsnivå vad gäller behov av vård- och omsorgsboende har genom detta förskjutits. Den främsta anledningen till att vård- och omsorgsboende beviljas är att den enskilde antingen har behov av vårdinsatser dygnet runt till följd av långvariga fysiska sjukdomar, har behov av tillsyn och annan hjälp dygnet runt till följd av demenssjukdom eller har behov av palliativ vård i livets slutskede. Samtidigt ökar behov och önskemål om olika mellanboendeformer, såsom seniorboende och trygghetsboende, för medborgare som inte uppfyller kraven för att beviljas vård- och omsorgsboende men som alltjämt upplever ensamhet och otrygghet.

Det finns också stora behov av olika typ av profilboenden där personal har kompetens att tillgodose Botkyrkabornas behov av olika kombinationer av psykiatriskt, somatiskt, socialt stöd samt beroendevård. Det finns även ett ökande behov om profilboenden där det talas andra språk än svenska. I dag finns inga profilboenden i kommunen, istället köper vård- och omsorgsförvaltningen och socialförvaltningen boendeplatser utanför kommunen för att kunna erbjuda rätt kompetens när sådana behov blir tydliga. Nämnderna strävar efter att, i den mån det är möjligt, erbjuda plats inom kommunen åt brukare som idag bor i boenden utanför kommunen. De flesta brukare önskar bo kvar i Botkyrka kommun och det kan finnas ekonomiska fördelar för nämnderna att erbjuda boende i egen regi. En förutsättning för att kunna genomföra detta är dels att kommunen har boenden att erbjuda, dels att medarbetare i kommunen har den särskilda kompetens som krävs. För att kunna tillgodose behov av biståndsprovade boendeplatser i Botkyrka krävs samarbete mellan olika förvaltningar.

Hemlöshet

Socialnämnden

Hemlöshet och utestängning från bostadsmarknaden har framförallt strukturella orsaker, utöver det som redan beskrivits ovan kan nämnas höga krav för att bli godkänd som hyresgäst. Sammantaget kan inte bristen på bostäder ses som en "socialtjänstfråga". Bostadsfrågan är dock ett av flera områden där socialtjänsten har fått ansvar för nya grupper och nya uppgifter på grund av den strukturella hemlösheten och bristen på bostäder. Hemlöshet drabbar Botkyrkabor i alla åldrar och i många olika grupper.

En vanlig förklaring till att just barnfamiljer står utan bostad är att de aldrig kommit in på bostadsmarknaden. Det finns omfattande inslag av att vara inneboende eller att ha andrahandskontrakt inom denna grupp. Dessa familjer hyr ofta rum eller lägenhet på en växande svart bostadsmarknad. Sådana boendeformer ökar risken för att man flyttar ofta, saknar en stadigvarande adress och inte kan tillgodogöra sig familjepolitiska stöd, som bostadsbidrag. För barn i familjer som tvingas att flytta ofta blir det också svårare att upprätthålla närhet till vänner och skolgången blir lätt drabbad. I spåren av att barns rätt stärks på olika sätt i lagar och föreskrifter blir boendefrågor ännu mer angelägna. Det finns en stor risk att den svarta andrahandsmarknaden fortsätter att växa och att allt fler barnfamiljer tvingas att vända sig till socialtjänsten för hjälp. Samtidigt finns signaler i verksamheterna på att hyresvärdar försöker minska antalet svartkontrakt, något som på kort sikt också kan öka behovet av akutbedömningar inom socialtjänsten utifrån att personer som blivit av med sådana boenden söker akut stöd.

Det går även att se tendenser till att hemlösheten ökar bland äldre medborgare. Detta beror delvis på en allt hårdare bostadsmarknad där individer med låga inkomster, i detta fall låga pensioner, fortare slås ut. Problemet blir givetvis större i kombination med en ökande grad av psykisk ohälsa hos äldre.

Allt fler människor utan andra sociala problem vänder sig till socialtjänsten för att få bistånd till olika former av akuta och tillfälliga boenden. Med begränsade resurser äventyrar en sådan utveckling socialtjänstens möjligheter att fullgöra sitt uppdrag inom andra områden. Samtidigt är hemlöshet i kombination med andra problem något som gör utsatta människor än mer utsatta – och utmanar socialtjänstens sammantagna möjligheter att ge stöd till självständigt liv.

Från bidrag till arbete

Egen försörjning är en viktig del av ett självständigt liv. Vägen till egen försörjning ser olika ut för olika människor, många Botkyrkabor kommer att ha svårt att med egen kraft nå egen försörjning under de närmaste åren och satsningar på särskilt utsatta grupper kommer att vara fortsatt viktiga. Detta utgör en viktig del av de mer övergripande ekonomiska förutsättningarna som lyfts fram ovan. Verksamheterna inom socialförvaltningen noterar också särskilt att många unga vuxna i Botkyrka saknar egen försörjning, trots att ungdomsarbetslösheten sjunker i länet. I kommunen finns en rad satsningar för att hjälpa människor att finna sin egen väg och skapa förutsättningar som stärker den enskildes resurser. Det kommer sannolikt att finnas ett stort behov av sådana satsningar även kommande år.

Placerade barn - förutsättningar för utbildning och arbete

Placerade barn har i genomsnitt lägre betyg än andra barn och saknar oftare fullständiga betyg. De studerar inte heller vidare i samma utsträckning som andra barn. Samtidigt vet vi att en bra skolgång är en stark skyddande faktor för barns hälsa och utveckling. Enligt barnkonventionen har varje barn rätt till utbildning. Barnets bästa ska vara utgångspunkten i utbildningen. Även rätten till inflytande och delaktighet, rätten till respekt för den personliga integriteten och rätten att inte diskrimineras ska tas hänsyn till när barns utbildning utformas. Det innebär bland annat att utbildningen ska vara likvärdig oavsett var i landet barnet bor och oavsett barnets bakgrund och

behov. Inget barn ska lämna skolan utan att vara rustat för de utmaningar som hen kan förvänta sig att möta i livet.

När ett barn placeras/omhändertas tar samhället över delar av föräldraansvaret. Ansvaret för att garantera barnet rätten till utbildning ligger då istället på socialnämnden. Skolan har en avgörande betydelse för alla barns framtid och det gäller i högsta grad även placerade barn. Låg utbildningsnivå ökar risken för ohälsa och till exempel självmord, missbruk, kriminalitet och tonårsföräldraskap. Barn som är placerade löper mycket hög risk att i framtiden drabbas av hälsorelaterade och psykosociala problem. Hur barnen lyckas i skolan är den enskilt viktigaste faktorn för hur det ska gå för dem senare i livet.

Tre områden har identifierats som särskilt viktiga för att förstå de placerade barnets problematiska skolgång. Det handlar om en instabil uppväxt med byten av placering och skola, att skolan har varit lågprioriterad av socialtjänsten och att ansvarsfördelningen mellan socialtjänst och skola varit oklar.

Socialstyrelsen publicerade i slutet av 2019 en särskild rapport om placerade barns skolgång utifrån jämförande statistik. Dessa öppna jämförelser visar att av de barn i Botkyrka som varit placerade under hela årskurs 9 hade 77 (81) % fullföljt grundskolan när de fyllt 17 år. Siffran inom parentes avser uppgifter för hela Stockholms län. Motsvarande siffra för barn som varit placerade del av årskurs 9 var ännu något lägre, 74 (64) %. Detta kan jämföras med 92 (94) % av de barn som *inte* varit placerade under årskurs 9. En liknande bild framträder också om man jämför de som fullföljt ett treårigt gymnasium när de fyllt 20 år, utifrån om de varit placerade eller inte under årskurs 9, även om alla andelar då är lägre.

Våld och kriminalitet

Verksamheterna uppmärksammar mer grovt våld i samhället och noterar att detta inte minst påverkar barn och unga. Våld mot barn upptäckts och anmäls också i högre grad. Verksamheterna noterar vidare att grovt våld används även i yngre åldrar. Andra händelser/tendenser som är viktiga att bevaka men som inte kan beskrivas som tydliga trender är att personer med ekonomiskt bistånd och funktionsnedsättning under senaste året kan ha utnyttjats för penningtvätt. Förutom den skada våld och kriminalitet medför för barn, familjer och andra vuxna, ökar de resurser som måste avsättas för att hantera våldets konsekvenser och detta påverkar samtliga verksamheter. Den skada våld och kriminalitet medför kommer att prägla och utmana många verksamheter inom socialtjänsten under överskådlig tid. Samtidigt utförs en rad främjande och förebyggande insatser som t.ex. våldsförebyggande arbete i skolorna, föräldrastödsprogram, familjebehandling, en särskild mottagning för våld i nära relation mm.

Det kommer fortsatt att vara viktigt att ur kommunens perspektiv följa statistik och andra uppgifter om våld och kriminalitet. Det behövs också en vaksamhet för vad det är som mäts och med vilka syften olika uppgifter presenteras. Den nationella strategin för att förebygga och bekämpa våld spänner över den kommande tioårsperioden. Regeringen poängterar också i en utredning som tillsatts under 2019 att kommunerna har en central roll i samhällets brottsförebyggande arbete och kan bidra med insatser inom ramen för exempelvis socialtjänst. Idag finns inte något övergripande kommunalt ansvar för brottsförebyggande arbete. Regeringen utreder hur ett lagstadgat kommunalt ansvar för det brottsförebyggande arbetet bör utformas och vilka verksamheter som bör omfattas av ett sådant ansvar. Utredningen är en del i regeringens 34-punktsprogram med ytterligare åtgärder mot gängkriminalitet.

Antalet våldsärenden är fortsatt högt i kommunen. När polisen anställer fler utredare som lokaliserar till Botkyrka för att arbeta med brott i nära relation finns förhoppningar om att sådana brott utreds snabbare och mer effektivt. Detta kan i sin tur leda till att antalet ärenden som kommer

till socialtjänsten också ökar. Strategisk samverkan mellan kommunen på övergripande nivå och polisen genom socialtjänstens ordinarie verksamhet samt inom Våldspreventivt center, kan också föra med sig en ökning av antalet andra våldsärenden som aktualiseras inom såväl socialtjänst som hos polisen. Detta kan i sin tur medföra ökade behov av insatser från socialtjänsten i form av exempelvis brottsofferstöd och tillfälliga boenden.

Psykisk ohälsa

Psykisk ohälsa är ett omfattande problem och flera trender i anslutning till psykisk ohälsa är särskilt oroande för nyanlända, för kvinnor, och för äldre samt barn och unga. Problemen har blivit mer synliga de senaste åren och utmanar verksamheterna på flera sätt under överskådlig tid framöver. Det handlar generellt om *mer* psykisk ohälsa men det finns också en rad exempel på olika målgrupper och olika aspekter av psykisk ohälsa som särskilt lyfts fram i omvärlden. Ensamkommande barn med tillfälliga uppehållstillstånd och risk för avslag är en grupp som särskilt nämns och då särskilt knutet till omfattande risker för missbruk, prostitution osv. Psykisk ohälsa är också ett stort och växande problem kopplat till demens. Andra exempel handlar om mer komplex psykisk ohälsa hos föräldrar och andra vuxna i barns närhet, se mer om just denna aspekt under rubriken förebyggande arbete. Verksamheterna noterar också en mer problematisk skolfrånvaro – med kombinationer av psykisk ohälsa och sociala problem.

Regeringen har utifrån de stora utmaningarna inom detta område de senaste åren tagit fram överenskommelser med SKR kring psykisk hälsa (Uppdrag psykisk hälsa). En nationell överenskommelse väntas även 2020. Uppdrag psykisk hälsa har också en länsstruktur för samordning, analys och vissa aktiviteter, som riktar sig direkt till kommuner. Vidare pågår planering på regional nivå för ett resurscentrum för psykisk hälsa, i samverkan mellan regionen och kommunerna i Stockholms län samt Gotland. Ett sådant resurscentrum skulle enligt föreslagen modell kunna stärka både regionens och kommunernas system för kunskapsstyrning, inom området psykisk hälsa. Oavsett om det bildas ett särskilt resurscentrum eller inte för psykisk hälsa så har kommuner idag mycket att vinna på att samverka och dela erfarenheter och kunskap kring evidensbaserad praktik. För detta finns särskilda regionala stödstrukturer med utgångspunkt från Storsthlm och samordning genom olika FoU-enheter. På nationell nivå samordnar SKR socialtjänstens arbete kring kunskapsstyrning.

Tillitsbaserad styrning

Flera utredningar och forum problematiserar och för dialog om framtidens socialtjänst. Att förenkla dokumentationen inom myndighetsutövningen är nödvändigt och något som lyfts i fler och fler sammanhang. I detta arbete finns mycket att inspireras av från Tillitsdelegationen (SOU 2018:47). Tillitsdelegationen har som mål att styrningen av den offentliga förvaltningen i högre utsträckning ska baseras på tillit. Medarbetarnas kunskap och erfarenhet ska bättre tas tillvara så att välfärdstjänsterna genererar större nytta och kvalitet för medborgarna. Tillitsbaserad styrning kräver förändringar i organisationen/ledarskapet, målstruktur och kultur. Det räcker inte att ha medborgarens fokus som ledstjärna och att kartlägga processer. En grundläggande utgångspunkt i tillitsdelegationens utredning är att ett mycket starkare inslag av tillitsbaserad styrning och ledning kan utgöra en viktig delösning på de olika problem och hinder som i dag begränsar medarbetarens handlingsutrymme och verksamheternas utveckling och därmed också kvaliteten på välfärdstjänsterna.

Medarbetarnas kunskap och erfarenhet måste tas bättre tillvara så att välfärdstjänsterna genererar större nytta och kvalitet för medborgarna. När man har tillit till professionen borde mindre resurser behöva läggas på kontroll, särskilt om denna kontroll ökar kraven på den typ av dokumentation som

mer stressar den enskilde handläggaren, jämfört med vad kontrollen kan öka rättssäkerheten för den enskilde. När vi med intresse följer dessa trender bör vi dock bevaka så att inte viktiga delar av det sociala arbetet går förlorade i vår iver att förenkla. Utredning av behov måste kanske inte vara en transportsträcka som är bättre ju kortare den är.

Förebyggande arbete får en mer framskjuten roll

Enligt rapporten *En förebyggande socialtjänst* (SOU 2018:32) behöver former och arbetssätt för socialtjänstens medverkan i samhällsplaneringen utvecklas och etableras. Rapporten pekar på att kommunen bör ta ett övergripande och aktivt ansvar för att samordna det förebyggande arbetet i kommunen och för socialtjänstens medverkan i samhällsplaneringen. Förebyggande insatser får i denna rapport en mycket framträdande roll. SKR betonar också förebyggande arbete (Framtidens utmaningar och socialtjänstens organisering – förslag till en förändrad socialtjänst). Många menar att kommunerna kan och bör intensifiera arbete med förebyggande innehåll för att vända på negativa spiraler. Områden som missbruk, psykisk ohälsa, elevhälsa, och ungdomsmottagningar är exempel där förebyggande arbete redan är viktigt men också kan utvecklas.

Ett annat exempel där det förebyggande arbetet utgör själva kärnan är stödet till anhöriga. Sådant stöd har varit lagstadgat sedan länge men många kommuner lever inte upp till lagens intentioner. Inspektionen för vård och omsorg (IVO) menar att om en tillsyn skulle genomföras skulle den försvåras av att den valda regleringen är en ramlagstiftning och att stödet huvudsakligen ges som service, som inte dokumenteras. Utveckling av förebyggande verksamhet på alla nivåer (samhällsnivå, strukturell nivå, rationell nivå och individuell nivå) lyfts fram inför den nya, framtida socialtjänstlagen.

Barnrättsperspektivet utifrån barnkonventionen är ett område där det förebyggande arbetet lyfts fram. En del i detta är vikten av att uppmärksamma att barn och unga kan vara anhöriga till någon med allvarlig psykisk sjukdom eller allvarligt missbruk. Många av dessa barn och unga blir i en sådan situation omsorgsgivande, samtidigt som de kan sakna samhällets stöd då frågan generellt får liten uppmärksamhet. Nationellt kompetenscentrum för anhöriga (NKA) uppskattar att åtta procent växer upp med allvarligt missbruk eller allvarlig psykisk sjukdom i familjen. NKA beräknar att dessa åtta procent i vuxen ålder står för omkring en fjärdedel av samhällets årliga kostnader för psykisk sjukdom och missbruk av alkohol och narkotika. Sedan flera år har socialstyrelsen betonat vikten av ett familjebaserat perspektiv och arbetat med frågan utifrån regeringsuppdrag. Det är dock ofta långt kvar till familjeperspektiv i stora delar av vården och omsorgen i samhället. Respektive verksamhet har istället fokus på individen, utan att se betydelsen av hela det sociala sammanhang där barn eller föräldrar ingår. Samtidigt finns positiva trender när det gäller samverkan och samarbete i Botkyrka. Det gäller exempelvis kontakter mellan kommunens anhörigstöd och regionen, speciellt psykiatri. Alla regionens vårdenheter har en barnsamordnare och mindre organisatoriska enheter och avdelningar har utbildade barnombud.

Förebyggande arbete innebär bland mycket annat att verksamheter för att kunna tillgodose behov och samtidigt vara resurseffektiva kommer att behöva öka sin kunskap om risk- och skyddsfaktorer för att arbeta proaktivt. Att ha tidigare och mer lättillgängliga insatser kommer att bli allt viktigare. Öppna förskolan är ett exempel på detta, inte minst när det gäller arbetet med att ge föräldralediga stöd från SFI under sin föräldraledighet. Effektiva och evidensbaserade föräldrastödsprogram samt förenklad biståndsbedömning är andra delar av denna utveckling.

Tillgång till personal i kommunens verksamheter

Sammantaget pekar analysen av rekryteringsläget till socialtjänstens verksamheter på fortsatta problem inom flera verksamheter, inte minst när det gäller att nå nya medarbetare med relevant

utbildning och erfarenhet. Detta påverkar förutsättningarna på olika sätt och analysen förväntas gälla hela planperioden. Den stora bristen på handläggare inom berörda områden märks i alla delar av landet. Detta driver upp såväl löner som personalomsättning i Botkyrka kommun, och i förlängningen även sjukfrånvaron. Vi kan dock se att situationen har stabiliserats något i de verksamheter som utvecklats introduktionen av nya medarbetare, utbildning och administrativt stöd. Många medarbetare har en allt för hög arbetsbelastning och det är ur arbetsmiljöhänseende viktigt att få ner antalet ärenden per handläggare. Detta behov står dock i viss motsättning till olika effektiviseringskrav och utmaningen blir inte mindre av att merparten av verksamheternas arbete är lagstyrt med mycket begränsade möjligheter att påverka det totala antalet ärenden lika väl som tyngden och komplexiteten i de ärenden som kommer in till verksamheterna.

Kompetensförsörjning är en utmaning också i de personalintensiva dygnet-runt-verksamheterna. Verksamheterna ser svårigheter att attrahera och behålla medarbetare med rätt kompetens, ett problem vi delar med hela länet. För att lyckas rekrytera behöver vi vara en attraktiv arbetsgivare med konkurrenskraftiga löner, god arbetsmiljö och bra förmåner. Då regionen för närvarande samt kommande år har stora besparingar påverkar det möjligheten för kommunen att attrahera och anställa undersköterskor och sjuksköterskor som kan ha en mer osäker arbetssituation inom regionen. Detta kan på sikt medföra ett bättre rekryteringsläge för kommunen inom dessa yrkesgrupper.

Verksamheterna beskriver också att nya medarbetare i flera avseenden utgör en ny generation – med nya krav och nya förväntningar. Detta utmanar de som redan arbetat ett tag och tillhör en annan generation. Det krävs både nyfikenhet och möjligheter till utveckling i en organisation som behöver vara öppen för vad nya medarbetare har med sig. Samtidigt som det uppmärksammar oss på behov av att ta tillvara erfarenhet och kunskap hos dem som arbetat längre med socialtjänstens utmaningar.

I avsiktsförklaringen mellan Kommunal och SKR (Sveriges Kommuner och Regioner) om kompetenshöjning i äldreomsorg och hälso- och sjukvård, konstaterades att parterna är överens om att bland annat förespråka en tydlig modell för yrkesutveckling där de olika nivåerna vårdbiträde, undersköterska och undersköterska med specialistutbildning definieras. Överenskommelsen innebär att båda parter ska verka för ett nationellt reglerat utbildningsinnehåll för nämnda yrken samt att yrket vårdbiträde definieras och att det fastslås vilken utbildningsnivå och vilket utbildningsinnehåll som behövs för yrket. Detta kan förhoppningsvis medföra att statusen på dessa yrken höjs.

“Heltid som norm” har beslutats genom en överenskommelse mellan Kommunal och SKR. Det genomförs för att förbättra jämställdheten och för att möta rekryteringsutmaningarna som väntar framöver. Normen ska vara att anställa på heltid vid nyrekrytering senast den 31 december 2020 inom Kommunals avtalsområde.

Komplexitet och dilemman

När medborgare har alltmer komplexa behov av stöd och omsorg utmanas mer traditionella insatsformer. Hur erbjuder vi på bästa sätt hemtjänst eller boendestöd till en person som är bostadslös? Vård- och omsorgsboende till en individ med pågående missbruk? Stöd till livsstilskriminella?

Antalet äldre med olika kombinationer av demenssjukdom, psykisk ohälsa, missbruksproblematik, utvecklingsstörning eller neuropsykiatrisk funktionsnedsättning ökar. En förutsättning för att vi ska kunna tillgodose alla brukares behov, även de multisjuka, är att vi samordnar stödet till den enskilde. Ett exempel på detta är behov av *olika* typer av dagverksamhet för äldre, utifrån att fler lever längre samtidigt som helt andra krav behöver ställas för att tillgodose behov av dagverksamhet

Socialnämnden

hos dem som är multisjuka eller har olika kombinationer av problem inklusive fysiska nedsättningar.

Förutom den komplexitet som blir allt tydligare i enskilda ärenden och som ställer stora krav på varje enskild medarbetare när dessa behov ska identifieras och mötas, finns det anledning att i en omvärldsanalys även lyfta fram den komplexitet som i högre grad bottnar i att även olika delar av kommunens verksamhet har olika uppdrag, fokus och kompetens. Ibland är det tydligt att inte ens lagstiftningen inom olika områden pekar åt samma håll. När sådana dilemman skjuts längre ner i organisationerna skapar det onödiga konflikter i en redan komplex arbetsituation och de som i slutändan blir lidande är medborgarna. Ett exempel på när lagstiftningen pekar åt olika håll inom olika områden är när det gäller papperslösa personer där kommunen bara kan ge nödbistånd till vuxna personer men samtidigt har ansvar för att barn i kommunen inte far illa. Andra exempel är utmaningar som finns när det gäller att samverka mellan missbruksvård och stöd vid psykisk ohälsa – och skillnader när det gäller vad som kan erbjudas till dessa grupper om det är vuxna eller barn och unga som behöver stöd. Samtidigt som dessa dilemman blir tydliga för dem som arbetar med att ge olika typ av vård och stöd så ökar både krav och behov av just samverkan mellan olika enheter.

När andra huvudmän gör besparingar, snävar in sina målgruppsdefinitioner och specialiserar sig avbördar de sig det egna ansvaret och hänvisar till socialtjänstens yttersta ansvar. Handläggare i kommunen lämnas genom detta alltmer ensam med mycket svåra ärenden. Verksamheterna ser inga tecken på att dessa förändringar skulle vara tillfälliga, istället är det trender som kan påverka kommunens uppdrag och verksamheter under lång tid framöver. Sammantaget betyder detta att socialtjänsten får ta ansvar när människor inte passar in någon annanstans - att vara det yttersta skydds nätet.

En grundläggande förutsättning för att kunna hantera komplexa behov hos medborgarna är samverkan både internt och externt, inte minst med polis och med regionen.

Andra utmaningar m.m. som speglar komplexiteten är:

- Idag ansvarar Region Stockholm för hemsjukvården, förutom i Norrtälje kommun. Arbetet med frågan om kommunalisering av hemsjukvården i hela Stockholms län är fortfarande vilande i och med att regionen och ett flertal kommuner inte är överens i frågan kring skatteväxling. Ett fortsatt arbete krävs för att hitta samarbetsformer och samverka med regionen, i synnerhet med öppenvården där den nära vården sker. Även detta är ett område som förvaltningar som utför socialtjänst behöver bevaka utvecklingen av.
- Fler unga som har problem att hitta rätt i sitt sökande efter könsidentitet. Kommunen behöver i olika sammanhang och dokument vara öppna och tydliga inför att det finns fler könsuttryck än kvinnor/män och flickor/pojkar.
- Nya familjebildningar - Hur människor bildar familj och vilka man betraktar som familj förändras snabbt och skiljer sig alltmer från lagstiftningens syn på familj. Antalet barn som tillkommer genom surrogatarrangemang ökar. Sverige ligger idag på en global fjärdeplats vad gäller surrogatarrangemang per capita. Uppskattningsvis har 150 – 180 barn i Sverige tillkommit genom surrogatmödraskap under 2019. Detta är fler än de barn som adopterats till Sverige. Ett annat exempel på att lagstiftaren inte har hunnit med är frågan om hur många vårdnadshavare ett barn ska ha som uppkommit till följd av det ökande antalet ”stjärnfamiljer”. Stjärnfamilj är ett begrepp för alla typer av familjekonstellationer, oavsett om det är en konstellation av regnbågs- enförälders-, tvåförälders-, bonusförälders-, adoptiv- eller donationsfamilj. Familjen behöver således inte utgå från biologiska förutsättningar. Innebörden av begreppet utgår även från att varje människa är unik. De ”nya” formerna av familjebildningar ställer större krav på bland annat familjerättens kompetens i att hantera

Socialnämnden

alltmer komplexa ärenden där det ännu inte finns tydliga, inarbetade riktlinjer.
Förvaltningen behöver fortlöpande följa lagstiftning med mera inom området.



6

Beslut att utse nytt dataskyddsombud samt entledigande av befintligt dataskyddsombud (SN 2020:64)

Beslut

Socialnämnden beslutar:

att utse förvaltningsjurist Maria Isaksson till dataskyddsombud för socialnämnden.

att entlediga tidigare förvaltningsjurist Jennifer Gavin som dataskyddsombud för socialnämnden.

att ge socialchef Marie Lundqvist rätt att underteckna anmälan till Datainspektionen om nytt dataskyddsombud samt entledigande av dataskyddsombud.

Ärendet

Dataskyddsförordningen (GDPR) gäller som lag i alla EU:s medlemsländer från och med den 25 maj år 2018.



2020-01-28

Dnr SN/2020:64

Referens

Mottagare
Socialnämnden

Beslut om att utse nytt dataskyddsbud samt entledigande av befintligt dataskyddsbud

Förslag till beslut

Socialnämnden föreslås besluta:

att utse förvaltningsjurist Maria Isaksson till dataskyddsbud för socialnämnden.

att entlediga tidigare förvaltningsjurist Jennifer Gavin som dataskyddsbud för socialnämnden.

att ge socialchef Marie Lundqvist rätt att underteckna anmälan till Datainspektionen om nytt dataskyddsbud samt entledigande av dataskyddsbud.

Ärendet

Dataskyddsförordningen (GDPR) gäller som lag i alla EU:s medlemsländer från och med den 25 maj år 2018.

Dataskyddsbudets uppgifter

Den övergripande och viktigaste uppgiften för ett dataskyddsbud är att övervaka att nämnden och förvaltningen följer dataskyddsförordningen. Det innebär bland annat att samla in information om hur nämnden och förvaltningen behandlar personuppgifter, kontrollera att dessa följer bestämmelser och interna styrdokument och att informera och ge råd inom nämnden och förvaltningen. Dataskyddsbudet ska också ge råd om konsekvensbedömningar, vara kontaktperson för Datainspektionen, vara kontaktperson för de registrerade och personalen inom nämnden och förvaltningen samt samarbeta med Datainspektionen, till exempel vid inspektioner.

Dataskyddsbudet har inget eget ansvar för att nämnden och förvaltningen följer dataskyddsförordningen. Det ansvaret ligger alltid hos den personuppgiftsansvarige (nämnden).

2020-01-28

Dnr SN 2020:64

Dataskyddsbudet ska alltid vara inblandat om nämnden eller förvaltningen gör, eller överväger att göra, en konsekvensbedömning för behandling av personuppgifter.

Vem kan vara dataskyddsbud?

Dataskyddsbudet ska bland annat ha kunskaper om dataskyddsförordningen, känna organisationens kärnverksamhet, hur organisationen behandlar personuppgifter och veta hur organisationens informationsteknik och IT-säkerhet fungerar samt ha förmåga att sprida information och etablera en dataskyddskultur inom organisationen. Därför är också dataskyddsbudets personliga egenskaper viktiga. Ju mer komplex personuppgiftsbehandlingen är och ju större mängd känsliga uppgifter som behandlas, desto mer sakkunskap behöver dataskyddsbudet.

Dataskyddsbudet ska kunna arbeta självständigt och oberoende, utan att bli påverkad av andra inom organisationen. Det är därför viktigt att dataskyddsbudet inte har andra arbetsuppgifter som kan krocka med rollen som dataskyddsbud. Dataskyddsbudet ska ha resurser för att kunna utföra sina uppgifter inom organisationen. Till exempel måste dataskyddsbudet ha tillräckligt med tid för uppgifterna, och få tillgång till den information som behövs. Dataskyddsbudet har också rätt till vidareutbildning.

Socialnämnden föreslås att utse förvaltningsjurist Maria Isaksson till dataskyddsbud för socialnämnden samt att befintligt dataskyddsbud Jennifer Gavin entledigas.

Marie Lundqvist
Socialchef

Expedieras till

Maria Isaksson, förvaltningsjurist stöd- och utvecklingsenheten
Jennifer Gavin, chef stöd- och utvecklingsenheten

**7****Ny gallringsutredning E-tjänstplattform för socialförvaltningen (SN 2020:65)****Beslut**

Socialnämnden antar förslaget till gallringsregler av E-tjänsteplattform i enlighet med medföljande utredning.

Sammanfattning

Sedan våren 2017 har socialförvaltningen använt sig av den kommungemensamma e-tjänsteplattformen Abou för att skapa de e-tjänster vi erbjuder medborgarna samt hantera den information som inkommer via e-tjänsterna.

Informationen som inkommer i e-tjänsteplattformen omfattas av Offentlighets och sekretesslag (2009:400) och Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679, EU:s dataskyddsförordning.

Denna utredning syftar till att gå igenom användandet av e-tjänsteplattformen, vara en översikt över vilken information som samlas in, beskriva enligt vilka regler gallring av e-tjänsteplattformen sker och utgöra grund för gallringsbeslut. Utredningen föreslår att reglerna för gallring av e-tjänsteplattformen utformas utifrån de kommunövergripande gallringsreglerna.

Gallringsreglerna som presenteras i denna utredning avses att ersätta de gallringsregler som beslutades 2019-06-11 i ärendet SN/2019:268



2020-01-28

Dnr SN/2020:65

Referens

Romina Jonsson, objektsspecialist
Viktor Gornitzka, handläggande jurist

Mottagare

Socialnämnden i Botkyrka kommun

Ny gallringsutredning E-tjänsteplattform för socialförvaltningen

Förslag till beslut

Socialnämnden antar förslaget till gallringsregler av E-tjänsteplattform i enlighet med medföljande utredning.

Sammanfattning

Sedan våren 2017 har socialförvaltningen använt sig av den kommungemensamma e-tjänsteplattformen Abou för att skapa de e-tjänster vi erbjuder medborgarna samt hantera den information som inkommer via e-tjänsterna.

Informationen som inkommer i e-tjänsteplattformen omfattas av Offentlighets och sekretesslag (2009:400) och Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679, EU:s dataskyddsförordning.

Denna utredning syftar till att gå igenom användandet av e-tjänsteplattformen, vara en översikt över vilken information som samlas in, beskriva enligt vilka regler gallring av e-tjänsteplattformen sker och utgöra grund för gallringsbeslut. Utredningen föreslår att reglerna för gallring av e-tjänsteplattformen utformas utifrån de kommunövergripande gallringsreglerna.

Gallringsreglerna som presenteras i denna utredning avses att ersätta de gallringsregler som beslutades 2019-06-11 i ärendet SN/2019:268

Bilaga

Ny gallringsutredning E-tjänsteplattform socialförvaltningen

Expedieras till

Text



Referens
Romina Jonsson

Mottagare
Socialnämnden

Gallringsutredning e-tjänsteplattform socialförvaltningen

Bakgrund

Sedan våren 2017 har socialförvaltningen använt sig av den kommungemensamma e-tjänsteplattformen Abou för att skapa de e-tjänster vi erbjuder medborgarna samt hantera den information som inkommer via e-tjänsterna.

Syftet med socialförvaltningens e-tjänster är att erbjuda medborgarna ytterligare ett sätt att kunna komma i kontakt och sköta sitt ärende samt att öka tillgängligheten. Målet är även att minska antalet ärenden som inkommer via mail eller fax och på så sätt erbjuda en snabbare och säkrare ärendehantering.

Informationen som inkommer i e-tjänsteplattformen omfattas av Offentlighets och sekretesslag (2009:400) och Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679, EU:s dataskyddsförordning.

Denna utredning syftar till att gå igenom användandet av e-tjänsteplattformen, vilka typer av handlingar som inkommer och beskriva enligt vilka regler gallringen av dessa får ske.

Informationsinnehåll om och i e-tjänsterna

E-tjänsterna i Abou skapas så att de håller en gemensam struktur och att endast den information som är nödvändig för ärendet behöver anges av medborgaren.

Samtliga e-tjänster innehåller information till medborgaren vad de är avsedda för och vad som händer efter att ärendet skickats in.

Till samtliga e-tjänster finns även upplysningar om hur informationen som medborgaren anger i e-tjänsten kommer att behandlas.

Utbudet av e-tjänster omfattar allt från vägledning och tidsbokning till ansökningar och överklagande.

Hantering av inkomna ärenden/handlingar i e-tjänsteplattformen.

Vid ett ärendes inkomst i e-tjänsteportalen notifieras ansvariga för den specifika tjänsten om att ett ärende inkommit. Informationen som medborgaren angivit i e-tjänsten sammanfattas i en PDF som bara är tillgänglig i Abou.

När ärendet hanteras i Abou skrivs ärende PDF:en ut eller infogas i berört verksamhetssystem och skrivs ut.

Efter att ärende-PDF:en har hanterats markeras ärendet i Abou med statusen Avslutad eller Registrerad beroende på tjänst och med detta är ärendet färdigbehandlat i Abou.

När ärendet har varit markerat som avslutat eller registrerat i 6 månader kommer ärendet att raderas från Abou och endast den hanterade PDF:en är att betrakta som den inkomma ärendehandlingen.

Ofullständiga ansökningar hanteras och raderas från Abou så som beskrivet under regel 2.

Motivering till gallring och förslag till beslut

Det saknas en koppling mellan Abou och övriga verksamhetssystem och endast ett fåtal av socialförvaltningens e-tjänster kräver fullständiga personnummer. Detta medför att det inte är möjligt att gallra en persons eventuella ärendehandlingar i Abou samtidigt som gallringen av personakten skulle genomföras i aktuellt verksamhetssystem. De e-tjänster där ärenden inte föranleder aktualisering i ett verksamhetssystem skulle av förklarliga skäl inte kunna gallras i Abou samtidigt som gallring i verksamhetssystem.

Informationen från samtliga ärenden hämtas ut från Abou för att kunna behandlas vidare och finns således i två exemplar varvid dubbelarkivering uppstår.

Ärendehandlingar på Socialförvaltningen gallras i enlighet med informationshanteringsplanen (2018-01-30) och så som beskrivet i dataskyddsförordningen får handlingar endast bevaras under den tid som det är nödvändigt för ändamålet, varför de ej kan kvarlämnas för all framtid i e-tjänsteplattformen.

För att undvika dubbelarkivering, leva upp till kraven i dataskyddsförordningen och kunna genomföra gallring av ärendena i enlighet med informationshanteringsplanen föreslås gallring ske utefter de i denna utredning angivna regler.

Regler för gallring

Gallringen av ärenden i e-tjänsteportalen får ske enligt två regler,

Regel 1: Gallring av information som överförts till annan lagringsmedia eller format, Regel 2: Gallring av information av ringa eller tillfällig betydelse.

Regel 1: Gallring av information som överförts till annan lagringsmedia eller format

Ursprungsmedia får gallras under förutsättningen att detta görs efter att informationen överförts till annat format eller lagringsmedium och att det sker utan eller med endast ringa förlust av betydelsebärande information.

I och med överföringen finns nu informationen i två likvärdiga exemplar och det ursprungliga lagringsmediet har mist sin funktion varpå informationen kan gallras.

Gallringen ska utföras för att undvika dubbelarkivering och för att kunna leva upp till bestämmelserna i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679, EU:s dataskyddsförordning och offentlighets och sekretesslag (2009:400).

Nedan följer beskrivning av vilka typer av information som kan gallras från e-tjänsteportalen i enlighet med regel 1.

Typ av information	Exempel	Hantering/kommentar
Ansökningar om insats, uppdrag, bidrag eller tillstånd. Kompletteringar och överklaganden som berör ansökan. Samt anmälningar om tillståndsändringar	Ansökan om bistånd, Ansökningar gällande serveringstillstånd.	PDF- filen skrivs ut och tillförs fysik akt. Information skrivs eller infogas in i verksamhets-system.
Anmälningar enligt Socialtjänstlagen	Orosanmälningar	PDF- filen skrivs ut och tillförs fysik akt. Informationen skrivs in i verksamhetssystem
Intresseanmälningar	Intresseanmälningar till deltagande i icke behovsbedömda insatser.	Utskriven PDF- handling förvaras hos mottagaren under tiden som kontakta finns sedan kasseras den i sekretessåtervinningen.

Information som led i myndighetsutövning/utredning.	Blanketter med text utlåtanden eller uppföljningar som annars skulle ha postats fram och tillbaka.	PDF- filen skrivs ut och tillförs fysisk akt. Information skrivs eller infogas in i verksamhets-system.
Kvalitetsuppföljning mellan familjerätten och tingsrätten	Ärenden som avser att få in underlag för verksamhetsutveckling	Den digitala handlingen innehåller inga personuppgifter. PDF-filen skrivs ut och/eller sparas i digital form hos verksamheten.

Regel 2: Gallring av information av ringa eller tillfällig betydelse.

Följande information gallras från e-tjänsteportalen Abou i enlighet med reglerna för Gallring av handlingar som genom sitt informationsinnehåll är av tillfällig eller ringa betydelse (KS/2018:116).

Gallringen av handlingarna sker under förutsättningen att allmänhetens insyn inte åsidosätts och då handlingarna bedöms sakna värde för rättsskipning, forskning eller förvaltning.

Typ av information	Exempel
Ofullständiga ärenden	Ansökningar där medsökanden inte har signerat ansökan. Ärenden där obligatorisk inbetalning inte skett.



8

Förvaltningschefen informerar – muntlig information

Beslut

Socialnämnden har tagit del av informationen.

Ärendet

Socialdirektör Marie Lundqvist informerade om aktuella frågor



9

**Samordningsförbundet för Botkyrka, Huddinge och Salem
(SN 2020:25)**

Det finns inga ärenden att redovisa



10

Anmälan av delegationsbeslut 2020 (SN 2020:12)

Beslut

Socialnämnden har tagit del av informationen.

Ärende

Dessa delegationsbeslut anmäls till nämnden.

Verksamhetschef

Beslut 2020-01-07 om avslag på begäran om att ta del av handlingar

Socialnämndens presidium

Beslut gällande stadigvarande serveringstillstånd till allmänheten enligt 8 kap 2 § alkohollagen

Spaaks konditori Tumba

Alkoholhandläggare

Beslut gällande tillfälligt serveringstillstånd till slutet sällskap enligt 8 kap 2 § alkohollagen

Dream Cultural Association, Subtopia 2020-01-26

Brewify AB, Brewify AB bryggeri 2020-01-20---2020-01-31

Folkes Spis AB, Subtopia 2020-01-30

Restaurang Stinsen o Café AB, Xenter restaurang 20-01-3020-02-21

Beslut om återkallelse av tidigare serveringstillstånd. enl. 9 kap 18 § 1 alkohollagen då tillståndet inte längre utnyttjas.

Grödinge Golfcenter



11

Anmälningssärenden 2020 (SN 2020:10)

Beslut

Socialnämnden har tagit del av informationen.

Ärendet

Dessa ärenden anmäls till nämnden:

Avvecklingsavtal FoU Södertörn (SN 2019:500)

Remissvar gällande överenskommelse mellan kommunerna i Stockholms län om ärendeansvar för personer i hemlöshet (SN 2019:565)

§ 182 Antagande av finansriktlinje (KS/2019:684)