



2016-03-14

Socialnämnden

Tid 2016-03-29, kl 19:00

Plats Kommunhuset i Tumba, plan 2 rum 2

Ärenden

Justering

- 1 Presentation av SUE - muntlig information
- 2 Uppföljningsplan för god kvalitet 2016 (SN 2015:1)
- 3 Betalkort för personal på socialpsykiatriska enheten (SN 2010:66)
- 4 Nationell brukarundersökning inom funktionshinderområdet (SN 2016:50)
- 5 Socialförvaltningens brukarenkät för Individ- och familjeomsorgen 2015 (SN 2015:230)
- 6 Ett projekt för att stötta barn – YAP – Youth Advocate programmes (SN 2013:47)
- 7 Boende för ensamkommande barn (SN 2016:68)
- 8 Förvaltningschefen informerar - muntlig information
- 9 Samordningsförbundet (SN 2016:14)
- 10 Anmälan av delegationsbeslut (SN 2016:13)
- 11 Anmälningsärenden (SN 2016:11)

Majoritetspartierna träffas i kommunalhuset i Tumba, plan 2 rum 2, kl. 18.00
Oppositionspartierna träffas i kommunalhuset i Tumba, socialförvaltningens stora sammanträdesrum på plan 8, kl. 18.00 .

Var vänlig och meddela Anneli Sjöberg om du inte kan närvara, tfn 530 618 34 eller anneli.sjoberg@botkyrka.se.

MATS EINARSSON
ordförande

ANNELI SJÖBERG
sekreterare



1

Presentation av SUE - muntlig information

Beslut

Socialnämnden har tagit del av informationen.

Ärendet

Verksamhetschef Sara Hellblom-Gustafsson presenterade stöd- och utvecklingsenheten.

**2****Uppföljningsplan för god kvalitet 2016 (SN 2015:1)****Beslut**

Socialförvaltningen godkänner uppföljningsplanen för god kvalitet 2016

Sammanfattning

Socialförvaltningen i Botkyrka kommun ska bedriva en verksamhet som är av god kvalitet för brukarna. Arbetet ska ske utifrån lagstiftning, föreskrifter, socialnämndens ettårsplan, värdegrund och verksamhetsidé. Arbetet för att uppnå god kvalitet sker inom ramen för socialnämndens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. För att kunna förbättra och utveckla kvaliteten i verksamheten behöver förvaltningen arbeta systematiskt med förbättringar. I det ingår att förebygga brister i kvaliteten och att identifiera och åtgärda negativa avvikelser. En systematisk uppföljning av verksamheterna och resultaten från uppföljningarna är en god grund för att kunna göra det.

Uppföljningsplan för god kvalitet ska fastställas årligen i mars av nämnden och gälla för innevarande år. Uppföljningar sker i samband med förvaltningens arbete med delårsuppföljningar samt årsredovisningen. Sammanställning och analys i sin helhet redogörs för i kvalitetsberättelsen - som en bilaga till årsredovisningen. En kortare analys görs vid delårsuppföljningarna och biläggs dessa till nämnden. Utefter resultaten i kvalitetsberättelsen för 2015 har förvaltningen valt att fokusera på två av våra kännetecken för god kvalitet - En rättssäker verksamhet samt Rätt kompetens och goda arbetsförhållanden - i uppföljningsplanen för 2016.

Referens
Joachim HeimerssonMottagare
socialnämnden

Uppföljningsplan för god kvalitet 2016

Förslag till beslut

Socialförvaltningen godkänner uppföljningsplanen för god kvalitet 2016

Sammanfattning

Socialförvaltningen i Botkyrka kommun ska bedriva en verksamhet som är av god kvalitet för brukarna. Arbetet ska ske utifrån lagstiftning, föreskrifter, socialnämndens ettårsplan, värdegrund och verksamhetsidé. Arbetet för att uppnå god kvalitet sker inom ramen för socialnämndens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. För att kunna förbättra och utveckla kvaliteten i verksamheten behöver förvaltningen arbeta systematiskt med förbättringar. I det ingår att förebygga brister i kvaliteten och att identifiera och åtgärda negativa avvikelser. En systematisk uppföljning av verksamheterna och resultaten från uppföljningarna är en god grund för att kunna göra det.

Uppföljningsplan för god kvalitet ska fastställas årligen i mars av nämnden och gälla för innevarande år. Uppföljningar sker i samband med förvaltningens arbete med delårsuppföljningar samt årsredovisningen. Sammanställning och analys i sin helhet redogörs för i kvalitetsberättelsen - som en bilaga till årsredovisningen. En kortare analys görs vid delårsuppföljningarna och biläggs dessa till nämnden. Utefter resultaten i kvalitetsberättelsen för 2015 har förvaltningen valt att fokusera på två av våra kännetecken för god kvalitet - En rättssäker verksamhet samt Rätt kompetens och goda arbetsförhållanden - i uppföljningsplanen för 2016.

Marie Lundqvist
socialchef

**LÅNGT
IFRÅN LAGOM**

Uppföljningsplan för god kvalitet 2016

Socialförvaltningen



**BOTKYRKA
KOMMUN**



Långt ifrån lagom

Innehållsförteckning

Uppföljningsplan för god kvalitet	3
Inledning	3
D En rättssäker verksamhet	5
Kontrollmål D.1 Korrekt hantering av inkomna handlingar och personakter	5
Avvikelse- eller Lex Sarah-rapport där den rapporterade händelsen är bristande hantering av inkomna handlingar alternativt personakter	5
Kontrollmål D.2 Genomförandeplaner finns i beslutade insatser	6
G Rätt kompetens och goda arbetsförhållanden	8
Kontrollmål G.1. Vi behåller våra medarbetare	8
Kontrollmål G.2. Handläggarna har adekvat utbildning och erfarenhet	9
Brukarenkäten	11
Mått och nyckeltal	11
Kolada	11
Övrig jämförande statistik	12

Uppföljningsplan för god kvalitet

Inledning

Socialförvaltningen i Botkyrka kommun ska bedriva en verksamhet som är av god kvalitet för brukarna. Arbetet ska ske utifrån lagstiftning, föreskrifter, socialnämndens ettårsplan, värdegrund och verksamhetsidé. Arbetet för att uppnå god kvalitet sker inom ramen för socialnämndens ledningssystem för systematiskt¹ kvalitetsarbete. Syftet är att skapa en lärande organisation som har en struktur för att arbeta med förbättringar och ständig utveckling.

Socialnämnden har valt att sammanställa kännetecknen för god kvalitet i sju områden som medarbetarnas arbete ska kännetecknas av. För att uppnå en verksamhet som präglas av god kvalitet är det viktigt att brukaren får/möter:

- ett gott bemötande
- respekt för sin integritet och rätt att vara delaktig
- en tillgänglig verksamhet som ger god information
- en rättssäker verksamhet
- en verksamhet som hjälper
- personal med rätt kompetens som har goda arbetsförhållanden

samt att verksamheternas processer är effektiva.

För att kunna förbättra och utveckla kvaliteten i verksamheten behöver förvaltningen arbeta systematiskt med förbättringar. I det ingår att förebygga brister i kvaliteten och att identifiera och åtgärda negativa avvikelser. En systematisk uppföljning av verksamheterna och resultaten från uppföljningarna är en god grund för att kunna göra det. Avsikten är att i de fall resultaten från uppföljningarna är negativa så ska det leda till åtgärder. Åtgärderna ska dokumenteras, t.ex. i en handlings/åtgärdsplan, och följas upp.

Uppföljningsplan för god kvalitet ska fastställas årligen i mars av nämnden och gälla för innevarande år. Uppföljningar sker i samband med förvaltningens arbete med delårsuppföljningar samt årsredovisningen. Sammanställning och analys i sin helhet redogörs för i kvalitetsberättelsen - som en bilaga till årsredovisningen. En kortare analys görs vid delårsuppföljningarna och biläggs dessa till nämnden. Utefter resultatet i kvalitetsberättelse 2015 har förvalt-

¹ Metodiskt och enligt plan

ningen valt att fokusera på områdena En rättssäker verksamhet samt Rätt kompetens och goda arbetsförhållanden i uppföljningsplanen för 2016

D En rättssäker verksamhet

Vår verksamhet utförs på ett objektivt, rättvist, förutsägbart och jämlikt sätt enligt gällande regelverk. Dokumentationen är en förutsättning för att säkerställa en god kvalitet när vi fattar beslut, genomför och följer upp insatser. En rättssäker verksamhet kräver en handläggning som är transparent i meningen att den ger insyn så att ett ärende är lätt att följa och att brukaren är delaktig.

Kontrollmål D.1 Korrekt hantering av inkomna handlingar och personakter

Indikator D.1. Antal rapporterade avvikelser och Lex Sarah som rör brister i hantering av inkomna handlingar alternativt personakter.

Motiv för val av indikator

Kvalitetsberättelsen för 2015 visar på flertalet brister i hanteringen av inkomna handlingar särskilt vid byte av handläggare vid exempelvis sjukdom och avslutad anställning. Under 2015 har det också förekommit flertalet fall där personakter ej har kunnat lokaliseras.

Definition

Avvikelse- eller Lex Sarah-rapport där den rapporterade händelsen är bristande hantering av inkomna handlingar alternativt personakter.

Mätfälle

Kontinuerligt under året

Redovisning

Redovisas i kvalitetsuppföljning delår 1 och 2 samt i kvalitetsberättelse för 2016.

Dataälla

Manuell granskning av rapporterade avvikelser och Lex Sarah

Ansvarig för att mätning genomförs

Verksamhetschef stöd- och utvecklingsenheten

Kontrollmål D.2 Genomförandeplaner finns i beslutade insatser

Indikator D.2.1. Andel beslutade insatser som har en aktuell genomförandeplan inom socialpsykiatriska enheten, resursenheten samt vuxenenheten

Motiv för val av indikator

Förekomsten av genomförandeplaner är en viktig aspekt för delaktighet och rättsäkerhet i handläggningen. Tidigare mätningar av dokumentation inom insatser för barn och unga (BBIC-uppföljningarna) har visat brister i detta avseende. Det är relevant inom samtliga enheter att genomförandeplaner upprättas

Definition

Kontroll av att aktuell genomförandeplan finns i beslutade insatser. Med aktuell menas att den är utformad utefter brukarens nuvarande situation. Andelen redovisas i procent utifrån antalet granskade genomförandeplaner.

Måttillfälle

Urval görs slumpmässigt på 25 procent av de pågående insatserna under respektive mätperiod, mätperioderna är vecka 16 respektive vecka 42.

Redovisning

Redovisas i kvalitetsuppföljning delår 1 och 2 samt i kvalitetsberättelse för 2016.

Datakälla

Manuell granskning i Procapita.

Ansvarig för att mätning genomförs

Verksamhetschef för respektive berörd enhet

Indikator D.2.2. Andel beslutade boendeinsatser som har en genomförandeplan inom enheten för ekonomiskt bistånd

Motiv för val av indikator

Förekomsten av genomförandeplaner är en viktig aspekt för delaktighet och rättsäkerhet i handläggningen. Under 2015 inkom rapport enligt Lex Sarah där utredningen visade behovet av att genomförandeplaner finns i samtliga insatser rörande boende på enheten för ekonomiskt bistånd, därav följs specifikt genomförandeplaner boendeinsatser upp.

Definition

Kontroll av att aktuell genomförandeplan finns i beslutade insatser SoL Boende Övrig vuxen på enheten. Med aktuell menas att den är utformad utefter brukarens nuvarande situation. Andelen redovisas i procent utifrån antalet granskade genomförandeplaner.

Mättillfälle

Urval görs slumpmässigt på 25 procent av de pågående insatserna under respektive mätperiod, mätperioderna är vecka 16 respektive vecka 42.

Redovisning

Redovisas i kvalitetsuppföljning delår 1 och 2 samt i kvalitetsberättelse för 2016.

Dataälla

Manuell granskning i Procapita.

Ansvarig för att mätning genomförs

Verksamhetschef för enheten för ekonomiskt bistånd

G Rätt kompetens och goda arbetsförhållanden

En verksamhet med god kvalitet kräver att förvaltningens medarbetare har rätt formell kompetens som tillsammans med erfarenhet omsätts i en verksamhet som hjälper och kommer brukaren till nytta. Förvaltningen behöver ha en god förmåga att attrahera, rekrytera, utveckla och behålla medarbetare som är lämpade för uppdraget. En förutsättning för det är att medarbetarna har goda arbetsförhållanden

Kontrollmål G.1. Vi behåller våra medarbetare

Indikator G.1.1 Personalomsättning inom myndighetsutövning på respektive enhet

Motiv för val av indikator

Personalomsättningen under 2015 låg på upp till 25 procent enligt personalberättelsen. Flera enheter har gått ner något jämfört med tidigare år men då frågan är av stor vikt för förvaltningens kvalitet bör den följas upp löpande under året.

Definition

Antalet avslutade anställningar i procent av totala antalet anställda på respektive myndighetsdel. För delår 1 räkna antal avslutade anställningar januari – april delat med antalet anställda/3, för delår 2 räkna antal avslutade anställningar januari – oktober delat med antalet anställda/(2/3).

Mättillfälle

Mäts i samband med delår 1, delår 2 samt helår 2016

Redovisning

Redovisas i kvalitetsuppföljning delår 1 och 2 samt i personalberättelse för 2016.

Datakälla

HRM

Ansvarig för att mätning genomförs

HR-specialist

Indikator G.1.2 Antalet konsulter inom myndighetsutövning på respektive enhet

Motiv för val av indikator

Personalberättelsen för 2015 beskriver att det är generellt svårt att rekrytera socialsekreterare inom myndighet. Ett högt antal konsulter visar på svårigheten att rekrytera samtidigt som det ger en bristande kontinuitet i det sociala arbetet gentemot brukaren

Definition

Antalet konsulter inhyrda på respektive enhet.

Mättilfälle

Mäts i samband med delår 1, delår 2 samt helår 2016

Redovisning

Redovisas i kvalitetsuppföljning delår 1 och 2 samt i personalberättelse för 2016.

Datakälla

HRM

Ansvarig för att mätning genomförs

HR-specialist

Kontrollmål G.2. Handläggarna har adekvat utbildning och erfarenhet

Indikator G.2. Andel nyanställda inom myndighetsutövning med minst två års yrkeserfarenhet inom socialt arbete uppdelat på respektive enhet

Motiv för val av indikator

För utförande av socialnämndens uppgifter ska det enligt 3 kap. 3 § andra stycket SoL finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Rekrytering av medarbetare utan relevant yrkeserfarenhet kräver stöd och resurser från de mer erfarna medarbetarna vilket går ut över övriga arbetsuppgifter.

Definition

Andel nyanställda med minst två års yrkeserfarenhet inom socialt arbete av det totala antalet nyanställda socialsekreterare inom myndighetsutövning.

Mättillfälle

Mäts i samband med delår 1, delår 2 samt helår 2016

Redovisning

Redovisas i kvalitetsuppföljning delår 1 och 2 samt i personalberättelse för 2016.

Datakälla

HRM

Ansvarig för att mätning genomförs

HR-specialist

Brukarenkäten

Socialförvaltningen i Botkyrka kommun har sedan 2003 årligen genomfört en brukarundersökning för att få kännedom om vad de klienter som besöker socialförvaltningen anser om bland annat bemötande och tillgänglighet. 2015 valde socialförvaltningen att använda sig av SKL's nationella brukarenkät med ett tillägg av vissa egna frågor detta för att kunna få en jämförelse med andra kommuner i landet. Resultaten från enkäten bör inte ses som ett absolut mått utan mer som en vägledning för det fortsatta kvalitetsarbetet inom de olika enheterna och inom socialförvaltningen som helhet.

Mättillfälle

Treveckorsperiod i oktober-november varje år.

Redovisning

Resultaten redovisas i separat rapport till socialnämnden samt tas med som ett underlag till kvalitetsberättelsen

Mått och nyckeltal

I socialförvaltningens ettårsplan ingår flertalet mått och nyckeltal för de olika verksamheterna. Resultaten av dessa ska tas med som underlag till kvalitetsberättelsen.

Mättillfälle

Tertial 1 och 2 samt helår.

Redovisning

Resultaten redovisas i socialförvaltningens delårsuppföljningar samt årsredovisning och ska tas med som underlag till kvalitetsberättelsen.

Datakälla

Procapita/Analysen samt beslutsstöd

Kolada

Kommun- och landstingsdatabasen frågar en gång om året efter statistik inom IFO. Frågorna kan variera något från år till år. Resultaten av dessa ska tas med som underlag till kvalitetsberättelsen.

Mättillfälle

Olika beroende på fråga

Redovisning

Resultaten matas in i Kolada, vanligtvis senast sista november, samt tas med som ett underlag till kvalitetsberättelsen.

Datakälla

Procapita/Analysen

Övrig jämförande statistik

Förvaltningen lämnar såväl månadsvis som årsvis uppgifter till SCB på individ- och mängdnivå.

Öppna jämförelser samlas in vecka 6-9 av Socialstyrelsen.

Resultaten av ovanstående ska tas med som underlag till kvalitetsberättelsen.



3

Betalkort för personal på socialpsykiatriska enheten (SN 2010:66)

Beslut

Socialnämnden beslutar att bevilja betalkort till följande personer inom socialpsykiatriska enheten:

Björn Sundström 861130-0271
Mathilda Söderman 911221-1462

Ärendet

Kommunstyrelsen har tidigare beslutat att vi kan beställa betalkort till våra anställda för att användas i tjänsten. Diarienummer KS/2009:517.

Med betalkort avses i detta sammanhang följande typ av kort:

- Kontokort med kredit som utfärdas av Swedbank

Beslut om tilldelning av betalkort:

Anställd kan erhålla betalkort efter beslut av aktuell verksamhetsnämnd.

Användningsområde

Kortet får endast användas för inköp för kommunens räkning. Privata köp är självfallet inte tillåtna. Betalkortet får inte användas för kontantuttag.

Kortet får inte användas för inköp på Internet eller på annat sätt där man uppger den säkerhetskod som finns på kortet.



2016-03-04

Ulrika Hage

Mottagare
Socialnämnden

Betalkort för personal på socialpsykiatriska enheten (SN 2010:66)

Förslag till beslut

Socialnämnden beslutar att bevilja betalkort till följande personer inom socialpsykiatriska enheten:

Björn Sundström 861130-0271
Mathilda Söderman 911221-1462

Ärendet

Kommunstyrelsen har tidigare beslutat att vi kan beställa betalkort till våra anställda för att användas i tjänsten. Diarienummer KS/2009:517.

Med betalkort avses i detta sammanhang följande typ av kort:

- Kontokort med kredit som utfärdas av Swedbank

Beslut om tilldelning av betalkort:

Anställd kan erhålla betalkort efter beslut av aktuell verksamhetsnämnd.

Användningsområde

Kortet får endast användas för inköp för kommunens räkning. Privata köp är självfallet inte tillåtna. Betalkortet får inte användas för kontantuttag.

Kortet får inte användas för inköp på Internet eller på annat sätt där man uppger den säkerhetskod som finns på kortet.

**4****Nationell brukarundersökning inom funktionshinderområdet (SN 2016:50)****Beslut**

Socialnämnden har tagit del av informationen.

Sammanfattning

SKL har tillsammans med Rådet för främjande av kommunala analyser genomfört en testomgång av en nationell brukarundersökning som riktar sig till vuxna personer med funktionsnedsättning inom boende och daglig verksamhet/sysselsättning enligt LSS och SoL. Det är ett utvecklingsarbete inom ramen för öppna jämförelser - stöd till personer med funktionsnedsättning. Målet är att ta fram resultatindikatorer för jämförelser och förbättringsarbete.

Botkyrka kommun är en av de 55 kommuner som deltog i brukarundersökning och pilotenkäten gick ut till brukare med insatserna *boende*, *daglig verksamhet* och *sysselsättning*. Socialförvaltningen valde även att modifiera enkäten så att den omfattade brukare med insatsen *boendestöd*. Undersökningsperioden pågick den 12 oktober-11 december 2015. Planen är att det ska finnas en utvärderad och förbättrad undersökning som kan genomföras igen under hösten 2016.

Den 152 svarande var den vanligaste respondenten en kvinna (54 procent av de svarande) med insatsen sysselsättning (20 procent av de svarande). Resultatet på frågorna om *bemötande* visar att 68 procent av brukarna känner sig trygga med alla i personalen och 81 procent anser att personalen pratar med dem så att de förstår. På frågorna om *självbestämmande* svarade 77 procent av brukarna att de får vara med och bestämma om saker som är viktiga för dem i deras insatser och att de är delaktiga i besluten om vad de får hjälp med (93 procent). Sämre resultat uppmättes på frågorna om *trygghet* där 68 procent av brukarna kände sig trygga med alla i personalen och 20 procent uppgav att de ibland var rädda för någon hemma i sin lägenhet eller på sin sysselsättning. På tilläggsfrågan om *delaktighet* skattade 41 procent 7 eller högre på en skala 1-10 när de skulle ta ställning till hur delaktiga de kände sig i samhället. Då detta är en pilotenkät finns det inga tidigare resultat att jämföra med. Under våren 2016 kommer dock resultaten från de övriga kommunerna som deltagit i testomgången skickas ut. Då kan jämförelser göras på nationell nivå och en djupare analys genomföras.

Referens
Alexandra HolmstedtMottagare
Socialnämnden

Nationell brukarundersökning inom funktionshinderområdet

Förslag till beslut

Socialnämnden har tagit del av informationen.

Sammanfattning

SKL har tillsammans med Rådet för främjande av kommunala analyser genomfört en testomgång av en nationell brukarundersökning som riktar sig till vuxna personer med funktionsnedsättning inom boende och daglig verksamhet/sysselsättning enligt LSS och SoL. Det är ett utvecklingsarbete inom ramen för öppna jämförelser - stöd till personer med funktionsnedsättning. Målet är att ta fram resultatindikatorer för jämförelser och förbättringsarbete.

Botkyrka kommun är en av de 55 kommuner som deltog i brukarundersökning och pilotenkäten gick ut till brukare med insatserna *boende*, *daglig verksamhet* och *sysselsättning*. Socialförvaltningen valde även att modifiera enkäten så att den omfattade brukare med insatsen *boendestöd*. Undersökningsperioden pågick den 12 oktober-11 december 2015. Planen är att det ska finnas en utvärderad och förbättrad undersökning som kan genomföras igen under hösten 2016.

Den 152 svarande var den vanligaste respondenten en kvinna (54 procent av de svarande) med insatsen *sysselsättning* (20 procent av de svarande). Resultatet på frågorna om *bemötande* visar att 68 procent av brukarna känner sig trygga med alla i personalen och 81 procent anser att personalen pratar med dem så att de förstår. På frågorna om *självbestämmande* svarade 77 procent av brukarna att de får vara med och bestämma om saker som är viktiga för dem i deras insatser och att de är delaktiga i besluten om vad de får hjälp med (93 procent). Sämre resultat uppmättes på frågorna om *trygghet* där 68 procent av brukarna kände sig trygga med alla i personalen och 20 procent uppgav att de ibland var rädda för någon hemma i sin lägenhet eller på sin sysselsättning. På tillägsfrågan om *delaktighet* skattade 41 procent 7 eller högre på en skala 1-10 när de skulle ta ställning till hur delaktiga de kände sig i samhället. Då detta är en pilotenkät finns det inga tidigare resultat att jämföra med. Under våren 2016 kommer dock resultaten från de övriga kommunerna som deltagit i testom-

2016-03-01

gången skickas ut. Då kan jämförelser göras på nationell nivå och en djupare analys genomförs.

Marie Lundqvist
socialchef

Bilaga: Rapport – nationell brukarundersökning inom funktionshinderområdet
(2015)

Referens
Alexandra HolmstedtMottagare
Socialnämnden

Rapport - Nationell brukarundersökning inom funktionshinderområdet

Sammanfattning

SKL har tillsammans med Rådet för främjande av kommunala analyser genomfört en testomgång av en nationell brukarundersökning som riktar sig till vuxna personer med funktionsnedsättning inom boende och daglig verksamhet/sysselsättning enligt LSS och SoL. Det är ett utvecklingsarbete inom ramen för öppna jämförelser - stöd till personer med funktionsnedsättning. Målet är att ta fram resultatindikatorer för jämförelser och förbättringsarbete.

Botkyrka kommun är en av de 55 kommuner som deltog i brukarundersökning och pilotenkäten gick ut till brukare med insatserna *boende*, *daglig verksamhet* och *sysselsättning*. Socialförvaltningen valde även att modifiera enkäten så att den omfattade brukare med insatsen *boendestöd*. Undersökningsperioden pågick den 12 oktober-11 december 2015. Planen är att det ska finnas en utvärderad och förbättrad undersökning som kan genomföras igen under hösten 2016.

Den 152 svarande var den vanligaste respondenten en kvinna (54 procent av de svarande) med insatsen sysselsättning (20 procent av de svarande). Resultatet på frågorna om *bemötande* visar att 68 procent av brukarna känner sig trygga med alla i personalen och 81 procent anser att personalen pratar med dem så att de förstår. På frågorna om *självbestämmande* svarade 77 procent av brukarna att de får vara med och bestämma om saker som är viktiga för dem i deras insatser och att de är delaktiga i besluten om vad de får hjälp med (93 procent). Sämre resultat uppmättes på frågorna om *trygghet* där 68 procent av brukarna kände sig trygga med alla i personalen och 20 procent uppgav att de ibland var rädda för någon hemma i sin lägenhet eller på sin sysselsättning. På tilläggsfrågan om *delaktighet* skattade 41 procent 7 eller högre på en skala 1-10 när de

2016-03-01

skulle ta ställning till hur delaktiga de kände sig i samhället. Då detta är en pilotenkät finns det inga tidigare resultat att jämföra med. Under våren 2016 kommer dock resultaten från de övriga kommunerna som deltagit i testomgången skickas ut. Då kan jämförelser göras på nationell nivå och en djupare analys genomföras.

Innehåll

Inledning	4
Testundersökningen 2015	4
Utvärdering våren 2016	4
Metod	5
Testomgångens verksamhetsområden.....	5
Kvalitetsområden.....	5
Enkätfrågorna och användningen	5
Insamlingsmetod	6
Urval.....	6
Svarsfrekvens.....	6
Analys	6
Resultat	7
Bakgrundsfrågor	7
Självbestämmande	7
Bemötande.....	11
Trygghet.....	15
Delaktighet i samhället.....	18
Diskussion	18

Inledning

SKL har tillsammans med Rådet för främjande av kommunala analyser genomfört en testomgång av en nationell brukarundersökning som riktar sig till vuxna personer med funktionsnedsättning inom boende och daglig verksamhet/sysselsättning enligt LSS och SoL, det vill säga brukare både inom LSS- och inom socialpsykiatriverksamheter.

Arbetet med den nationella brukarundersökningen är ett utvecklingsarbete inom ramen för öppna jämförelser - stöd till personer med funktionsnedsättning. Målet är att ta fram resultatindikatorer för jämförelser och förbättringsarbete.

Botkyrka kommun är en av de 55 kommuner som deltog i brukarundersökning och pilotenkäten gick ut till brukare med insatserna *boende*, *daglig verksamhet* och *sysselsättning*. Inom vår egen kommun valde vi att modifiera enkäten så att den även omfattade brukare med insatsen *boendestöd*. Undersökningsperioden pågick den 12 oktober-11 december 2015.

Testundersökningen 2015

Varje kommun har själva bestämt i vilken omfattning man ville vara med och inom vilket/vilka verksamhetsområden, så det varierar från enstaka enheter till en totalundersökning i vissa kommuner. I Botkyrka gjordes ingen avgränsning utan enkäten gick ut till alla med beslutade insatser inom boende, sysselsättning och boendestöd.

De kommuner som deltog i testomgången har fått möjlighet att anmäla sig till en workshop under våren där de kommer att få ta del av resultatet från undersökningen. Resultatet kommer dock inte att publiceras eftersom det är en testomgång. Målsättningen är att kunna publicera resultaten från höstens undersökning i Kolada i januari 2017.

Utvärdering våren 2016

Under våren 2016 kommer testomgången att utvärderas för att förbättra och utveckla undersökningen. Utvärderingen startar i samband med en workshop, där deltagande kommuner får möjlighet att tillsammans utvärdera och disku-

2016-03-01

tera frågor och genomförande av undersökningen. Därefter kommer arbetet med att utveckla och förbättra undersökningen att fortsätta i en referensgrupp och internt på SKL under våren.

Fokusgruppsintervjuer med brukare som deltagit i undersökningen pågår och kommer att vara en viktig del av utvärderingen som ligger till grund för det fortsatta arbetet med undersökningen.

Metod

Testomgångens verksamhetsområden

Verksamhetsområden har valts utifrån de områden som finns i öppna jämförelser och förutsättningar för att genomföra en brukarenkät inom respektive verksamhet. Fem enkäter har utformats för följande verksamhetsområden:

- Vuxna med beslut om boende enligt LSS, servicebostad
- Vuxna med beslut om boende enligt SoL(socialpsykiatri)
- Vuxna med beslut om daglig verksamhet enligt LSS
- Vuxna med sysselsättning inom socialpsykiatri (beslut enligt SoL eller öppen, strukturerad)

Kvalitetsområden

Tre kvalitetsområden valdes ut tillsammans med representanter från kommuner, regionala stödstrukturer och forskare i en workshop samt en referensgrupp inför testomgången; *självbestämmande*, *trygghet* och *bemötande*. Enkäterna innehåller två frågor inom respektive kvalitetsområde samt en bakgrundsfråga; om brukaren är kvinna eller man.

Enkätfrågorna och användningen

Det var fritt för varje kommun att välja om de ville lägga till enkätfrågorna i en redan befintlig enkät, eller använda frågorna som en egen, fristående enkät. Dock var det viktigt att kommunen inte la till många egna frågor, inklusive bakgrundsfrågor, då det kunde påverka svarsfrekvensen. I Botkyrka genomfördes enkäten fristående och med endast en tillagd fråga där brukaren fick skatta på en skala mellan 1-10 hur delaktig hen kände sig i samhället.

Insamlingsmetod

SKL tillhandahöll två möjligheter vid det lokala genomförandet:

- Användning av Pict-O-Stat (webbenkätverktyg), inklusive ljud/uppläsning av frågan
- Pappersenkät, antingen med enbart text eller med text och bildstöd

I Botkyrka tog man beslutet att endast använda pappersenkäten.

Urval

Kommunen fick bestämma själva i vilka verksamheter som undersökningen skulle genomföras och i Botkyrka valde man att alla socialförvaltningens verksamheter som omfattas av testundersökningen skulle delta. Utöver detta valde man att även inkludera brukare med insatsen boendestöd då detta är en grupp på kraftig uppgång.

Svarsfrekvens

Svarsfrekvenser är en viktig faktor för en undersöknings kvalitet. Bortfall av svar är alltid förenade med osäkerhet i resultaten. Ju lägre svarsfrekvens desto större risk att speciella grupper blir underrepresenterade, en generellt hög svarsfrekvens är därför alltid önskvärt ur ett kvalitetsperspektiv. Under den aktuella mätperioden misslyckades många enheter att lämna in fullständiga uppgifter om antal utlämnade enkäter. Därför har svarsfrekvensen för 2015 varit omöjlig att beräkna.

Analys

I presentationen av resultaten så överensstämmer ej totalen med summan av respektive kön. Detta beror på att alla respondenter ej har fyllt i frågan om kön. Resultaten bör därför läsas som man, kvinna och totalt var för sig.

Resultat

Bakgrundsfrågor

Endast en bakgrundsfråga ställdes och det var frågan om kön. Totalt svarade 152 på enkäten och den vanligaste respondenten var en kvinna (54 % av de svarande).

Tabell 1. Respondenter efter kön och/inom respektive verksamhet

		Verksamhet			
		Boende	Boendestöd	Sysselsättning	Totalt
Man	Antal	22	16	30	68
	Andel i %	45 %	37 %	50 %	45 %
Kvinna	Antal	25	27	30	82
	Andel i %	51 %	63 %	50 %	54 %
Total	Antal	49	43	60	152
	Andel i %	100 %	100 %	100 %	100 %

Självbestämmande

Insatser enligt SoL och LSS baseras på frivillighet och ska bygga på respekt för brukarens självbestämmande och integritet (se 1 kap. 1 § SoL och 6 § LSS). Utifrån detta ställdes två frågor om självbestämmande i enkäten. Resultaten visar att 77-78 procent av de svarande alltid känner att de får vara med och bestämma om saker som är viktiga för dem i sina hem/på sin sysselsättning (se tabell 2-5).

Tabell 2. TOTALT-Får du bestämma om saker som är viktiga för dig hemma i din lägenhet/i din sysselsättning?

	Ja	Ibland	Nej	Antal brukare
Kvinna	82 %	12 %	27 %	82
Man	71 %	26 %	2 %	68
Total	77 %	18 %	4 %	152

Tabell 3. SYSSELSÄTTNING - Får du bestämma om saker som är viktiga för dig hemma i din lägenhet/i din sysselsättning?

	Ja	Ibland	Nej	Antal brukare
Kvinna	90 %	7 %	3 %	30
Man	63 %	33 %	3 %	30
Total	77 %	20 %	3 %	60

Tabell 4. BOENDESTÖD - Får du bestämma om saker som är viktiga för dig hemma i din lägenhet/i din sysselsättning?

	Ja	Ibland	Nej	Antal brukare
Kvinna	82 %	15 %	4 %	27
Man	69 %	25 %	-	16
Total	77 %	19 %	2 %	43

Tabell 5. BOENDE - Får du bestämma om saker som är viktiga för dig hemma i din lägenhet/i din sysselsättning?

	Ja	Ibland	Nej	Antal brukare
Kvinna	72 %	16 %	12 %	25
Man	82 %	18 %	0 %	22
Total	78 %	16 %	6 %	49

Insatser för den enskilde ska även utformas och genomföras tillsammans med brukaren enligt socialtjänstlagen och resultaten tyder på att detta görs i Botkyrka då endast 2-8 procent svarade att det är personalen som bestämmer vad de får hjälp med (se tabell 6-9).

Tabell 6. TOTALT - Vem bestämmer vad du får hjälp med hemma i din lägenhet/på din sysselsättning?

	Jag	Jag och personalen tillsammans	Personalen	Antal brukare
Kvinna	35 %	56 %	6 %	82
Man	31 %	65 %	3 %	68
Total	34 %	60 %	5 %	152

Tabell 7. SYSSELSÄTTNING - Vem bestämmer vad du får hjälp med hemma i din lägenhet/på din sysselsättning?

	Jag	Jag och personalen tillsammans	Personalen	Antal brukare
Kvinna	30 %	67 %	3 %	30
Man	23 %	77 %	-	30
Total	27 %	72 %	2 %	60

Tabell 8. BOENDESTÖD - Vem bestämmer vad du får hjälp med hemma i din lägenhet/på din sysselsättning?

	Jag	Jag och personalen tillsammans	Personalen	Antal brukare
Kvinna	48 %	37 %	7 %	27
Man	44 %	50 %	-	16
Total	47 %	42 %	5 %	43

Tabell 9. BOENDE - Vem bestämmer vad du får hjälp med hemma i din lägenhet/på din sysselsättning?

	Jag	Jag och personalen tillsammans	Personalen	Antal brukare
Kvinna	28 %	64 %	8 %	25
Man	32 %	59 %	9 %	22
Total	31 %	61 %	8 %	49

Bemötande

Varje brukare ska bemötas med respekt. Bemötandet ska utgå från en helhets-syn där brukarens samlade livssituation utgör utgångspunkten. Resultaten visar att 53-77 procent av de svarande ansåg att alla i personalen brydde sig om dem (se tabell 10-13).

Tabell 10. TOTALT - Bryr sig personalen om dig?

	Alla	Några	Ingen	Antal brukare
Kvinna	67 %	24 %	4 %	82
Man	71 %	25 %	2 %	68
Total	68 %	25 %	3 %	152

Tabell 11. SYSSELSÄTTNING - Bryr sig personalen om dig?

	Alla	Några	Ingen	Antal brukare
Kvinna	77 %	17 %	3 %	30
Man	73 %	23 %	-	30
Total	75 %	20 %	2 %	60

Tabell 12. BOENDESTÖD - Bryr sig personalen om dig?

	Alla	Några	Ingen	Antal brukare
Kvinna	74 %	15 %	-	27
Man	81 %	13 %	-	16
Total	77 %	14 %	-	43

Tabell 13. BOENDE - Bryr sig personalen om dig?

	Alla	Några	Ingen	Antal brukare
Kvinna	48 %	44 %	8 %	25
Man	59 %	36 %	5 %	22
Total	53 %	41 %	6 %	49

För att brukaren ska kunna vara delaktig krävs det att de förstår vad vi säger. Utifrån detta ställdes en fråga om begripligt språk i enkäten. Resultaten visar att 69-88 procent av brukarna tycker att personalen pratar med dem så att de förstår vad de menar (se tabell 14-17).

Tabell 14. TOTALT - Pratar personalen med dig så att du förstår vad de menar?

	Ja	Ibland	Nej	Antal brukare
Kvinna	83 %	12 %	1 %	82
Man	79 %	16 %	-	68
Total	81 %	15 %	1 %	152

Tabell 15. SYSSELSÄTTNING - Pratar personalen med dig så att du förstår vad de menar?

	Ja	Ibland	Nej	Antal brukare
Kvinna	90 %	7 %	-	30
Man	87 %	10 %	-	30
Total	88 %	8 %	-	60

Tabell 16. BOENDESTÖD - Pratar personalen med dig så att du förstår vad de menar?

	Ja	Ibland	Nej	Antal brukare
Kvinna	85 %	7 %	-	27
Man	81 %	13 %	-	16
Total	84 %	9 %	-	43

Tabell 17. BOENDE - Pratar personalen med dig så att du förstår vad de menar?

	Ja	Ibland	Nej	Antal brukare
Kvinna	72 %	24 %	4 %	25
Man	68 %	27 %	-	22
Total	69 %	27 %	2 %	49

Trygghet

Insatser som ges inom socialtjänsten och enligt LSS ska vara av god kvalitet samt tillgodose den enskildes behov av trygghet och säkerhet. Utifrån detta ställdes två frågor om trygghet i enkäten. Resultaten visar att 55-75 procent av de svarande känner sig trygga med alla i personalen (se tabell 18-21).

Tabell 18. TOTALT - Känner du dig trygg med personalen?

	Alla	Några	Ingen	Antal brukare
Kvinna	66 %	24 %	5 %	82
Man	71 %	24 %	2 %	68
Total	68 %	24 %	3 %	152

Tabell 19. SYSSELSÄTTNING - Känner du dig trygg med personalen?

	Alla	Några	Ingen	Antal brukare
Kvinna	73 %	20 %	-	30
Man	77 %	20 %	7 %	30
Total	75 %	20 %	2 %	60

Tabell 20. BOENDESTÖD - Känner du dig trygg med personalen?

	Alla	Några	Ingen	Antal brukare
Kvinna	70 %	19 %	-	27
Man	75 %	19 %	-	16
Total	72 %	19 %	-	43

Tabell 21. BOENDE - Känner du dig trygg med personalen?

	Alla	Några	Ingen	Antal brukare
Kvinna	52 %	36 %	12 %	25
Man	59 %	32 %	5 %	22
Total	55 %	35 %	8 %	49

Att kunna leva och bo under trygga förhållanden har en grundläggande betydelse för den enskildes hälsa och välbefinnande. Resultaten visar att 13-27 procent av de svarande ibland är rädda för någon hemma i din lägenhet/på din sysselsättning (se tabell 22-25).

Tabell 22. TOTALT - Är du rädd för någon hemma i din lägenhet/på din sysselsättning?

	Ja	Ibland	Nej	Antal brukare
Kvinna	12 %	18 %	66 %	82
Man	4 %	22 %	71 %	68
Total	9 %	20 %	68 %	152

Tabell 23. SYSSELSÄTTNING - Är du rädd för någon på din sysselsättning?

	Ja	Ibland	Nej	Antal brukare
Kvinna	3 %	10 %	83 %	30
Man	3 %	17 %	77 %	30
Total	3 %	13 %	80 %	60

Tabell 24. BOENDESTÖD - Är du rädd för någon hemma i din lägenhet?

	Ja	Ibland	Nej	Antal brukare
Kvinna	15 %	19 %	59 %	27
Man	6 %	25 %	63 %	16
Total	12 %	21 %	61 %	43

Tabell 25. BOENDE - Är du rädd för någon hemma i din lägenhet?

	Ja	Ibland	Nej	Antal brukare
Kvinna	20 %	28 %	52 %	25
Man	5 %	27 %	68 %	22
Total	14 %	27 %	59 %	49

Delaktighet i samhället

På tilläggsfrågan om *delaktighet* skattade 41 procent (45 procent av kvinnorna och 37 % av männen) 7 eller högre på en skala 1-10 när de skulle ta ställning till hur delaktiga de kände sig i samhället.

Diskussion

Då detta är en pilotenkät finns det inga tidigare resultat att jämföra med. Under våren 2016 kommer dock resultaten från de övriga kommunerna som deltagit i testomgången skickas ut. Då kan jämförelser göras på nationell nivå och en djupare analys genomföras.

**5****Socialförvaltningens brukarenkät för Individ- och familjeomsorgen 2015 (SN 2015:230)****Beslut**

Socialnämnden har tagit del av informationen

Sammanfattning

Socialförvaltningen i Botkyrka kommun har sedan 2003 årligen genomfört en brukarundersökning för att få kännedom om vad de brukare som besöker socialförvaltningen. På våren 2015 togs beslutet att socialförvaltningen skulle gå över till SKLs gemensamma brukarundersökning inom individ- och familjeomsorgen. Denna brukarundersökning togs fram under 2014 och på hösten genomfördes en testomgång i 30 av landets kommuner. Syftet var att komplettera öppna jämförelser i socialtjänsten med resultatmått för hur brukarna upplever kvaliteten i verksamheten. I oktober 2015 genomfördes brukarundersökningen igen och då var det öppet för alla kommuner att delta, vilket Botkyrka kommun gjorde. Resultatet publiceras dels i Kommun och landstingsdatabasen, Kolada, dels som kompletterande mått i Kommunens Kvalitet i Korthet, KKiK.

Totalt svarade 574 brukare på enkäten och den vanligaste respondenten var en kvinna (51 % av de svarande) bosatt i Tumba/Grödinge (17 % av de svarande).



2015-03-17

Dnr SN/2015:230

Referens

Alexandra Holmstedt

Mottagare

socialnämnden

Socialförvaltningens brukarenkät för individ- och familjeomsorgen 2015

Förslag till beslut

Socialnämnden har tagit del av informationen

Sammanfattning

Socialförvaltningen i Botkyrka kommun har sedan 2003 årligen genomfört en brukarundersökning för att få kännedom om vad de brukare som besöker socialförvaltningen. På våren 2015 togs beslutet att socialförvaltningen skulle gå över till SKLs gemensamma brukarundersökning inom individ- och familjeomsorgen. Denna brukarundersökning togs fram under 2014 och på hösten genomfördes en testomgång i 30 av landets kommuner. Syftet var att komplettera öppna jämförelser i socialtjänsten med resultatmått för hur brukarna upplever kvaliteten i verksamheten. I oktober 2015 genomfördes brukarundersökningen igen och då var det öppet för alla kommuner att delta, vilket Botkyrka kommun gjorde. Resultatet publiceras dels i Kommun och landstingsdatabasen, Kolada, dels som kompletterande mått i Kommunens Kvalitet i Korthet, KKiK.

Totalt svarade 574 brukare på enkäten och den vanligaste respondenten var en kvinna (51 % av de svarande) bosatt i Tumba/Grödinge (17 % av de svarande). Resultatet på frågor visar enheternas resultat fördelar sig enligt följande mönster:

Andelen nöjda på utvalda frågor i enkäten totalt och uppdelat på enhet (rött innebär en siffra under 80 %, gult innebär en siffra mellan 80-89%, grönt innebär en siffra på 90 % och över)

2015	BOE	EEB	RE	SPE	UE	VE
Kontakt	-	61	89	-	74	90
Förstå information	-	67	98	-	89	92
Delaktighet	-	61	94	-	80	92
Visar förståelse	-	63	92	-	87	89
Möjlighet att påverka	-	51	83	-	69	75
Förändring	-	59	82	-	65	77
Ingen diskriminering	-	86	98	-	94	95
Barnperspektiv	-	63	92	-	94	69**

*SPE och BOE hade för få svarande/för högt bortfall så för att ej röja anonymiteten kommer inga siffror rapporteras på verksamhetsnivå för dessa enheter.

**22 procent på VE har svarat vet ej på frågan om barnperspektiv, således sänks resultatet

Marie Lundqvist
Socialchef

Alexandra Holmstedt
Verksamhetsutvecklare

Socialförvaltningen

Post Botkyrka kommun, 147 85 TUMBA · Besök Munkhättevägen 45, Tumba · Kontaktcenter 08-530 610 00

Direkt 08-530 627 37 E-post alexandra.holmstedt@botkyrka.se

Org.nr 212000-2882 · Bankgiro 624-1061 · Fax 08-530 616 66 · Webb www.botkyrka.se



Referens
Alexandra Holmstedt

Mottagare
Socialnämnden

Rapport - Socialförvaltningens brukarundersökning inom individ- och familjeomsorgen 2015

Sammanfattning

Socialförvaltningen i Botkyrka kommun har sedan 2003 årligen genomfört en brukarundersökning för att få kännedom om vad de brukare som besöker socialförvaltningen anser om bl.a. bemötande och tillgänglighet. På våren 2015 togs beslutet att socialförvaltningen skulle gå över till SKLs gemensamma brukarundersökning inom individ- och familjeomsorgen. Denna brukarundersökning togs fram under 2014 och på hösten genomfördes en testomgång i 30 av landets kommuner. Syftet var att komplettera öppna jämförelser i socialtjänsten med resultatmått för hur brukarna upplever kvaliteten i verksamheten. Frågor och metod för undersökningen arbetades fram av SKL och Rådet för främjande av kommunala analyser, RKA, tillsammans med ett 15-tal kommuner. I oktober 2015 genomfördes brukarundersökningen igen och då var det öppet för alla kommuner att delta, vilket Botkyrka kommun gjorde. Resultatet publiceras dels i Kommun och landstingsdatabasen, Kolada, dels som kompletterande mått i Kommunens Kvalitet i Korthet, KKiK.

Totalt svarade 574 brukare på enkäten och den vanligaste respondenten var en kvinna (51 % av de svarande) bosatt i Tumba/Grödinge (17 % av de svarande). Resultatet på frågor visar enheternas resultat fördelar sig enligt följande mönster:

Andelen nöjda på utvalda frågor i enkäten totalt och uppdelat på enhet (rött innebär en siffra under 80 %, gult innebär en siffra mellan 80-89%, grönt innebär en siffra på 90 % och över)

2015	BOE	EEB	RE	SPE	UE	VE
Kontakt	-	61	89	-	74	90
Förstå information	-	67	98	-	89	92
Delaktighet	-	61	94	-	80	92
Visar förståelse	-	63	92	-	87	89
Möjlighet att påverka	-	51	83	-	69	75
Förändring	-	59	82	-	65	77
Ingen diskriminering	-	86	98	-	94	95
Barnperspektiv	-	63	92	-	94	69**

*SPE och BOE hade för få svarande/för högt bortfall så för att ej röja anonymiteten kommer inga siffror rapporteras på verksamhetsnivå för dessa enheter.

**22 procent på VE har svarat vet ej på frågan om barnperspektiv, således sänks resultatet

Socialförvaltningen

Post Botkyrka kommun, 147 85 TUMBA · Besök Munkhättevägen 45, Tumba · Kontaktcenter 08-530 610 00

Direkt 08 - 530 610 00 / Sms-/HandläggareMobilTelefon/ E-post alexandra.holmstedt@botkyrka.se

Org.nr 212000-2882 · Bankgiro 624-1061 · Fax 08-530 616 66 · Webb www.botkyrka.se

Enkäten innehåller en diskrimineringsdel, målet med denna att utveckla statistik och indikatorer för diskriminering enligt Botkyrka kommuns interkulturella strategi. Resultatet visar att bland de 8 procent som har känt sig diskriminerade i kontakten med oss så sticker två orsaker till diskriminering ut något från övriga och det är diskriminering utifrån etnicitet och språk.

Innehåll

Sammanfattning	1
Inledning	4
Metod	4
Brukarundersökningens verksamhetsområden	4
Kvalitetsområden och enkätfrågor	5
Användning av enkätfrågorna	5
Målgrupp, urval, distribution och genomförande	5
Svarsfrekvens	6
Analys.....	6
Resultat	7
Bakgrundsfrågor	7
Tillgänglighet	7
Information	8
Delaktighet	8
Bemötande	9
Förändring	10
Diskriminering	10
Barnperspektiv.....	11
Diskussion	11
Analysmetod.....	12
Antal svar	12
Resultat	13

Inledning

Socialförvaltningen i Botkyrka kommun har sedan 2003 årligen genomfört en brukarundersökning för att få kännedom om vad de brukare som besöker socialförvaltningen anser om bl.a. bemötande och tillgänglighet. På våren 2015 togs beslutet att socialförvaltningen skulle gå över till SKLs gemensamma brukarundersökning inom individ- och familjeomsorgen. Denna brukarundersökning togs fram under 2014 och på hösten genomfördes en testomgång i 30 av landets kommuner. Syftet var att komplettera öppna jämförelser i socialtjänsten med resultatmätt för hur brukarna upplever kvaliteten i verksamheten. Frågor och metod för undersökningen arbetades fram av SKL och Rådet för främjande av kommunala analyser, RKA, tillsammans med ett 15-tal kommuner. I oktober 2015 genomfördes brukarundersökningen igen och då var det öppet för alla kommuner att delta, vilket Botkyrka kommun gjorde. Resultatet publiceras dels i Kommun och landstingsdatabasen, Kolada, dels som kompletterande mått i Kommunens Kvalitet i Korthet, KKiK.

Metod

Under denna rubrik följer en redovisning av hur enkäten är utformad, hur undersökningen genomfördes samt hur svaren analyserades.

Brukarundersökningens verksamhetsområden

Verksamhetsområdena i brukarundersökningen har valts utifrån de som finns i öppna jämförelser och förutsättningarna för att genomföra en brukarenkät inom respektive område. Enkäten är i grunden framtagen för att delas ut efter kontakt med myndighetsutövningen inom följande områden:

- social barn- och ungdomsvård (ej familjerätt)
- ekonomiskt bistånd
- missbruks- och beroendevård

Inom barn- och ungdomsvården omfattas både vårdnadshavare och ungdomar som är 13 år eller äldre. I den mån unga i åldern 18 t.o.m. 20 år handläggs inom den sociala barn- och ungdomsvården i aktuell kommun ska de inkluderas i gruppen ungdomar. Om de handläggs inom missbruks- och beroendevården ska de svara där i stället. Ensamkommande ungdomar bör ingå i målgruppen ungdomar. I inrapporteringen av resultatet är det ovanstående verksamhetsområden som kommer att redovisas i Kommun- och landstingsdatabasen (Kolada). I denna rapport kommer dock resultaten redovisas per enhet samt totalen uppdelat på kön.

I Botkyrka kommun valde socialförvaltningen att modifiera enkäten så att den även omfattade följande områden:

- socialpsykiatrins myndighetsutövning (ej verkställigheten)
- resursenheten
- boenheten
- missbruksenhetens öppenvård

Kvalitetsområden och enkätfrågor

Fyra kvalitetsområden valdes ut tillsammans med kommunerna i referensgruppen inför pilotomgången; *information, delaktighet, bemötande* och *förändring*. I pilotomgången efterfrågade några kommuner en fråga om tillgänglighet och därför har en sådan lagts till. Årets enkät (2015) består av sju frågor och har tagits fram med utgångspunkt i de enkäter som kommunerna skickade in inför och erfarenheter från pilotomgången.

Användning av enkätfrågorna

Kommunen var fri att lägga till enkätfrågorna i en redan befintlig enkät eller använda frågorna som en fristående enkät. För att resultatet skulle bli jämförbart med andra kommuner i undersökningen fick frågorna eller svarsalternativen inte ändras.

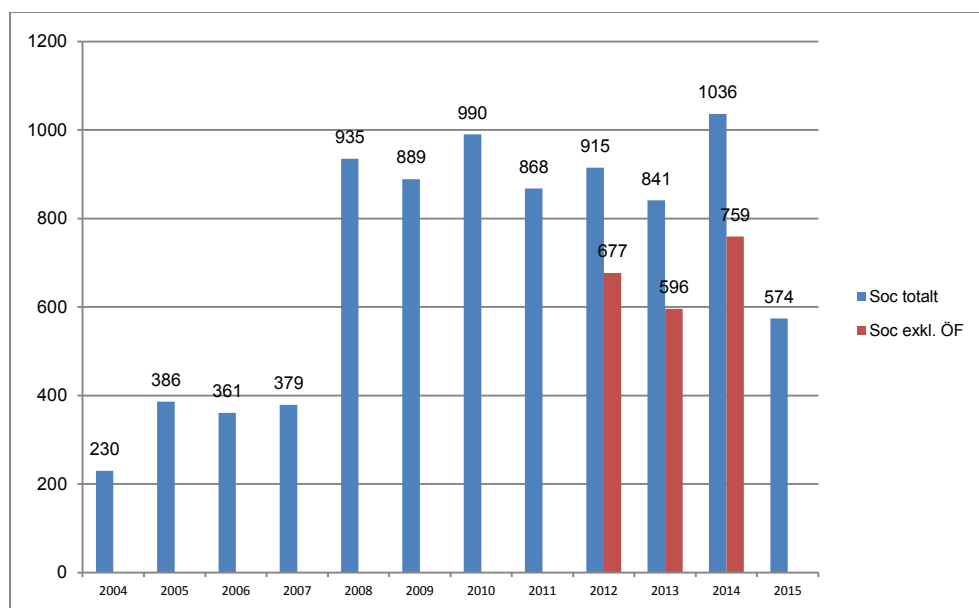
I Botkyrka kommun valde socialförvaltningen att göra en fristående enkät där man la till en bakgrundsfråga om vart i kommunen brukaren bor samt en fråga om upplevd diskriminering. I enkäten som gick ut till vuxenenheten la man även till en fråga om hur nöjda brukarna var med samarbetet mellan socialtjänstens missbruksvård och landstingets beroendevård kring deras ärende.

Målgrupp, urval, distribution och genomförande

Då brukarenkäten är en besöksenkät var målet att alla besökare/brukare som besökte socialförvaltningens olika verksamheter under fyra veckor i oktober skulle erbjudas att besvara enkäten. Som besökare/brukare räknades alla klienter som träffade socialförvaltningens personal, socialsekreterare, behandlare, boendestödjare m.fl. Målsättningen för genomförandet var att:

- Om flera personer i samma familj kom på besök skulle alla ges varsitt exemplar av enkäten (kvinna, man och barn/ungdomar från 13 år och uppåt)
- Alla bokade besök, spontanbesök, hembesök och jourbesök skulle räknas in. En och samma klient skulle fylla i enkäten endast en gång under mätperioden, även om klienten gjorde mer än ett besök. Undantaget var klienter som besökte flera olika verksamheter under mätperioden, de skulle då erbjudas att fylla i en enkät per verksamhet

Det totala antalet besvarade enkäter i årets mätning var 574 stycken, vilket är en sänkning med 24 procent (från 759 till 574 respondenter) från förra året (figur 1). Den förändring som har gjorts rörande deltagandet sedan 2014 års brukarenkät är att öppna förskolan och familjerätten inte deltar och boenheten har lagts till.



Figur 1. Antal inkomna/besvarade enkäter 2004–2015

Svarsfrekvens

Svarsfrekvenser är en viktig faktor för en undersöknings kvalitet. Bortfall av svar är alltid förenade med osäkerhet i resultaten. Ju lägre svarsfrekvens desto större risk att speciella grupper blir underrepresenterade, en generellt hög svarsfrekvens är därför alltid önskvärt ur ett kvalitetsperspektiv. Under den aktuella mätperioden misslyckades många enheter att lämna in fullständiga uppgifter om antal utlämnade enkäter. Därför har svarsfrekvensen för 2015 varit omöjlig att beräkna.

Analys

För att förenkla presentationen av resultaten i följande rapport har svaren på enkätens 4-gradiga svarsalternativ slagits ihop (dikotomiserats) till positivt (1+2) och negativt (3+4), denna uppdelning presenteras i de flera av rapportens tabeller. Detta innebär att när en siffra såsom 80 presenteras betyder detta att 80 procent av respondenterna svarat positivt, dvs. kryssat 1 eller 2. De presenterade tabellerna i rapporten visar resultaten för socialförvaltningen totalt, däremot finns en sammanställning över alla enkätens frågor där resultaten även visas per enhet. Observera även att i presentationen av resultaten så överensstämmer ej totalen med summan av respektive svarsalternativ/kön. Detta beror på att alla respondenter ej har fyllt i

bakgrundsfrågan om kön och/eller svarat *vet ej* på frågan som redovisas. Resultaten bör därför läsas som man, kvinna och totalt var för sig.

Resultat

Bakgrundsfrågor

Två bakgrundsfrågor ställdes i enkäten som berörde kön och i vilken del av kommunen man är bosatt. Totalt svarade 574 brukare på enkäten och den vanligaste respondenten var en kvinna (51 % av de svarande) bosatt i Tumba/Grödinge (17 % av de svarande). Även om könsfördelning totalt sett var jämn så skiljer den sig stort mellan enheterna (se tabell 1).

Tabell 1. Respondenter efter kön och/inom respektive verksamhet

		Verksamhet												Total	
		UE 2014	UE 2015	RE 2014	RE 2015	VE 2014	VE 2015	EEB 2014	EEB 2015	SPE 2014	SPE 2015	BOE 2014	BOE 2015	Total 2014	Total 2015
Man	Antal	34	18	41	48	55	80	191	123	1	3	-	3	333	275
	Andel i %	40 %	32 %	16 %	35 %	64 %	66 %	42 %	52 %	12 %	25 %	-	50 %	44 %	48 %
Kvinna	Antal	47	38	72	89	26	41	231	113	7	9	-	3	383	293
	Andel i %	55 %	68 %	57 %	65 %	30 %	34 %	50 %	48 %	88 %	75 %	-	50 %	50 %	51 %
Total	Antal	85	56	126	137	86	122	454	237	8	12	-	6	759	574

Tabell 2. Respondenter efter kön och bostadsområde.

		Bostadsområde				
		Alby	Fittja	Hallunda Norsborg	Tullinge	Tumba Grödinge
Man/pojke	Antal	52	26	68	26	84
Kvinna/flicka	Antal	55	37	65	38	91
Total	Antal	107	63	133	64	175
	Andel i %	20 %	12 %	24 %	12 %	32 %

Tillgänglighet

Vi ska i förvaltningen ha en god tillgänglighet och det ska vara lätt att ta kontakt med personalen i våra olika verksamheter. Utifrån detta ställdes en fråga om tillgänglighet gällande personalen i enkäten. Resultaten visar att antalet som anser att det är lätt att komma i kontakt med oss är 75 procent i förvaltningen som helhet (tabell 3). På denna fråga ser vi en spridning mellan enheter med vuxenenheten i topp med 90 procent medan utredningsenheten och enheten för ekonomiskt bistånd får lägre siffror på 74 respektive 61 procent (se tabell 12). Jämför man med resultaten från 2014 års brukarenkät som innehöll en liknande frågeställning om

tillgänglighet (*Är du nöjd eller missnöjd med möjligheterna att få kontakt med oss?*) ser man en sänkning på totalen från 86 procent till 74 procent nöjda brukare.

Tabell 3. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren till exempel via telefon, sms eller e-post? Resultaten från likande fråga i 2014 års brukarenkät redovisas i **röda** siffror.

	Lätt (2014/2015)	Svårt (2014/2015)
Man	87 % → 74 %	13 % → 20 %
Kvinna	87 % → 76 %	13 % → 17 %
Totalt	86 % → 75 %	14 % → 18 %

Information

Alla våra brukare ska ha tillgång till och har rätt att förstå vad som står i våra skrivna texter. För att brukaren ska kunna vara delaktig kräver de att de kan följa sitt ärende och att de förstår oss såväl i tal som i skrift, detta påverkar också rättssäkerheten positivt. Utifrån detta ställdes en fråga om det är lätt att förstå information från oss. Resultaten visar att antalet som anser att det är lätt förstå information från oss är 83 procent i förvaltningen som helhet (tabell 4). På denna fråga ser vi en spridning mellan enheter med resursenheten i topp med 98 procent medan utredningsenheten och enheten för ekonomiskt bistånd får lägre siffror på 89 respektive 67 procent (se tabell 12). Jämför man med resultaten från 2014 års brukarenkät som innehöll en liknande frågeställning om information (*I kontakten med oss, tycker du att vårt språk (både i tal och i skrift) varit enkelt och begripligt?*) ser man en sänkning på totalen från 91 procent till 83 procent.

Tabell 4. Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren? Resultaten från likande fråga i 2014 års brukarenkät redovisas i **röda** siffror.

	Lätt (2014/2015)	Svårt (2014/2015)
Man	91 % → 83 %	9 % → 14 %
Kvinna	90 % → 82 %	10 % → 15 %
Totalt	91 % → 83 %	9 % → 14 %

Delaktighet

Brukarens egen önskan ska vara en utgångspunkt i förvaltningens arbete och kommunikationen med brukaren ska präglas av dialog för att säkra deras delaktighet. Utifrån detta ställdes en fråga om delaktighet i enkäten. Resultaten visar att antalet som anser att vi frågar efter deras synpunkter är 78 procent i förvaltningen som helhet (tabell 5). På denna fråga ser vi en spridning mellan enheter med resursenheten i topp med 94 procent medan utredningsenheten och enheten för ekonomiskt bistånd får lägre siffror på 80 respektive 61 procent (se tabell 12).

Tabell 5. Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?

	Ja	Nej
Man	78 %	14 %
Kvinna	78 %	13 %
Totalt	78 %	14 %

Insatser enligt SoL baseras på frivillighet och ska bygga på respekt för brukarens självbestämmande och integritet (se 1 kap. 1 § SoL och 6 § LSS). Resultaten visar att antalet som anser att de har kunnat påverka vilken hjälp de fått är 66 procent i förvaltningen som helhet (tabell 6). På denna fråga ser vi en spridning mellan enheter med resursenheten i topp med 83 procent medan utredningsenheten och enheten för ekonomiskt bistånd får lägre siffror på 69 respektive 51 procent (se tabell 12).

Tabell 6. Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?

	Mycket	Lite
Man	65 %	27 %
Kvinna	66 %	21 %
Totalt	66 %	24 %

Bemötande

Varje brukare ska bemötas med respekt. Bemötandet ska utgå från en helhetssyn där brukarens samlade livssituation utgör utgångspunkten. Alla ska behandlas lika, ingen ska särbehandlas (upplevd diskriminering behandlas särskilt under rubriken diskriminering). Utifrån detta ställdes en fråga om bemötande i enkäten. Resultaten visar att 78 procent av de svarande anser att vi visar förståelse för deras situation (se tabell 7). Sett över hela förvaltningen är 63-92 procent av de svarande positiva i frågan (se tabell 12).

Tabell 7. Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

	Visar förståelse	Visar inte förståelse
Man	76 %	19 %
Kvinna	81 %	16 %
Totalt	78 %	17 %

Förändring

Målsättningen med socialförvaltningens verksamhet är att stötta brukaren i en förändringsprocess som på sikt ska leda till att hen klarar sig på egen hand. Målsättningen måste alltid vara att brukarens situation skall förändras till det bättre även om det i vissa fall kan handla om att upprätthålla basala delar av livet så att problematiken inte eskalerar. Utifrån detta ställdes en fråga om förändring enkäten. Resultaten visar att antalet som anser att deras situation har förbättrats sedan de fick kontakt med oss är 69 procent i förvaltningen som helhet (tabell 7). På denna fråga ser vi en spridning mellan enheter med resursenheten i topp med 82 procent medan utredningsenheten och enheten för ekonomiskt bistånd får lägre siffror på 65 respektive 59 procent (se tabell 12).

Tabell 7. Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen?

	Förbättrats	Ingen förändring	Försämrats
Man	66 %	11 %	10 %
Kvinna	71 %	13 %	7 %
Totalt	69 %	12 %	8 %

Diskriminering

Varje medborgare/brukare ska bemötas med respekt. Bemötandet ska utgå från en helhetssyn där brukarens samlade livssituation utgör utgångspunkten. Alla ska behandlas lika, ingen ska särbehandlas på grund av kön, ålder, hudfärg, nationellt eller etniskt ursprung, språklig eller religiös tillhörighet, funktionshinder, sexuell läggning eller andra individuella drag. Utifrån detta ställdes en fråga om diskriminering i enkäten. Resultaten visar att 8 procent av brukarna upplever att de blivit diskriminerade i kontakten med socialförvaltningen (se tabell 8), vilket är en sänkning med 7 procent från 2014. Enhetsvis har resursenheten lägst andel som upplever sig diskriminerade på 2 procent. Enheten för ekonomiskt bistånd utmärker sig med 14 procent upplever sig diskriminerade, ingen annan enhet har över 6 procent (se tabell 12).

Tabell 8. I kontakten med oss, har du någon gång upplevt att du blivit diskriminerad (dvs. sämre behandlad utifrån kön, ålder, sexuell läggning, etnicitet, språk etc.)?

	Ja	Nej
Man	7 %	93 %
Kvinna	10 %	90 %
Totalt	8 %	92 %

Av de 44 brukare som 2015 svarade att de någon upplevt att de blivit diskriminerade i kontakten med oss var det endast 27 stycken som gick vidare och svarade på frågan om på vilket sätt de upplevt sig diskriminerade (se tabell 9).

Tabell 9. Respondenter efter kön och totala antalet som upplevt sig diskriminerade samt på vilket sätt de upplevt att de blivit diskriminerade. Resultaten från samma fråga i 2014 års brukarenkät redovisas i **röda** siffror.

2014/2015		Totalt	Utifrån kön	Utifrån ålder	Utifrån sexuell läggning	Utifrån etnicitet	Utifrån språk	Utifrån annat
Man/pojke	Antal personer	33 → 8	9/0	2/0	4/2	10/2	9/1	9/3
Kvinna/flicka	Antal personer	76 → 19	13/2	6/3	5/0	20/3	18/5	19/6
Total	Antal personer	109 → 27	22/2	8/3	9/2	30/5	27/6	28/9

Barnperspektiv

Socialförvaltningen ska ha ett barnperspektiv i all handläggning. Utifrån det ställdes en fråga om huruvida brukaren anser att vi tar hänsyn till deras barns behov i kontakten med oss. I 2015 års brukarundersökning uppgav 44 procent av respondenterna att de var föräldrar till minderåriga barn. Resultaten visar att 75 procent av föräldrarna ansåg att vi hade tagit hänsyn till deras barns behov (se tabell 10). Spridningen är emellertid stor mellan enheterna, differensen mellan högsta och lägsta resultat är 31 procentenheter. Enheten för ekonomiskt bistånd är de som ligger en bit under genomsnittet för förvaltningen med 63 procent nöjda föräldrar. Vuxenenhetens (94 procent), samt resursenheten (92 procent), är de som uppvisar högst resultat (se tabell 11). Jämför man med resultaten från 2014 års brukarenkät som innehöll en liknande frågeställning om information (*Är du nöjd eller missnöjd med vår hänsyn till ditt/dina barns behov i kontakten med oss?*) ser man en sänkning på totalen från 79 procent till 75 procent.

Tabell 10. Hur bra tycker du vi har tagit hänsyn till ditt/dina barns behov i kontakten med oss? Resultaten från liknande fråga i 2014 års brukarenkät redovisas i **röda** siffror.

	Tagit hänsyn	Inte tagit hänsyn
Man	84 % → 72 %	16 % → 11 %
Kvinna	88 % → 77 %	12 % → 14 %
Totalt	79 % → 75 %	14 % → 13 %

Diskussion

Då detta är första gången förvaltningen använder sig av SKLs nationella brukarenkäten kan man endast delvis jämföra vissa resultaten mot liknande frågor som fanns med i enkäten från 2014. Dock skall detta göras med försiktighet då skillnaden i hur frågorna formuleras kan påverka resultaten även om man i stort frågar om samma sak.

Viktigt att ha i åtanke är även att i årets brukarenkät representeras inte samma urval som år 2014. Familjerätten och öppna förskolan deltog inte, boenheten lades till och från socialpsykiatri deltog endast brukare som var aktuella på deras utredningsenhet.

Analysmetod

Då de flesta frågorna presenteras i andelen positiva och andelen negativa svar bör man också ställa sig frågan om vad som är ett godkänt resultat. Enligt stöd- och utvecklingsenhetens bedömning bör 80 procent positiva svar ses som gränsen för godkänt och 90 procent som gränsen för väl godkänt. Förslagsvis kan man markera resultaten i rött, gult och grönt (rött innebär således en siffra under 80 %, gult innebär en siffra mellan 80-89% och där grönt innebär en siffra på 90 % och över).

Godkänt (gult) är inte ett resultat som förvaltningen bör nöja sig med utan det finns all anledning att arbeta vidare för att förbättra det resultatet. Då det i inga avseenden har hittats markanta skillnader mellan könen på total nivå så kommer könsfrågan ej att tas upp till diskussion annat än att vi här kan påpeka att det är väldigt positivt att skillnader ej har hittats. Dock bör det nämnas att vissa skillnader har hittats på enhetsnivå.

Antal svar

Frågan om antalet distribuerade och besvarade enkäter bör också tas upp. Totalt sett ser vi en minskning från 759 till 574 respondenter, vilket motsvarar en sänkning på 24 procent (se tabell 11). Boenheten hade endast 6 respondenter vilket innebär att deras resultat inte redovisats på enhetsnivå. Det samma gäller socialpsykiatri som hade 12 respondenter men ett så stort antal obesvarade frågor i enkäten att deras resultat skulle bli missvisande om de rapporterades på enhetsnivå. Både enheterna finns dock representerade i totalen.

Tabell 11. Antal inlämnade enkäter

Verksamhet	2015
UE	56
RE	137
VE	121
EEB	236
SPE	12
BOE	6
SOC	568

*Totalt besvarade 574 brukare enkäten men det förekommer ett vist bortfall då en del enkäter som lämnades in saknade märkning för enhetstillhörighet.

Till nästa år behöver det därmed läggas ett större fokus på information om enkäten samt ett större tryck på enheterna att dela ut den. Svarsfrekvensen har inte gått att mäta då vi ej fått in

fullständiga uppgifter om antalet utlämnade enkäter. Det gick däremot att se hos de som lämnade in uppgifter att ett väldigt få enkäter har delats ut i förhållande till antalet besökare, även detta talar för att ha ett större fokus på information till våra medarbetare nästa år.

Resultat

De tre frågor som avviker mest sett över hela socialförvaltningen är de rörande möjlighet att påverka vilken hjälp man får och förändring samt kontakt.

Tabell 12. Andelen nöjda på utvalda frågor i enkäten totalt och uppdelat på enhet (rött innebär en siffra under 80 %, gult innebär en siffra mellan 80-89%, grönt innebär en siffra på 90 % och över)

2015	BOE	EEB	RE	SPE	UE	VE
Kontakt	-	61	89	-	74	90
Förstå information	-	67	98	-	89	92
Delaktighet	-	61	94	-	80	92
Visar förståelse	-	63	92	-	87	89
Möjlighet att påverka	-	51	83	-	69	75
Förändring	-	59	82	-	65	77
Ingen diskriminering	-	86	98	-	94	95
Barnperspektiv	-	63	92	-	94	69**

*SPE och BOE hade för få svarande/för högt bortfall så för att ej röja anonymiteten kommer inga siffror rapporteras på verksamhetsnivå för dessa enheter.

**22 procent på VE har svarat vet ej på frågan om barnperspektiv, således sänks resultatet

Genom den tillagda frågan om diskriminering har vi en möjlighet att identifiera diskriminering samt var och i vilken form den förekommer inom socialförvaltningen. Därmed ska vi kunna arbeta mer effektivt för att undanröja diskrimineringen i förvaltningen som en organisation och tillgodose att samtliga våra brukare får ett gott bemötande och en god kommunal service. Detta är ett första steg i att utveckla statistik och indikatorer för diskriminering enligt Botkyrka kommuns interkulturella strategi. Resultatet visar två orsaker till diskriminering som sticker ut lite från övriga och det är diskriminering utifrån etnicitet och språk, 6 respektive 8 personer som känt sig diskriminerade har uppgett detta som orsak. Även om detta är en liten del av våra brukare kan man här reflektera över tolkarnas betydelse i kontakten med vår brukare och huruvida det är möjligt att förbättra samarbetet med dem.

**6****Ett projekt för att stötta barn – YAP – Youth Advocate Programmes (SN 2013:47)****Beslut**

Socialnämnden beslutar att förlänga projekttiden för projekt Botkyrka YAP med ett år. Projektet ska vara avslutat 2017-12-31.

Ärendet

Socialförvaltningen driver sedan 2015-01-01 implementeringsprojektet Botkyrka YAP (Youth Advocate Programmes). Insatsen som helhet syftar till att bygga och stärka närsamhället, för både barn, unga och vuxna. YAP-stödpersonerna rekryteras ur närsamhället och söks genom ett nära samarbete med lokala föreningar och andra sammanslutningar. Målet är att knyta den unge till ett lättillgängligt och naturligt stöd i närområdet. Ett gott samarbete med civilsamhället lokalt och regionalt är en förutsättning för att nå målet.

YAP bidrar till att höja kvaliteten på förvaltningens verksamhet inom flera av de områden som de senaste åren ringats in som i behov av utveckling. Insatsen syftar till att vara ett alternativ till externa placeringar, säkerställer att barn kommer till tals och får inflytande över sådant som berör dem, innehåller egenutvärdering från start och har nätverksarbete och samverkan med andra runt barnet/den unge som obligatoriska inslag. YAP hjälper oss att få en bättre fungerande kontaktpersonsinsats i jämförelse med den som används i dag och som forskning visat har tveksamma resultat. Eftersom stödpersonerna inom YAP rekryteras från närsamhället och utbildas blir satsningen delvis också en insats för vuxna. Om implementeringsprojektet lyckas kommer YAP på sikt bidra till minskade kostnader för insatser och höja kvaliteten på många av de av politiken utvalda områden för barn, unga och vuxna.

Vinnova, Sveriges innovationsmyndighet, har 2016 beviljat socialförvaltningen 1 024 200 kr för utvecklingen av YAP. Planen är att för 2017 göra en ny ansökan till Vinnova för kostnader i samband med införande av YAP.



2016-03-07

Dnr SN/2013:47

Referens
Tina Trygg

Mottagare
Socialnämnden

Projekt: Ett projekt för att stötta barn - YAP - Youth Advocate Programmes

Förslag till beslut

Socialnämnden beslutar att förlänga projekttiden för projekt Botkyrka YAP med ett år. Projektet ska vara avslutat 2017-12-31.

Bakgrund

Socialförvaltningen driver sedan 2015-01-01 implementeringsprojektet Botkyrka YAP (Youth Advocate Programmes). Insatsen som helhet syftar till att bygga och stärka närsamhället, för både barn, unga och vuxna. YAP-stödpersonerna rekryteras ur närsamhället och söks genom ett nära samarbete med lokala föreningar och andra sammanslutningar. Målet är att knyta den unge till ett lättillgängligt och naturligt stöd i närområdet. Ett gott samarbete med civilsamhället lokalt och regionalt är en förutsättning för att nå målet.

YAP bidrar till att höja kvaliteten på förvaltningens verksamhet inom flera av de områden som de senaste åren ringats in som i behov av utveckling. Insatsen syftar till att vara ett alternativ till externa placeringar, säkerställer att barn kommer till tals och får inflytande över sådant som berör dem, innehåller egenutvärdering från start och har nätverksarbete och samverkan med andra runt barnet/den unge som obligatoriska inslag. YAP hjälper oss att få en bättre fungerande kontaktpersonsinsats i jämförelse med den som används i dag och som forskning¹ visat har tveksamma resultat. Eftersom stödpersonerna inom YAP rekryteras från närsamhället och utbildas blir satsningen delvis också en insats för vuxna. Om implementeringsprojektet lyckas kommer YAP på sikt bidra till minskade kostnader för insatser och höja kvaliteten på många av de av politiken utvalda områden för barn, unga och vuxna.

¹ Brännström, Lars. & Vinnerljung, Bo. Långsiktiga resultat av kontaktperson/familj för äldre barn: En personorienterad ansats. 2014. Stockholms universitet.

2016-03-07

Dnr SN/2013:47

Vinnova, Sveriges innovationsmyndighet, har 2016 beviljat socialförvaltningen 1 024 200 kr för utvecklingen av YAP. Planen är att för 2017 göra en ny ansökan till Vinnova för kostnader i samband med införande av YAP.

Ärendet

2015-02-17 godkände socialnämnden förvaltningens plan att under perioden 2015-01-01 – 2016-12-31 implementera modellen YAP. Den godkände också förvaltningens plan för finansiering av projektet. I början av 2016 har arbetet med var på förvaltningen projektet ska implementeras börjat på allvar. Det arbetet har lett fram till insikten om att projekttiden varit för snålt tilltagen. Insatsen YAP är igång och används i en ökande omfattning. Men för att veta om och var i organisationen YAP ska införas permanent behöver vi svar på en rad frågor som det idag är för tidigt att besvara.

- Fungerar YAP som en metod i en svensk kontext?
- Fungerar den för den grupp av unga människor vi tänkt erbjuda den eller behöver vi förändra målgruppen under projekttiden?
- Vilket organisatoriskt sammanhang behövs för att YAP ska drivas modelltroget men samtidigt fortsätta utvecklas även efter att projektet är avslutat?
- Vilken del av befintlig organisation skulle tjäna mest på att samorganiseras med YAP?

Av ovanstående anledning föreslår den strategiska styrgruppen för YAP att projektet förlängs med ett år och att projektet ska avslutas 2017-12-31. YAP kommer 2017 finansieras på samma sätt som de två föregående åren, dvs genom växling av medel från utredningsenheten utöver de medel som förvaltningen sedan tidigare tilldelat arbetet med metoden.

Marie Lundqvist
Socialchef

Expedieras till
Text

**7****Boende för ensamkommande barn (SN 2016:68)****Beslut**

Socialnämnden föreslår tekniska nämnden, i samarbete med samhällsbyggnadsnämnden, att göra en initial bedömning av möjligheten att uppföra stugor på berörd mark i enlighet med denna tjänsteskrivelse.

Sammanfattning

Tullinge Triangelpojkar (TTP) har genom sin ordförande Michele Di Dato kontaktat kommunen för att utvärdera intresset för och möjligheten av att ordna boende och verksamhet för ensamkommande barn på Brantbrinks idrottsplats. Socialförvaltningen har fått ett beredningsuppdrag att ytterligare analysera TTP:s initiativ samt lämna ett förslag till eventuell fortsättning. TTP vill att kommunen sätter upp boende i form av stugor på marken vid Brantbrinks idrottsplats. Föreningen erbjuder sig att stå för driften av boendet.

Det finns två grundförutsättningar för att realisera förslaget från Tullinge Triangelpojkar att stå för drift av boende för ensamkommande i stugby ägd av kommunen. Det första och samtidigt helt avgörande är att kommunen beslutar att finansiera och driva ett projekt med att bygga en stugby. Det andra är sedan att ett avtal tecknas med föreningen om att stå för drift av boende för ensamkommande.

Utifrån att det är politikens intention att gå vidare efter de förutsättningar som getts i denna första utredning föreslår förvaltningen att uppdrag ges till teknisk förvaltningen att göra en initial bedömning utav möjligheten att uppföra stugor på berörd mark. Detta förutsätter att TTP inkommer med en funktionsbeskrivning av stugorna. Efter det kan ett första svar lämnas till TTP och beslut fattas om att utreda frågan vidare och hur det ska göras.

Socialnämnden har enligt reglementet samordningsansvar för flykting- och mottagandefrågor i kommunen.

I fördelning av medel från ändringsbudget (KS/2016:121) beslutade kommunstyrelsen 2016-03-07 föreslå att kommunfullmäktige medger kommunstyrelsen eller den nämnd de utser 5 miljoner kronor år 2016 för att stimulera snabbare igångsättande av bostadsbyggandet, såväl tillfälliga boenden som permanenta bostäder.



2016-03-18

Referens
Susanne HedlundMottagare
Socialnämnden**Boende för ensamkommande barn (SN 2016:68)****Förslag till beslut**

Socialnämnden föreslår tekniska nämnden, i samarbete med samhällsbyggnadsnämnden, att göra en initial bedömning av möjligheten att uppföra stugor på berörd mark i enlighet med denna tjänsteskrivelse.

Sammanfattning

Tullinge Triangelpojkar (TTP) har genom sin ordförande Michele Di Dato kontaktat kommunen för att utvärdera intresset för och möjligheten av att ordna boende och verksamhet för ensamkommande barn på Brantbrinks idrottsplats. Socialförvaltningen har fått ett beredningsuppdrag att ytterligare analysera TTP:s initiativ samt lämna ett förslag till eventuell fortsättning. TTP vill att kommunen sätter upp boende i form av stugor på marken vid Brantbrinks idrottsplats. Föreningen erbjuder sig att stå för driften av boendet.

Det finns två grundförutsättningar för att realisera förslaget från Tullinge Triangelpojkar att stå för drift av boende för ensamkommande i stugby ägd av kommunen. Det första och samtidigt helt avgörande är att kommunen beslutar att finansiera och driva ett projekt med att bygga en stugby. Det andra är sedan att ett avtal tecknas med föreningen om att stå för drift av boende för ensamkommande.

Utifrån att det är politikens intention att gå vidare efter de förutsättningar som getts i denna första utredning föreslår förvaltningen att uppdrag ges till teknisk förvaltningen att göra en initial bedömning utav möjligheten att uppföra stugor på berörd mark. Detta förutsätter att TTP inkommer med en funktionsbeskrivning av stugorna. Efter det kan ett första svar lämnas till TTP och beslut fattas om att utreda frågan vidare och hur det ska göras.'

Socialnämnden har enligt reglementet samordningsansvar för flykting- och mottagandefrågorna i kommunen.

I fördelning av medel från ändringsbudget (KS/2016:121) beslutade kommunstyrelsen 2016-03-07 föreslå att kommunfullmäktige medger kommunstyrelsen eller den nämnd de utser 5 miljoner kronor år 2016 för att stimulera snabbare igångsättande av bostadsbyggandet, såväl tillfälliga boenden som permanenta bostäder.

Marie Lundqvist
socialchef

2016-02-09

Inledning

Tullinge Triangelpojkar (TTP) har genom sin ordförande Michele Di Dato kontaktat kommunen för att utröna intresset för och möjligheten av att ordna boende och verksamhet för ensamkommande barn på Brantbrinks idrottsplats. Socialförvaltningen har fått ett beredningsuppdrag att ytterligare analysera TTP:s initiativ samt lämna ett förslag till eventuell fortsättning. Socialförvaltningen ansvarar för att utreda och placera ensamkommande barn efter anvisning från Migrationsverket.

TTP beskriver sig som en samhällsaktör som inriktar sig på ungdomars utveckling och välbefinnande med bland annat fotboll som redskap. Bland annat har de verksamhet för ensamkommande barn idag. TTP har som ambition att ta ansvar för hela människan och genom att även kunna erbjuda boende så stärks det arbete som redan görs idag. Föreningen ser ett eventuellt boende som ytterligare en naturlig del i deras sociala engagemang för ett bättre lokalsamhälle. Föreningen har strävat efter att kunna ta ett större ansvar för integration i vår kommun utöver fotbollen och det anser de kunna göra genom att erbjuda boende för ensamkommande barn.

Föreningens förslag

Kommunen sätter upp boende i form av stugor på marken vid Brantbrinks idrottsplats. Antalet lämnas till kommunen att besluta om, föreningen föreslår inledningsvis en möjlighet till 40 platser.

Föreningen erbjuder sig att stå för driften av boendet. De planerar även att erbjuda svenskundervisning eftersom resurser för det finns. Föreningen hänvisar vidare till att det finns stor erfarenhet av entreprenörskap internt och har utsett en projektledare som också är uppgiftslämnare till de uppgifter som ligger till grund för denna tjänsteskrivelse. Föreningen har även utsett en ekonomiansvarig. Mot bakgrund av att de idag har verksamhet för barn och ungdomar anser de sig väl lämpade för att driva verksamhet för ensamkommande barn. En föreståndare kommer att tillsättas som tillsammans med föreningen ska bygga upp verksamheten. Det finns i övrigt tre anställda i föreningen som också kommer att vara involverade för att integrera de ensamkommande barnen i verksamheten på ett sätt som inte tidigare varit möjligt. Det finns också planer på att äldre aktiva ungdomar kommer att jobba med och på boendet som en länk för de ensamkommande barnen in i det svenska samhället.

2016-02-09

Analys

Det finns två grundförutsättningar för att realisera förslaget från Tullinge Triangelpojkar att stå för drift av boende för ensamkommande i stugby ägd av kommunen. Det första och samtidigt helt avgörande är att kommunen beslutar att finansiera och driva ett projekt med att bygga en stugby. Det andra är sedan att ett avtal tecknas med föreningen om att stå för drift av boende för ensamkommande.

Stugor

- En initial utredning behöver göras för att se om det är möjligt att sätta upp stugor på marken utefter detaljplan, förutsättningar för vatten och avlopp etc. Förutsättning är att en grundläggande funktionsbeskrivning finns för stugornas storlek och utformning, detta behöver föreningen inkomma med.
- Finansieringen behöver klargöras
- Om ja på båda ovanstående – behöver beslut fattas om att göra detta utifrån att framtida bygglovsansökan går igenom
- Bygglovsansökan behöver lämnas in. Detta behöver bland annat innehålla ritningar på stugornas utformning som behöver överensstämma med de krav på tillgänglighet, gemensamhetsytor, möjlighet till integritet som IVO kräver.

I ett första yttrande från förvaltningschef, teknisk förvaltning, görs bedömningen att det ej är rimligt att gå vidare med en utredning enligt första punkten ovan innan kommunen

- beslutat sig för hur vi ska lösa utmaningen med lokaler, bland annat gällande att ta emot den utökade andelen ensamkommande
- klargjort ansvars- och finansieringsfrågor som rör denna typ av boenden

Att tillägga till svaret är att kommunen just nu har ett pågående arbete med att klargöra lämpliga placeringar för boenden relaterade till flyktingfrågan där ett svar ännu ej är klart.

Avtal

TTP behöver inkomma med verksamhetsplan innehållande bland annat budget och bemanning för att visa att de kan driva verksamheten utefter de krav som ställs. I dagsläget har de inkommit med en övergripande verksamhetsidé där det ej går att utläsa deras lämplighet/resurser till att driva ett boende utefter de

2016-02-09

krav som ställs. Socialförvaltningen har i nuläget svårt att avsätta resurser för att stödja föreningen i framtagandet av en sådan plan.

Vidare hantering

I en diskussion gällande hur gå vidare med frågan finns det två olika utgångspunkter. Å ena sidan kan det ses som resursslöseri att påbörja det omfattande arbetet med att utreda uppsättande av stugor innan föreningen tagit fram så pass bra underlag att det kan ses som förvaltningens intention att teckna ett avtal med dem. Å andra sidan kan föreningen göra bedömningen att det ej är värt att lägga ned resurser på en mer detaljerad verksamhetsplan innan de vet om det är sannolikt att stugor byggs.

Utfall att det är politikens intention att gå vidare efter de förutsättningar som getts i denna första utredning föreslår förvaltningen att uppdrag ges till teknisk förvaltningen att göra en initial bedömning utav möjligheten att uppföra stugor på berörd mark. Detta förutsätter att TTP inkommer med en funktionsbeskrivning av stugorna. Efter det kan ett första svar lämnas till TTP och beslut fattas om att utreda frågan vidare och hur det ska göras.

Förvaltningen anser dock att TTP är en stark resurs för kommunens integrationsarbete. Idrottens betydelse för integration samt de positiva krafter i vår kommun som vill bidra till integration genom exempelvis språkträning och möjlighet att prova på olika idrotter bör inte ignoreras. Oavsett resultat av eventuell fortsatt utredning bör föreningens engagemang fångas upp och samverkan bör bedrivas runt aktiviteter för målgruppen.

Förutsättningar

Socialnämnden har enligt reglementet samordningsansvar för flykting- och mottagandefrågorna i kommunen.

I fördelning av medel från ändringsbudget (KS/2016:121) beslutade kommunstyrelsen 2016-03-07 föreslå att kommunfullmäktige medger kommunstyrelsen eller den nämnd de utser 5 miljoner kronor år 2016 för att stimulera snabbare igångsättande av bostadsbyggandet, såväl tillfälliga boenden som permanenta bostäder.



8

Förvaltningschefen informerar - muntlig information

Beslut

Socialnämnden har tagit del av informationen.

Ärendet

Socialchef Marie Lundqvist informerade om aktuella frågor



9

Samordningsförbundet (SN 2016:14)

Det finns inga ärenden att redovisa.



10

Anmälan av delegationsbeslut (SN 2016:13)

Beslut

Socialnämnden har tagit del av informationen.

Ärende

Dessa delegationsbeslut anmäls till nämnden.

Socialnämndens ordförande

Studieresa till Turkiet (SN 2016:46)

Förvaltningschef

Ansökan om antagning i hemvärdet (SN 2016:51)

Alkoholhandläggare

Beslut om tillstånd enl 8 kap 2 § alkohollagen för servering av alkoholdrycker till slutet sällskap

Kurvans Matmarknad, Hangaren 2016-04-19

Pa modon Fatty, Subtopia Loftet 2016-02-26

Café Stinsen i Tumba HB, Xenter restaurang 2016-02-25

Treslev AB, Hangaren Subtopia 2016-03-09—2016-03-12

Treslev AB, Restaurang Subtopia 2016-03-09—2016-03-12

Treslev AB, Subtopia 2016-03-12

Assyriska stödföreningen i Sverige, Orhai festvåning 2016-03-27

Isa Kesenci, S:t Georgis Syrisk Ortodoxa festlokal 2016-03-19

Isa Kesenci, S:t Georgis Syrisk Ortodoxa festlokal 2016-03-25

Isa Kesenci, S:t Georgis Syrisk Ortodoxa festlokal 2016-03-26



11

Anmälningsärenden (SN 2016:11)

Beslut

Socialnämnden har tagit del av informationen.

Ärendet

Dessa ärenden anmäls till nämnden:

Ansökan om statsbidrag för 2016 till kommuner och landsting för att öka kunskapen om hbt-personers situation

Uppföljande granskning av föreningsstöd (SN 2015:89)

Överenskommelse mellan staten och Sveriges kommuner och Landsting; vision e-hälsa

Yttrande gällande ansökan om restaurangkasinotillstånd på Restaurang Botvid, Norsborg

Rapportering enligt Lex Sarah SN 2016:259 (i sekretessdelen)

Rapportering enligt Lex Sarah SN 2016:260 (i sekretessdelen)

,

**SAMORDNINGS-
FÖRBUNDET**
Huddinge Botkyrka
Salem

Förbundets uppdrag är att samordna rehabiliteringsinsatser i syfte att ge personer som behöver få del av insatser från flera olika myndigheter ett bra och effektivt stöd till förbättrad hälsa och självförsörjning genom arbete/studier.

Verksamheten är ett komplement till ordinarie rehabiliteringsinsatser och bygger på gränsöverskridande samverkan mellan Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, landstinget och kommunerna Huddinge, Botkyrka och Salem.

En del i detta är att stödja metod- och kunskapsutveckling och en förbättrad samverkanskultur.

Den andra delen är att finansiera olika projekt eller insatser som erbjuder samordnade rehabilitering

Finansierade insatser

Hälsosam ▶▶

Lyra ▶▶

Samverkansteam

Botkyrka ▶▶

Samverkansteam

Huddinge ▶▶

ADRIAN ▶▶

Slussen ▶▶

START ▶▶

Ungdomsprojektet i

Salem ▶▶

SamPlan ▶▶

Välkommen till frukostmöte

Tisdagen den 12/4 i Huddinge



Program:

Introduktion till tema Trauma.
"Så känner du igen traumatisering bland nyanlända"

Frida Johansson Metso,
Leg. Psykolog, biträdande verksamhetschef-
Röda Korsets center för torterade flyktingar

TID 07:45 - Kaffe och smörgås
08:15 – 09.30 Program

PLATS Huddinge Konferens Center
Patron Pehrs väg 5

ANMÄLAN senast den 09/4 till stefan.theorell@huddinge.se

Frukostmöten är en mötesplats och fri arena för utbyte av kompetens och kunskap samt en möjlighet att ta del av aktuella frågor och diskussioner inom samverkansområdet. Frukostmötena riktar sig till medarbetare och chefer inom Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, landstinget samt kommunerna i Botkyrka, Huddinge och Salem samt övriga intresserade.