

**Handläggare:**

Karin Hogling

Kjerstin Zierer

Barn- och ungdomsenheten

**Verksamhetsberättelse VB 2013**

## Sammanfattande analys

### Verksamhetsbeskrivning

Målgruppen för barn- och ungdomsenhetens verksamhet är barn och ungdomar upp till 20 år och deras familjer. Enheten har allt från myndighetsutövning för enskilda barn till öppen verksamhet för barn och ungdomar boende i stadsdelen. De två enhetscheferna bär huvudansvaret vad gäller personal, budget och arbetsmiljö för var sin grupp av verksamheter. Den enhetschef som svarar för utredningar, beslut och uppföljning av insatser samt familjevård har fyra biträdande enhetschefer till sin hjälp. Den andra enhetschefen ansvarar för ungdomsmottagning, föräldrastöd, barn- och ungdomsstöd, fältassistenter, ungdomscafé samt uppföljning av ungdomsgårdar och parklekar på entreprenad. En administrativ assistent ger administrativt stöd till enheten.

Inom enheten utreds barns och ungdomars behov av stöd. Stöd och behandling ges enskilt eller i grupp. Blivande adoptivföräldrar, kontaktfamiljer och familjehem utreds och vårdnads-, boende- och umgängesutredningar genomförs. Faderskap fastställs. Familjerätten arbetar med samarbetssamtal på remiss från domstol och frivilligt, verkställighet av umgängesstöd, Konflikt och försoning samt råd och stöd som sker genom telefonmottagning eller personligt besök.

Merparten av arbetet sker enligt socialtjänstlagen (SoL), lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU), lagen om unga lagöverträdare (LuL) och föräldrabalken (FB).

### Analys av verksamheten i relation till budgetanslag

Enheten arbetar förebyggande och uppsökande för familjer med barn och ungdomar upp till 20 år samt med familjer där det finns barn och ungdomar som riskerar att utvecklas ogynnsamt. Den gemensamma personalresursen utgörs av ca 64 anställningar och budgetomslutningen för 2013 var ca 67,7 mnkr netto. Verksamheten har en god måloppfyllelse vad gäller åtaganden, indikatorer och aktiviteter. Enhetens åtaganden och arbetssätt beskriver väl hur man arbetar mot målen.

Vi har några extremt vårdkrävande ungdomar som behöver mycket omfattande och kostsamma insatser och det har bl.a. varit nödvändigt att placera barn i jourhem för att därefter säkerhetsplanera inför barnens hemgång. Detta har gjort att vi haft svårt att klara vårdbehoven inom budgetram.

Vid behov av placering beviljas alltjämt företrädesvis insats i form av förstärkt familjevård och som alternativ till placering omfattande öppenvårdsinsatser.

Enhetens barngrupp har arbetat intensivt enligt utredningsmetoden Signs of Safety som innebär att barn som misstänks vara utsatta för våld inte nödvändigtvis jourhemsplaceras. Arbetsmetoden har en fortsatt positiv effekt på enhetens ekonomi men vi har trots det inte lyckats undvika dessa placeringar fullt ut. Under året har åtta barn under 12 år varit placerade i jourhem. Arbetssättet kräver en större arbetsinsats från biträdande enhetschef och socialsekreterare varför enheten måste bevaka att arbetsbelastning och påfrestning för medarbetarna inte blir för stor.

Placeringar för ungdomar har inte kunnat undvikas och kostsamma avvikelser genom rymningar/omplaceringar har inträffat. Fyra ungdomar har varit placerade på SIS-institution under perioden varav en fortfarande pågår. Fyra ungdomar har varit placerade i HVB-hem

varav en fortfarande pågår. Ungdomarna är vårdkrävande och har i två fall inneburit dubbel personal dygnet runt. Tolv ungdomar har varit placerade i jourhem. Ett intensivt arbete pågår för att åstadkomma mer kostnadseffektiva och stabila placeringar. En förstärkning med ytterligare en medarbetare i ungdomsgruppen har gjorts, då erfarenheten är att ett ökat tryck på personalen, såsom nu skett, ökar risken för akuta lösningar med nya placeringar eller för långa placeringar som följd.

Biträdande enhetschef för både barngrupp och ungdomsgrupp har gått vidare till andra arbetsuppgifter. Nyrekrytering har skett men har inte kunnat ske tillräckligt snabbt vilket inneburit ett glapp tidsmässigt. Det har inneburit en stor påfrestning för alla arbetsgrupper och kvarvarande chefer. Nyrekrytering av socialsekreterare har också skett med anledning av föräldraledigheter och att socialsekreterare i ungdomsgrupp rekryterats till att vara biträdande enhetschef i ungdomsgruppen. Fyra konsulter varav en chefskonsult har därför fått hyras in från bemanningsföretag. Under sommaren förstärktes enheten med två vikarierande socialsekreterare.

Arbets sättet med Signs of Safety innebär att även stadsdelens öppenvårdsteam koncentrerat sitt arbete på intensivare insatser i familjer där våld förekommit. En medarbetare har avgått med pension. En ny medarbetare är rekryterad och börjar sin anställning i mars 2014. Inriktningen för den tjänsten blir familjer med små barn där behovet framöver beräknas öka med tanke på befolkningstillväxten.

Regionaliseringen av familjerätterna i Hägersten-Liljeholmen, Skärholmen och Älvsjö är genomförd. Omfattande arbete har lagts ned på att utarbeta gemensam delegationsordning och rutiner i arbetet. Biträdande enhetschef tillträdde redan i februari månad men familjerätt Sydväst blev fulltalig först i oktober. Verksamheten har gått kort om personal en period till följd av nyrekrytering för pensionsavgång och "avhopp". Familjerätten har därför gett externa utredare i uppdrag att genomföra utredningar.

## Statistik

Under året har det inkommit 1 555 anmälningar och 67 ansökningar gällande barnfamiljer/ungdomar som far illa/behöver stöd. Av dessa är 616 anmälningar i redan pågående ärenden och 1 123 nya anmälningar. Av de nya anmälningarna är fördelningen mellan barn och ungdom 986 respektive 769. Under 2012 var antalet anmälningar sammanlagt 1 358 varav 809 var nya anmälningar. Således en ökning av antalet nya anmälningar med 314. På två år har antalet nya anmälningar ökat med 427. Enheten har därför utökats med en socialsekreterare i barn respektive ungdomsgrupp. Vi behöver kommande år följa utvecklingen utifrån ökande befolkningsunderlag.

Av nyanmälningarna ledde 20 % (223 st) till utredning, samma procent som förra året men då enbart 164 ärenden. Det är tydligt att mottagningsgruppens arbete medfört att betydligt fler noggranna förhandsbedömningar kunnat avslutas med beslut om att inte inleda utredning. Under 2013 har mottagningsgruppen arbetat enligt metoden Signs of Safety där kartläggning s.k. mappning ytterligare tydliggör vad orosanmälningen handlar om och en mer omfattande förhandsbedömning görs. Anmälningar i redan pågående ärenden handläggs dock enbart i utredningsgrupperna.

Totalt har 273 (2012: 297 barn) varit föremål för insatser avseende öppenvård varav 146 (2012: 182 barn) i egen regi. Minskningen hänger samman med färre öppenvårdsresurser under hösten till följd av sjukskrivning och glapp mellan pensionsavgång och nytillsättning av familjehandlare.

68 barn hade kontaktfamilj/kontaktperson genom stadsdelens egen kontaktverksamhet, att jämföra med 52 barn 2012. Fyra barn har varit placerade i skola med behandling vilket är tre färre än föregående år.

39 barn har varit placerade i familjehem mot 43 barn 2012. Tolv ungdomar och åtta barn under 12 år har placerats i jourhem jämfört med tio barn sammanlagt förra året. Fyra barn har varit placerade i HVB-hem och fyra ungdomar på § 12-institution. Jämförande siffror för 2012 var två ungdomar i HVB- hem och två på § 12- institution.

15 ungdomar har varit placerade i träningslägenhet med stöd av ungdomscoach, samma som förra året, och nio ungdomar har bott i ungdomsboendet Ekan. Sju ungdomar har varit placerade i stödboenden i privat regi jämfört med 9 förra året.

### **Samverkan**

Enheten samarbetar med andra enheter inom förvaltningen, andra stadsdelsförvaltningar, skolor och landsting. Medarbetarna har deltagit i nätverk över staden inom respektive specialområden. Ungdomsgruppen deltar i samverkansträffar med fältassistenter, polis, skola och fritidsgårdar. Biträdande enhetscheferna är kontaktpersoner gentemot förskolor och skolor. Enhetschefer och biträdande enhetschefer deltar i lokalt BUS-forum och har haft regelbundna träffar med Bup. Samverkan har skett med landstinget för målgruppen psykiskt sköra gravida och nyblivna mödrar. En arbetsgrupp har bildats med uppdrag att utarbeta en lokal samverkansöverenskommelse mellan Bup samt stadsdelsförvaltningarna i Älvsjö, Hägersten-Liljeholmen och Skärholmen.

En utbildningssatsning har genomförts av barn- och ungdomsenheten för handläggare inom vuxenenheten, beställarenheten funktionsnedsättning med syftet att bättre belysa barnperspektivet i vuxenutredningarna.

Familjerätten har återkommande samverkansträffar med domstolen för erfarenhetsutbyte och dialog om förbättringar i samarbetet. Familjerätten deltar också i Södertörns metodarbete kring Konflikt och försoning och Koordinator genom träffar för erfarenhetsutbyte.

I november genomfördes ett internat med Skärholmens, Älvsjös och Hägersten-Liljeholmens barnhandläggare och Familjerätt sydväst inom det tidigare projektet i Skärholmens stadsdelsförvaltning med temat Våldsutsatta barn- Socialtjänst i samverkan. Syftet var att utveckla nya, gemensamma och snabbare utredningsrutiner och metoder när barn är aktuella både för barnavårdsutredning och vårdnadsutredning.

Stadsdelens barngrupp har tagit emot studiebesök från Holland för erfarenhetsutbyte kring användandet av Signs of safety. Detta inom ramen för samverkansprojektet runt barn och ungdomar som utsätts för våld i nära relationer med Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning.

## Enhetens uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål:

### 1. Stockholm är en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### 1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar

| Indikator                                                                                                                                | Periodens utfall | Periodens utfall VB 2012 | Årsmål | KF:s årsmål                    | Period  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------|--------|--------------------------------|---------|
|  Andel dubbdäck                                         | 0 %              | 0 %                      | 0 %    | tas fram av nämnden/s tyrelsen | 2013    |
|  Andel ekologiska livsmedel i stadens egna verksamheter | 20,58 %          |                          | 20 %   | 15 %                           | VB 2013 |
| <b>Kommentar</b><br>Vi uppfyller årsmålet.                                                                                               |                  |                          |        |                                |         |
|  Andel miljöbränslen i stadens miljöbilar             | 54,32 %          | 47,56 %                  | 50 %   | tas fram av nämnden/styrelsen  | VB 2013 |
| <b>Kommentar</b><br>Enhetens leasade bil tankas företrädesvis med etanol.                                                                |                  |                          |        |                                |         |

Nämndmål:

### Verksamheterna bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning

#### Förväntat resultat

Att nämndens verksamheter bedrivs med lägsta möjliga miljöbelastning.

Åtagande:

Vi åtar oss att minska enhetens negativa miljöeffekter.

 Uppfylls helt

#### Förväntat resultat

Alla medarbetare är engagerade i att tänka kring miljöeffekter i det dagliga arbetet.

#### Kommentar

Uppfylls helt

Vi har arbetat utifrån de arbetssätt vi angivit i verksamhetsplanen och uppfyller därmed

målen. I första hand har vi åkt med kollektiva transportmedel. Vi har haft tillgång till SL:s kort, förvaltningens cyklar och miljövänligt tankade leasingbilar. I sista hand och vid akuta behov tar vi taxi genom upphandlade företag.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 1.7 Stockholm upplevs som en trygg, säker och ren stad

Nämndmål:

### Boende i Hägersten-Liljeholmen känner sig trygga

#### Förväntat resultat

Att de boende i Hägersten-Liljeholmen känner sig trygga.

| Indikator                                                                                                                                                                                                   | Periodens utfall | Periodens utfall VB 2012 | Årsmål | KF:s årsmål | Period |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------|--------|-------------|--------|
| ■ Andelen unga som har kommit till samtal på kallelse från socialtjänstenheten underrättelse från polisen om misstänkt förstagångsbrott (24-timmarsregeln)                                                  |                  | 96,55 %                  | 90 %   |             | 2013   |
| <b>Kommentar</b><br>Kallelse har endast skickats till 10 ungdomar inom 48 timmar. Vi har fått betydligt färre antal anmälningar från polisen om yngre förstagångsöverträdare från polisen än föregående år. |                  |                          |        |             |        |

Åtagande:

Vi åtar oss att arbeta för att motverka kriminalitet, skadegörelse och konsumtion av tobak, alkohol, narkotika och andra droger.



Uppfylls helt

#### Förväntat resultat

Ökad andel ungdomar i andra årskursen på gymnasiet och årskurs 9 som i Stockholmsenkäten uppger att de inte använder tobak, alkohol och narkotika.

Minskad rädsla för att utsättas för brott. Mäts i Stockholms stads trygghetsmätning 2014.

Minskat antal inkomna polisrapporter om förstagångsbrott.

#### Kommentar

Det förväntade resultatet uppnås för antalet anmälda förstagångsbrott från polisen gällande minderåriga. En minskning har skett från 29 anmälningar 2012 till 10 anmälningar 2013. Stockholms stads trygghetsmätning och Stockholmsenkäten genomförs 2014.

Vi har under året använt de arbetssätt som beskrivs i verksamhetsplanen. Fältassistenter har samarbetat med samordnaren för SIG-social insatsgrupp- runt fyra ungdomar. De har genomfört en skidresa till Funäsdalen under sportlovet med fyra ungdomar som förutom att åka skidor också fått ta ansvar för planering, inhandling av mat och matlagning. Sju

ungdomar har, för att få ekonomiska möjligheter att följa med ungdomsgården på deras skidresa, jobbat helger i parkleken Lugnet med ett vintercafé som uppskattades av besökare. Två ungdomar har sommararbetat i parkleken med fältassistenter som kontaktpersoner. Fältassistenterna har samarbetat med skolpersonal i flera högstadieskolor där de bl.a. i halvklass med skolans mentorer deltagit i lektioner på tema droger och i en annan skola utifrån sex och samlevnadstema. Ett arbete för att öka tryggheten hos ungdomar i området har startats upp med företrädare för socialtjänst, fritid, skola och polis. Idén är att skapa en "modell" för samtal med ungdomar och föräldrar som kan användas i skolorna.

Ett pedagogiskt café har erbjudits högstadieföräldrar på en skola med möjlighet till samtal med andra föräldrar. En av fältassistenterna har, tillsammans med kurator på ungdomsmottagningen, startat ACT-grupp - Att hantera stress och främja hälsa - med åtta ungdomar. Ett samarbete med fältassistenterna i Älvsjö har påbörjats för att hitta en modell att arbeta runt ungdomar med en problematisk syn på sexualitet och gränsen mellan frivilligt sex och övergrepp. Målet med arbetet är att åstadkomma en attitydförändring.

|                                                                                                                                                      | Aktivitet                                     | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------|------------|-----------|
| ✓                                                                                                                                                    | Samtal om cannabis med ungdomar och föräldrar | 2013-01-01 | 2013-12-31 |           |
| <b>Kommentar</b>                                                                                                                                     |                                               |            |            |           |
| Samtliga fältassistenter har genomgått en utbildning - H.A.P -för att bättre kunna föra samtal om och argumentera mot bruk av cannabis med ungdomar. |                                               |            |            |           |

Nämndmål:

**Stadsdelsnämndens verksamheter och lokaler ska vara tillgängliga för alla**

### Förväntat resultat

Alla ska kunna besöka nämndens lokaler och ta del av nämndens information utan att eventuell funktionsnedsättning ska utgöra ett hinder för detta.

Åtagande:

Vi åtar oss att ha en god tillgänglighet lokalmässigt och via telefon och mejl.

 Uppfylls helt

### Förväntat resultat

Enheten har hög tillgänglighet både lokalmässigt och när det gäller att få kontakt via telefon och mejl.

### Kommentar

Barn och ungdomsenhetens samtliga verksamheter har lokaler som fungerar för personer med rörelsenedsättning. Mottagningsfunktionen innebär att det alltid är möjligt att nå en socialsekreterare under kontorstid. Alla handläggare har aktiverade röstbrevlådor i telefonen. I brukarundersökningen får enheten höga betyg på tillgänglighet.

KF:s inriktningsmål:

## 2. Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg

| Indikator                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Periodens utfall | Periodens utfall VB 2012 | Årsmål | KF:s årsmål         | Period  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------|--------|---------------------|---------|
|  Andel barn och ungdomar som varit aktuella för insatser inom individ och familjeomsorgen (Utredningstyp BoU eller Vuxen) och som inte är aktuella 12 månader efter avslutad insats (inom IoF, BoU och Vuxna, 0-19 år) | 77,98 %          | 82,39 %                  | 80 %   | 80 %                | VB 2013 |
| <b>Kommentar</b><br>Årsmålet är satt till 80 % vilket vi inte helt lyckats nå. Vi har under senare delen av året noterat ett ökat antal återaktualiserade barn och ungdomar. Om utvecklingen fortsätter blir det viktigt att analysera orsaker till detta.                                              |                  |                          |        |                     |         |
|  Andel ungdomar anmälda för brott som tillsammans med föräldrar eller vårdnadshavare kallats till samtal med socialtjänsten inom 48 timmar                                                                           | 100 %            | 100 %                    | 75 %   | tas fram av nämnden | 2013    |
| <b>Kommentar</b><br>Kallelse har skickats till tio ungdomar, alla har kommit till samtal vilket innebär 100 %. Vi har fått betydligt färre antal anmälningar från polisen om yngre förstagångsöverträdare från polisen än föregående år.                                                                |                  |                          |        |                     |         |

| Aktivitet                                                                                                                                                                                                                                                                         | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|
|  Vidta åtgärder för att förebygga och arbeta för att minska narkotikaanvändningen                                                                                                              | 2012-01-01 | 2013-12-31 |           |
| <b>Kommentar</b><br>Stadsdelsförvaltningens preventionssamordnare och polis har gemensamt deltagit på föräldramöten i skolan med information om hur förebygga droganvändning. En utbildningsdag om cannabis för samtlig personal inom barn och ungdom genomfördes under december. |            |            |           |

Nämndmål:

**All myndighetsutövning ska vara rättssäker och tillvara ta den enskildes resurser**

#### Förväntat resultat

Alla som har kontakt med förvaltningens myndighetsutövande enheter ska få sina rättigheter tillgodosedda i samband med utredningar och beslut. Alla ska också känna att deras egna



resurser beaktas i kontakten med förvaltningen och vid beslut om insats.

**Åtagande:**

Vi åtar oss att använda manualbaserade beslutsstöd i våra utredningar.



Uppfylls helt

### Förväntat resultat

De familjer som utreds ska känna sig trygga i att få sina behov allsidigt belysta och tillgodosedda genom att handläggningen sköts på ett professionellt sätt och adekvata insatser sätts in.

### Kommentar

Sedan januari har en Home-utredning och två Earl 20 b-utredningar genomförts.

**Åtagande:**

Vi åtar oss att vidareutveckla utredningar, vårdplaner och genomförandeplaner enligt BBIC samt att integrera verktyg enligt Signs of Safety i detta arbete.



Uppfylls helt

### Förväntat resultat

Familjer som utreds ska ha en tydlig bild av varför utredning inleds, hur den genomförs, vilken analys som gjorts och vilken insats som kan erbjudas. De ska känna sig respektfullt bemötta och delaktiga genom hela utredningen och motiverade till den eventuella insats som det beslutas om.

### Kommentar

Implementeringen av utredningar, vårdplaner och genomförandeplaner enligt BBIC är genomförd. Under perioden har arbetet koncentrerats på de dokument som ska användas för de placerade barnen. Inom öppenvården har en genomgång av samtliga uppdrag och genomförandeplaner gjorts före sommaren och i september. Brukarenkäten visar att 96 % av de tillfrågade ansåg att de blivit mycket bra eller bra bemötta av sina handläggare och hälften anser att beslut/insats/kontakt lett till en förändring till det bättre. 72 % ansåg att de fått information om hur en utredning går till. Medelbetyget för utredarenheterna blev 4,4 av 5 möjliga.

| Aktivitet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|
| ✓ Arbetsgruppmöten och workshops                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 2013-01-01 | 2013-12-31 |           |
| <b>Kommentar</b><br>Under perioden har BBIC teamet planerat och genomfört 2 workshops. Mottagningsgruppen ska formulera frågeställningar inför utredning som utförs av barn och ungdomsgrupp. Utredargrupperna själva formulerar frågeställningar i ärenden där anmälan inkommit inom 3 månader från tidigare avslutad utredning. Mappning görs enligt Signs of Safety och ligger till grund för frågeställningarna. Frågeställningar finns nu i en pärm där de samlats utifrån olika målgrupper.<br>En utbildningsdag med Margaret Hiles från England i Ord och Bildberättelse, en samtalsmetodik inom Signs of |            |            |           |

| Aktivitet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Startdatum | Slutdatum | Avvikelse |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|-----------|
| Safety, har genomförts. Denna samtalsmetodik används för att förklara för barnet om den oro för barnet som finns, hur nusetituationen ser ut och hur framtiden för barnet planeras. Syftet är att göra barnets verklighet begriplig och hanterbar för barnet. Frukostseminarium har genomförts där öppenvården berättat om hur de arbetat brett och i samverkan runt familjer |            |           |           |

Nämndmål:

### **Den enskilde ska få ett gott bemötande**

#### **Förväntat resultat**

Alla som har kontakt med förvaltningens verksamheter ska bemötas med kunskap och respekt.

Åtagande:

Vi åtar oss att ge våra brukare ett gott bemötande.



Uppfylls helt

#### **Förväntat resultat**

Enhetens goda omdömen i brukarenkäten om bemötande kvarstår.

#### **Kommentar**

I den årliga brukarundersökningen får enheten goda omdömen vad gäller bemötande. Vid varje enskilt medarbetarsamtal ges utrymme till reflektion kring det egna bemötandet utifrån enhetens mål.

Nämndmål:

### **Den enskilde ska få insatser av god kvalitet som erbjuder delaktighet och stärker förmågan att leva ett självständigt liv**

#### **Förväntat resultat**

Den enskilde ska kunna leva ett så självständigt liv som möjligt. Brukarna är nöjda med verksamhetens kvalitet.

Åtagande:

Vi åtar oss att erbjuda insatser på hemmaplan som har god kvalitet och som tillvaratar den enskildes resurser.



Uppfylls helt

#### **Förväntat resultat**

Föräldrar har ökat sin föräldraförmåga i relation till barnets/ungdomens behov så att barnet får en tillräckligt god fysisk och psykisk omvårdnad.

## Kommentar

Familjebehandlarna har under året utfört familjearbete med beslutat bistånd i 146 familjer utifrån ett uppdrag med vårdplan. Föräldramottagningen har träffat 39 par och 78 ensamstående föräldrar för stödsamtal. Familjebehandlarna har genomfört nio nätverksuppdrag som nätverksledare med uppföljande möten. De har påbörjat och genomfört 49 korta samtalsserier med familjer. De har slutfört tre Kometgrupper för 20 föräldrar med barn i 6-9-årsåldern och en för tonårsföräldrar med åtta föräldrar. Två s.k. Vågengrupper för barn med missbruk i familjen har genomförts, en för tonåringar och en för mindre barn med sammanlagt sex barn/ungdomar.

Nio ungdomar har under året bott i träningsboendet Ekan, 15 ungdomar har bott i träningslägenhet.

Av brukarenkäten framgår att 95 % av de svarande uppger att kontakten med öppenvården lett till en liten eller stor förbättring i livssituationen. 95 % anger att de kan tänka sig att ta kontakt igen om de får problem. Medelbetyget för öppenvården blev 4,6 av 5 möjliga.

| Aktivitet                                                                                                                                                                                                          | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|
| ✓ Booster i Signs of Safety                                                                                                                                                                                        | 2013-01-01 | 2013-06-30 |           |
| <b>Kommentar</b><br>Enhetens medarbetare har deltagit i fördjupad endagsutbildning om verktyg och säkerhetsplanering i Signs of Safetymodellen.                                                                    |            |            |           |
| ✓ Tryggare Barn                                                                                                                                                                                                    | 2013-01-01 | 2013-12-31 |           |
| <b>Kommentar</b><br>Familjebehandlarna har fortlöpande handledning i metoden genom socialförvaltningens PLUS team. Under året har familjebehandlarna genomfört Tryggare Barns föräldrastödsprogram med 8 familjer. |            |            |           |

## Åtagande:

Vi åtar oss att fortsätta uppföljning av beslutade insatser enligt uppföljningssystemet MOS - Målinriktad och systematisk utvärdering av insatser för enskilda personer.

 Uppfylls helt

## Förväntat resultat

Bättre resursutnyttjande. Insatser som inte leder till önskat resultat kan förändras eller avslutas.

## Kommentar

En halvtidstjänst som metodstödjare är inrättad i enheten där även implementeringen av MOS ligger. Metodstödjaren har både haft enskild handledning med utredande socialsekreterare samt familjebehandlare och ordnat gemensamma tillfällen för att ge möjlighet till lärande och reflektion runt metoden. En slutrapport angående MOS utifrån de projektmedel som beviljats för 2012-2013 beskriver arbetet under projektperioden. Rapporten bifogas som bilaga 1.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 2.4 Stockholms stad är en attraktiv arbetsgivare med spännande och utmanande arbeten

| Indikator                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Periodens utfall | Periodens utfall VB 2012 | Årsmål | KF:s årsmål | Period  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------|--------|-------------|---------|
|  Aktivt Medskapandeindex                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 80               | 68                       | 80     | 80          | 2013    |
| <b>Kommentar</b><br>Utförarenheten har ett AMI för 2013 på 85. Siffran för 2012 var 83.<br>Myndighetsdelen har ett AMI på 80. Siffran för 2012 var 77. Årsmålet är 80 vilket enheten i sin helhet uppnår.<br>Varje enskild medarbetare har ett individuellt utvecklingssamtal årligen som kopplas till enhetens mål. Fokus vid utvecklingssamtalet har varit en diskussion om hur var och en tar ansvar för och bidrar till att enhetens mål uppfylls.<br>Två gånger per år - i februari och september - har enheten haft gemensamma APT för genomgång av verksamhetsberättelse, verksamhetsplan och tertialrapport 2 där enhetens mål och analys av utvecklingen stått i fokus. Gruppdiskussioner har haft som fokus enhetens gemensamma arbete för att uppnå målen.<br>Enheten har haft tydliga lönekriterier som utarbetats gemensamt med anställda och fackliga representanter. |                  |                          |        |             |         |
|  Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 22,92 %          | 16,67 %                  | 75 %   | 75 %        | 2013    |
| <b>Kommentar</b><br>Enheten har ingen medarbetare som är ofrivilligt deltidsanställd. Utfallet avser förvaltningen som helhet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                  |                          |        |             |         |
|  Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 91 %             | 90,1 %                   | 90 %   | 80          | 2013    |
| <b>Kommentar</b><br>På en tiogradig skala har medarbetarna svarat 7,9 på utförardelen och 8,6 på myndighetsdelen vilket bedöms som en hög skattning (8-10).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                  |                          |        |             |         |
|  Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 93 %             | 92 %                     | 92 %   | 92          | 2013    |
| <b>Kommentar</b><br>Utfallet på delfråga 53 i medarbetarenkäten var för myndighetsdelen 93% och utförardelen 94%. Vi uppnår väl målen, våra medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                  |                          |        |             |         |
|  Sjukfrånvaro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                  | 2,7 %                    |        | 4,4 %       | VB 2013 |
| <b>Kommentar</b><br>Sjukfrånvaron är låg på enheten. Under 2013 är den 2,55% vilket är betydligt under årsmålet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                  |                          |        |             |         |

Nämndmål:

**Medarbetares och chefers kompetens ska utvecklas genom riktade insatser (Se även aktiviteter under 2.2 och 2.3.)**

### Förväntat resultat

Att individuella kompetensutvecklingsplaner utarbetas för samtliga månadsanställda medarbetare.

| Aktivitet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|
|  Aktivt deltagande på arbetsplatsträffar och planeringsdagar. Bidra med egna erfarenheter och förslag på hur mål, riktlinjer, förhållningssätt och policies kan verkställas i praktiken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 2013-01-01 | 2013-12-31 |           |
| <b>Kommentar</b><br>Ett gemensamt utvecklingsteam har bildats i syfte att stödja implementering och utveckling av BBIC, Signs och Safety och EVP som är den röda tråden i barn och ungdoms arbete. Detta för att alla medarbetare ska få tillfälle att delta i och påverka organisation och utveckling utifrån dessa teman.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |            |            |           |
|  Arbetsplatsträffarna ska ha fokus på att öka medarbetarnas engagemang i arbetet med verksamhetens mål. Särskilda teman behandlas under året.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2013-01-01 | 2013-12-31 |           |
| <b>Kommentar</b><br>Vi har haft 10 APT i vardera myndighet/utförardelarna varav 2 är gemensamma för hela enheten. Enhetschefen är ordförande och vi har rullande sekreterarskap. Vi har en fast dagordning som medarbetarna själva påverkar. Enheten har ett årshjul där olika teman tas upp på olika APT. Det övergripande årshjulet bryts ner i separata årshjul för de olika delarna i enheten med mer verksamhetsspecifika teman som tas upp på veckomöten                                                                                                                                                                                                                                                        |            |            |           |
|  Samtliga enheter ska redovisa arbetet utifrån Jämställdhets- och mångfaldsplan för 2013-2015                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 2013-01-01 | 2013-12-31 |           |
| <b>Kommentar</b><br>Genomgång av jämställdhets- och mångfaldsplanen har skett på APT och utrymme för reflektion och diskussion har givits. Planen beaktas vid nyanställningar.<br>Inför och under en föräldraledighet har medarbetaren och chefen kontakt. Medarbetarens plan för uttag av föräldraledighet förankras hos arbetsledningen. Återgång i arbete planeras i samförstånd.<br>På enheten utnyttjas flextiden så att medarbetaren kan komma senare och gå tidigare vid behov. Mötestider bestäms i samråd med medarbetarna.<br>I rekryteringsarbetet strävar vi efter att öka mångfalden när det gäller kön men också etnisk/kulturell bakgrund. Kompetens, erfarenhet och personlig lämplighet väger tungt. |            |            |           |
|  Stärkt medarbetarskap. Samtliga medarbetare har en individuell utvecklingsplan som fortlöpande uppdateras.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2013-01-01 | 2013-12-31 |           |
| <b>Kommentar</b><br>I medarbetarsamtalen diskuteras utvecklingsbehov och utbildningsbehov med medarbetarna individuellt. På APT diskuteras enhetens övergripande utbildningsbehov i relation till uppsatta mål i VP.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |            |           |

### Åtagande:

Vi åtar oss att organisera arbetet så att medarbetarnas kompetens och delaktighet stärks.

 Uppfylls helt

### Förväntat resultat

Medarbetarna känner sig delaktiga i verksamhetens utveckling utifrån uppsatta mål vilket visar sig i högt nöjdhetsindex i medarbetarenkätens relevanta frågeområden.

### Kommentar

Myndighetsutövare, familjebehandlare, ungdomsmottagning och fältassistenter har haft extern handledning.

Medarbetarna har deltagit i olika utbildningar/boosterseminarier utifrån sin yrkesroll. Exempel är utbildning i Signs of Safety, Trygga barn, Kriminalitet som livsstil.

Under perioden har man i grupperna och på APT möten haft diskussion kring hur ett metodutvecklingsteam kan byggas upp utifrån det i verksamhetsplanen inskrivna målet om en fortsatt implementering/utveckling av BBIC, Signs of Safety och MOS. Man har diskuterat syfte, uppdrag och organisation och vem som ska representera arbetsgruppen. Teamet har haft tre möten under hösten som letts av enhetens metodutvecklare.

Var och ens uppfattning om egen delaktighet och möjlighet till delaktighet ges också utrymme i utvecklingssamtalen.

I medarbetarenkäten ligger motivationsindex för myndighetsdelen på 79 och utförardelen på 88, stadsdelen som helhet på 81.

| Aktivitet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|
|  Metodstöd                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2013-01-01 | 2013-12-31 |           |
| <b>Kommentar</b><br>Hela enheten har haft ett gemensamt APT där vi redovisat verksamhetsberättelse och verksamhetsplan. Det övergripande temat var ungdomar och olika grupper presenterade sin verksamhet och arbetssätt. Gemensamma diskussioner fördes i mixade grupper utifrån frågeställningen: hur kan vi ytterligare förstärka vår interna samverkan runt familjer.<br>Vi har genomfört en metodkonferens i internatform under två dagar där alla gavs möjlighet delge varandra erfarenheter av metodutvecklingen hitintills. Syftet var att fördjupa arbetet med den röda tråden där BBIC ska integreras med Signs of Safety och utvärderingsinstrumentet MOS.<br>Tre utbildningshalvdagar med tema barnperspektiv och samverkan har genomförts tillsammans med utredare/behandlare inom funktionshinder och vuxen. |            |            |           |

### Nämndmål:

### Sjukfrånvaron ska minska jämfört med 2012

### Förväntat resultat

Sjukfrånvaron fortsätter att minska genom att samtliga enhetschefer använder de verktyg som förvaltningen, staden och företagshälsovården tillhandahåller.

| Aktivitet                                                                                                                                                                                                                                                                    | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|
| ✓ Fövaltningen ska genomföra fysiska och psykosociala skyddsronder.                                                                                                                                                                                                          | 2013-01-01 | 2013-12-31 |           |
| <b>Kommentar</b><br>Fysisk arbetsmiljöronde har genomförts i november. I september genomfördes en central medarbetarenkät som legat till grund för diskussion om och åtgärder för att förbättra den psykosociala arbetsmiljön. Diskussionen har förts på APT under december. |            |            |           |
| ✓ Arbete med rehabiliteringsprocessen                                                                                                                                                                                                                                        | 2013-01-01 | 2013-12-31 |           |
| <b>Kommentar</b><br>Det pågår två rehabiliteringar enligt plan på enheten.                                                                                                                                                                                                   |            |            |           |
| ✓ Följa stadens rehabiliteringsprocess. Regelbundna möten mellan chefer, försäkringskassa, HR-konsulter, personalkonsulent och företagshälsovård. Fackliga representanter deltar där den anställda så önskar.                                                                | 2013-01-01 | 2013-12-31 |           |
| <b>Kommentar</b><br>Enheten följer stadens rehabiliteringsprocess.                                                                                                                                                                                                           |            |            |           |
| ✓ Minska antalet timavlönade                                                                                                                                                                                                                                                 | 2013-01-01 | 2013-12-31 |           |
| <b>Kommentar</b><br>Enheten har enbart timanställda på ett ungdomscafé med öppettider 4 tim/kväll vardagar.                                                                                                                                                                  |            |            |           |
| ✓ Beskriva arbetet med att minska upprepade korta sjukfrånvarotillfällen.                                                                                                                                                                                                    | 2013-01-01 | 2013-12-31 |           |
| <b>Kommentar</b><br>Enheten har fortsatt låg korttidsfrånvaro.                                                                                                                                                                                                               |            |            |           |
| ✓ Beskriva det långsiktiga arbetet att främja hälsan hos de anställda.                                                                                                                                                                                                       | 2013-01-01 | 2013-12-31 |           |
| <b>Kommentar</b><br>Friskvård uppmuntras, timmen och subventionen används. Vi uppmärksammar sjukfrånvaro och erbjuder vid behov kontakt med Företagshälsovården. Vi uppmuntrar eget ansvarstagande kring hälsan.                                                             |            |            |           |
| ✓ Enheterna ska redovisa hur man arbetar för att skapa en god arbetsmiljö och motverkar kränkningar, mobbning och trakasserier på arbetsplatsen.                                                                                                                             | 2013-01-01 | 2013-12-31 |           |
| <b>Kommentar</b><br>Friskvård är en stående punkt på APT-dagordningen. Medarbetarenkäten har analyserats och diskuterats på APT.                                                                                                                                             |            |            |           |

| Aktivitet                                                                                                                                 | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|
| ✓ Systematisk uppföljning av sjukfrånvaron per enhet. Cheferna hämtar uppgifter ur systemet Infoview månadsvis. Sjukfrånvaron analyseras. | 2013-01-01 | 2013-12-31 |           |
| <b>Kommentar</b><br>Vi följer sjukfrånvaron regelbundet. Både den korta och den längre sjukfrånvaron är låg på enheten.                   |            |            |           |

#### Åtagande:

Vi åtar oss att arbeta för att skapa en god arbetsplats som präglas av delaktighet, trivsel och låg sjukfrånvaro.

● Uppfylls helt

#### Förväntat resultat

Låg sjukfrånvaro, låg personalomsättning och att medarbetarenkäten visar på hög trivsel.

#### Kommentar

Sjukfrånvaron är låg på enheten, cirka 2,55 % (2,7 % ) för myndighetsdelen och 2,41 % (2,6 ) för utförardelen vilket är klart under årsmålet på 4,4 % och lägre än under 2012, siffrorna inom parentes. Enheten har två friskvårdscoacher som informerar och uppmuntrar till aktiviteter.

Personalomsättningen är låg på utförarsidan, högre på myndighetssidan. Medarbetare har gått till andra yrkesområden och flera är på föräldraledighet med kortare vikariat som följd.

### 3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva

#### 3.1 Budgeten är i balans

| Indikator                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Periodens utfall | Periodens utfall VB 2012 | Årsmål | KF:s årsmål | Period  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------|--------|-------------|---------|
| ● Nämndens budgetföljksamhet efter resultatöverföringar                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 99,96 %          | 99,99 %                  | 100 %  | 100 %       | VB 2013 |
| <b>Kommentar</b><br>Enhetens arbete under de föregående fem åren med att förbättra resultatet har lett till ett betydligt mindre underskott. Budgetutfallet detta år har försämrats något till följd av fler jourhemsplaceringar och att konsulter behövt anställas på enheten till följd av svårigheter att rekrytera lämplig personal. |                  |                          |        |             |         |



Nämndmål:

**Nämndens verksamheter ska bedrivas på ett kostnadseffektivt sätt och inom beslutad budget**

**Förväntat resultat**

Förvaltningen beräknar att verksamheterna kan bedrivas på ett kostnadseffektivt sätt och inom beslutad budget.

Åtagande:

Vi åtar oss att bedriva verksamheten på ett kostnadseffektivt sätt.



Uppfylls helt

**Förväntat resultat**

Verksamheten bedrivs kostnadseffektivt.

**Kommentar**

Vi har inte fullt ut klarat att tillgodose alla behov av insatser inom vår egen öppenvård. Flera barn och ungdomar har haft ett alltför omfattande skydds/omvårdnadsbehov och därmed behov av dygnetruntinsatser till hög kostnad. En försämring av budgetläget har skett andra hälften av året. Försämringen gäller myndighetsdelen, utförardelen går med ett litet plus. Enhetens sammanlagda budget är i balans. Enhetschef öppenvård/biträdande enhetschefer har följt upp varje ärende med insats för att prioritera angelägenhetsgrad och utnyttja öppenvårds- teamets resurser effektivt. Diskussion runt prioriteringar av kostsamma och omfattande insatser förs i chefsforum varje tisdag. Två gånger per månad har budgeten genomlysts tillsammans med controller och avdelningschef.

## Uppföljning av driftbudget

Enhet : Barn och ungdom  
Enhetschef: Kjerstin Zierer/ Karin Hogling

Beloppen  
anges i TKr !

|                                     | Utfall i<br>bokslut<br>2013 | Budget | Avvikelse |
|-------------------------------------|-----------------------------|--------|-----------|
| <i>Intäkter</i>                     |                             |        |           |
| Förvaltningsinterna intäkter        |                             |        | 0         |
| Bidrag                              | 394                         | 1 018  | -624      |
| Försäljning av verksamhet           | 4 448                       | 1 200  | 3 248     |
| Övriga externa intäkter             | 980                         |        | 980       |
| <i>Summa intäkter</i>               | 5 822                       | 2 218  | 3 604     |
| <i>Kostnader</i>                    |                             |        |           |
| Förvaltningsinterna kostnader       | 536                         |        | -536      |
| Personalkostnader                   | 27 398                      | 26 503 | -895      |
| Övriga personalkostnader            | 2 587                       | 1 850  | -737      |
| Lokalkostnader                      | 1 403                       | 50     | -1 353    |
| Entreprenader och köp av verksamhet | 16 008                      | 14 686 | -1 322    |
| Övriga kostnader                    | 2 127                       | 1 694  | -433      |
| <i>Summa kostnader</i>              | 50 058                      | 44 783 | -5 275    |
| <i>Summa netto</i>                  | 44 236                      | 42 565 | -1 671    |

Enhet : Fält och Fritid

Enhetschef: Karin Hogling

Beloppen  
anges i TKr !

|                                     | Utfall i<br>bokslut<br>2013 | Budget | Awikelse |
|-------------------------------------|-----------------------------|--------|----------|
| <i>Intäkter</i>                     |                             |        |          |
| Förvaltningsinterna intäkter        |                             |        | 0        |
| Bidrag                              | 65                          |        | 65       |
| Försäljning av verksamhet           | 151                         | 300    | -149     |
| Övriga externa intäkter             | 314                         |        | 314      |
| <i>Summa intäkter</i>               | 530                         | 300    | 230      |
| <i>Kostnader</i>                    |                             |        |          |
| Förvaltningsinterna kostnader       | 10                          |        | -10      |
| Personalkostnader                   | 3 465                       | 2 992  | -473     |
| Övriga personalkostnader            | 103                         |        | -103     |
| Lokalkostnader                      | 2 681                       | 2 760  | 79       |
| Entreprenader och köp av verksamhet | 9 771                       | 9 732  | -39      |
| Övriga kostnader                    | 175                         | 415    | 240      |
| <i>Summa kostnader</i>              | 16 204                      | 15 899 | -305     |
| <i>Summa netto</i>                  | 15 674                      | 15 599 | -75      |

## Investeringar

### Medel för lokaländamål

### Övrigt

Enhetens verksamhetsberättelse tas upp den 21 januari inom familjestöd, fält och fritid respektive 23 januari i myndighetsdelen. På det gemensamma APT för hela enheten den 13 februari 2014 diskuteras och detaljanalyseras såväl VB 2013 som VP 2014.

Enheten har gått igenom jämställdhets- och mångfaldsplanen på APT i januari. Utrymme för reflektion och diskussion har givits. Planen beaktas vid nyanställningar, föräldraledigheter och vid planering av arbetsmötens förläggande för att säkra allas möjlighet att närvara.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

Nämndmål:

**Styrningen och uppföljningen av verksamhet och ekonomi ska vara tydlig**

#### Förväntat resultat

Genom hög delaktighet i framtagandet av verksamhetsplan, anvisningar och uppföljningsrapporter säkerställs en tydlig styrning och uppföljning av verksamhet och ekonomi.

| Aktivitet                                                                               | Startdatum | Slutdatum  | Avvikelse |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------|
| ✓ Internkontroll ska genomföras och dokumenteras inom samtliga avdelningar och enheter. | 2013-01-01 | 2013-12-31 |           |
| <b>Kommentar</b><br>Internkontrollplan är upprättad.                                    |            |            |           |

Åtagande:

Vi åtar oss att ha tydliga rutiner för styrning och uppföljning av verksamhet och budget.

● Uppfylls helt

#### Förväntat resultat

Att bedriva verksamheten inom given budgetram genom en kontinuerlig uppföljning som gör att åtgärder kan vidtas vid befarad avvikelse.

#### Kommentar

Enhetschefen rapporterar varje månad en ekonomisk prognos för sin verksamhet till controller. Dessa rapporter har analyserats och diskuterats med avdelningschefen. Prognoserna för april och augusti är sk tertiärrapporter och innehåller en djupare analys av verksamhet och ekonomi och vid prognosticerat underskott föreslås åtgärder för budget i balans. Kontroll av lönelistor görs varje månad.

### Synpunkter och klagomål

Vår utgångspunkt för hantering av klagomål har varit att lyssna på de klagomål som lämnats. Handläggaren informeras alltid, då enheten ska vara en lärande organisation, så att utrymme för reflektion kring klienters synpunkter och upplevelser ges med möjlighet till att förbättra och förebygga att liknande situationer uppstår i framtiden. Människor som lämnar synpunkter eller klagomål behandlas med respekt och klagomålen värderas utifrån om rättelse bör ske. Den som klagat erbjuds samtal med biträdande enhetschef och/eller enhetschef om så önskas.

Under året har 31 personer framfört klagomål. Klagomålen har gällt bemötande och missnöje med beslut, bedömningar och gällande riktlinjer. I nio av klagomålen har ett personligt möte skett med enhetschef/ biträdande enhetschef. Resterande klagomål har, efter överenskommelse med berörd person, kommunicerats via mejl och telefon.

Som alla myndighetsutövande verksamheter får även barn- och ungdomsenheten återkommande klagomål och synpunkter på beslut vi fattat. Vi hänvisar då till möjligheten att överklaga beslut till förvaltningsrätten samt att framföra klagomål gällande handläggningen till inspektionsmyndigheten för vård och omsorg (IVO), eller JO.

## Övrigt

Enhetens verksamhetsberättelse har tagits upp på APT den 21 respektive 23 januari 2014 i utförar- respektive myndighetsdelen.