



**Barn- och ungdomsenheten**

Tjänsteutlåtande  
Dnr: 591-2014-1.2.1  
Sid 1 (18)

Handläggare:  
Kjerstin Zierer  
Liselotte Persson Öhrn

## **Verksamhetsberättelse VB 2014 för Barn- och ungdomsenheten**

**Barn- och ungdomsenheten**

## Sammanfattande analys

### Verksamhetsbeskrivning

Barn- och ungdomsenhetens målgrupp 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 som bor i stadsdelen. Enheten leds av två enhetschefer med ansvar för personal, budget och arbetsmiljö för var sin grupp av verksamheter. En enhetschef har, med stöd av fyra biträdande enhetschefer, ansvar för utredningar, beslut och uppföljning av insatser samt även familjevård. Den andra enhetschefen ansvarar för öppenvård, fältassistenter, ungdomscafé, uppföljning av ungdomsgårdar och parklekar på entreprenad samt även familjerätten. För familjerätten finns även en biträdande enhetschef. En administrativ assistent ger administrativt stöd till enheten.

Enheten utreder barns och ungdomars behov av skydd och stöd. Stöd och behandling ges i öppenvården, enskilt eller i grupp. Enheten utreder även blivande adoptivföräldrar, kontaktfamiljer och familjehem. Enheten genomför vårdnads-, boende- och umgängesutredningar. Familjerätten arbetar med faderskap, samarbetsamtal på remiss från domstol och frivilligt, verkställighet av umgängesstöd, Konflikt och Försoning samt råd och stöd vilket 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).

Enheten arbetar även 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.

I december 2014 utgjordes den gemensamma personalresursen av ca 77 anställningar och budgetomslutningen för 2014 var ca 67,3 mnkr netto. Resultatet visar ett underskott om 11,4 mnkr. Verksamheten har under året haft en god måluppfyllelse vad gäller åtaganden, indikatorer och aktiviteter. Enhetens åtaganden och arbetssätt beskriver hur man arbetar mot målen.

Enheten samarbetar med andra enheter, dels inom förvaltningen och med andra stadsdelsförvaltningar och dels med skolor, polis och landsting. Medarbetarna har deltagit i stadsövergripande nätverk inom respektive specialområden. Ungdomsgruppen har deltagit i samverkansträffar med fältassistenter, polis, skola och ungdomsgårdar. De biträdande enhetscheferna är kontaktpersoner gentemot förskolor och skolor. Enhetscheferna och de biträdande enhetscheferna deltar i ett lokalt BUS-forum och har haft regelbundna träffar med Bup. Samverkan har även skett med landstinget för målgruppen psykiskt sköra gravida och nyblivna mödrar. En lokal samverkansöverenskommelse (BUS) har under året tecknats mellan Bup samt stadsdelsförvaltningarna i Älvsjö, Hägersten-Liljeholmen och Skärholmen. Familjerätten har återkommande samverkansträffar med domstolen för erfarenhetsutbyte och dialog om förbättringar i samarbetet.

### Statistik

Under 2014 har det inkommit 1 774 anmälningar gällande barn/ungdomar som far illa/behöver stöd, av dessa var 61 ansökningar (jämfört med 2013: 1 555 anmälningar varav 67 ansökningar). Av årets 1 774 anmälningar var 664 anmälningar i redan pågående ärenden och 1 110 var nya anmälningar. Av årets anmälningar rörde 923 barn och 851 rörde

ungdomar. Av nyanmälningarna ledde 24 % (267 st) till utredning (152 barn och 115 ungdomar). På två år har det totala antalet anmälningar ökat med 416, detta har delvis att göra med att stadsdelen växer. Enheten behöver följa utvecklingen med en ökande befolkningens mängd under kommande år.

50 barn har haft kontaktfamilj/kontaktperson under 2014, jämfört med 68 barn hade 2013.

Under året har 30 barn varit placerade i familjehem, att jämföra med 39 barn år 2013.

Under 2014 har 19 barn och ungdomar varit omhändertagna enligt LVU, varav 8 barn (0-11).

Totalt 33 barn (30 barn i barn och ungdomsgruppen samt tre barn i familjevården varav 19 under 12 år) har varit placerade i jourhem under 2014 (jämfört med sammanlagt 20 under förra året).

Under 2014 har fem ungdomar varit placerade på SiS/§12-institution (under 2013: fyra ungdomar). Sju ungdomar har varit placerade i HVB-hem (2013: fyra ungdomar). Nio barn (tillsammans med förälder) har varit placerade i HVB-hem under året.

16 ungdomar har varit placerade i träningslägenhet med stöd av ungdomscoach (samma antal som 2013) och fem ungdomar har bott i ungdomsboendet Ekan under 2014 varav en har flyttat vidare till ungdomslägenhet. Fem ungdomar har varit placerade i köpta stödboenden. Tre barn har varit placerade i skola med behandling vilket är färre än föregående år.

Ungdomsgruppen har under 2014 handlagt 21 ensamkommande flyktingbarn. En del av dessa har först bott i jourhem och därefter på HVB-hem varav flertalet i stadens egen regi.

### **Analys av verksamhetens utveckling**

Det ekonomiska resultatet visar ett underskott på grund av personalomsättning, utökning av personalen och externa konsultkostnader, men också på grund av extremt vårdkrävande barn och ungdomar.

Under året har det varit en hög personalomsättning som varit krävande för enheten. Arbetsbelastningen har varit hög och det har varit nödvändigt att anlita externa konsulter för att klara uppdraget. Enheten har utökat antalet anställda med totalt 13 personer under 2014 för att möta det ökande antalet anmälningar/utredningar i en snabbt växande stadsdel samt också för att möta de höga krav på dokumentation och administration som finns. Denna aspekt har medarbetarna lyft fram som en viktig anledning till den höga arbetsbelastningen. Enheten har lyckats rekrytera medarbetare till alla tjänster.

Under året har antalet ensamkommande flyktingbarn ökat markant, en utveckling som även förväntas fortsätta under 2015. Placering och handläggning av ungdomarna kräver stora personalresurser. Placeringskostnader återsöks från Migrationsverket men en del ungdomar har så stora vårdbehov att kostnaderna inte motsvarar Migrationsverkets schablon.

Familjevårdsteamet har påbörjat en analys av vilka riskfaktorer som behöver uppmärksammas för att öka stabiliteten och minska sammanbrotten i familjevårdsplaceringar.

Under hösten har en förnyad och omfattande satsning på utbildning i Signs of Safety-metoden för samtliga utredare och familjerättssekreterare, genomförts. Signs of Safety är en klinisk erfarenhetsbaserad riskbedömningsmodell med ett lösningsinriktat förhållningssätt som används från anmälan, under utredning till uppföljning och vid ärendets avslut. De barn och ungdomar som utsätts för våld av närstående är våra mest utsatta barn och genom att

använda Signs of Safety vill vi fortsätta med att öka tryggheten för barnet genom att involvera nätverket. Genom att arbeta processinriktat kan socialtjänsten förhoppningsvis till slut lämna över ansvaret till föräldrar och nätverk. Metoden förväntas på sikt ha en positiv effekt på enhetens ekonomi och socialsekreterarnas arbetssituation. I oktober besökte sex medarbetare tillsammans med socialsekreterare och chefer från Spånga-Tensta ett socialdistrikt i Holland för erfarenhetsutbyte kring implementering och användandet av Signs of Safety, studiebesöket finansierades med medel från socialförvaltningen.

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

Familjerätt Sydväst har under hösten startat en umgängesstödslokal för att där ta emot de barn och föräldrar som behöver stöd i att starta upp och utveckla umgänget. Personal har anställts motsvarande en heltidsanställning och därigenom behöver inte rekrytering ske i varje enskilt förordnande om umgängesstöd.

Ungdomsmottagningens kuratorsgrupp har under året helt bytts ut vilket har resulterat i att man under året inte kunnat ta emot lika många ungdomar för samtal som tidigare år.

Fältverksamheten har endast haft två ordinarie fältassistenter på plats under 2014. En intervjuundersökning har gjorts med stadsdelens övriga aktörer, såsom skolor, fritidsgårdar m.fl, för att efterhöra vilken insats man önskar från fältverksamheten. Resultatet av undersökningen blir underlag för rekrytering och planering av verksamheten 2015.

Enhetens ledningsgrupp har inom ramen för ett EU-projekt deltagit i en stadsövergripande utbildning " Att leda för resultat" som är en modell för att arbeta strategiskt med resultatstyrning. Syftet med modellen är att öka kvalitet, öppenhet och utveckla sin kunskap för att klara verksamhetens uppdrag. Under året har enheten arbetat med målgruppen "barn vars föräldrar strider över tid" med målsättning att förbättra barnens situation efter avslutad kontakt. Ett förbättringsteam med representanter från enhetens alla arbetsgrupper har arbetat med att testa olika förbättringsidéer som arbetats fram av samtliga medarbetare på enheten. Samtidigt har enhetens arbete mot en evidensbaserad praktik fortsatt genom att metodutvecklartjänsten utökats från deltid till heltid.

## 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 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
-----------	------------------	--------------------------	--------	-------------	--------

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel dubbdäck	0 %	0 %	0 %	tas fram av nämnden/styrelsen	2014
<b>Analys</b> Enhetens leasade bil har odubbade vinterdäck.					
  Andel ekologiska livsmedel i stadens egna verksamheter	27,38 %	20,58 %	20 %	20 %	VB 2014
<b>Analys</b> Vi uppfyller årsmålet.					
  Andel miljöbränslen i stadens etanol- och biogasfordon	60,84 %	54,32 %	45 %	tas fram av nämnd/styrelse	VB 2014
<b>Analys</b> Enhetens leasade bil tankas i första hand 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.

#### Analys

Vi har arbetat utifrån de arbetsätt vi angivit i verksamhetsplanen och uppfyller därmed målen. I första hand har vi åkt med kollektiva transportmedel. Vi har haft tillgång till SL-kort, förvaltningens cyklar och miljövänligt tankade leasingbilar. I sista hand och vid akuta situationer har vi färdats med upphandlat taxibolag.

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 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andelen unga som har kommit till samtal på kallelse från socialtjänstenheten underrättelse från polisen om misstänkt förstagångsbrott (24-timmarsregeln)	100 %		90 %		2014
<b>Analys</b> Vi har fått betydligt färre antal anmälningar från polisen om yngre förstagångsöverträdare är 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.

#### Analys

Vi har arbetat efter beskrivna arbetssätt i verksamhetsplanen. Vi har sökt och erhållit medel från stadens utvecklingsenhet för förebyggande arbete mot cannabis.

Det förväntade resultatet uppnås för antalet anmälda förstagångsbrott från polisen gällande minderåriga.

Fältassistenter har samarbetat med samordnaren för SIG (social insatsgrupp). Under sportlovet genomförde de en skidresa till Funäsdalen med fyra ungdomar som förutom att åka skidor också fick 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 sommarjobbat i parkleken med fältassistenter som kontaktpersoner. Fältassistenter 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 högstadiesföräldrar på en skola med möjlighet till samtal med andra föräldrar. En av fältassistenter har, tillsammans med kurator på ungdomsmottagningen, startat en ACT-grupp "Att hantera stress och främja hälsa" med åtta ungdomar. Ett samarbete med fältassistenter 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.

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.

#### Analys


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 sina I-phones och har även tillgång till sina mailboxar.



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 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel barn och ungdomar som varit aktuella för insatser inom individ och familjeomsorgen (Utredningstyp BoU)	69,37 %	77,98 %	84 %	84 %	VB 2014

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
eller Vuxen) och som inte är aktuella 12 månader efter avslutad insats (inom loF, BoU och Vuxna, 0-19 år)					
  Andel ungdomar anmälda för brott som tillsammans med föräldrar eller vårdnadshavare kallats till samtal med socialtjänsten inom 48 timmar	100 %	100 %	90 %	tas fram av nämnden	2014
<b>Analys</b> Kallelse har skickats till samtliga ungdomar. Vi har fått betydligt färre antal anmälningar från polisen om yngre förstagångsöverträdare från polisen än föregående år.					

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.

### Analys

Under året har en SAVRY-utredning och en ADAD- utredning genomförts. De nyanställda har ännu ej fått utbildning i ADAD och SAVRY.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Handläggarsstöd	2014-01-20	2014-12-31	
<b>Analys</b> Under perioden har enhetens metodutvecklare, som arbetar heltid, samarbetat med BBIC metodstödjare, som är anställd på halvtid och mött handläggarnas behov av direkt och personligt stöd såväl som att arbetsgrupperna var för sig fått stöd. Även utbildning sker i större grupp. Stödet har fokuserat på BBIC, Signs of Safety samt MOS-utvärdering. Handläggarna har kontinuerligt stöd av närmaste arbetsledare med uppföljning av ärenden varannan vecka.			



### 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.

### Analys

Förväntat resultat med åtagandet har följts i varje enskilt utvecklingssamtal. En person har på halvtid gett individuellt, konkret stöd till handläggarna i utredningsprocessen utifrån varje enskilt ärende. Metodutvecklaren har även utbildat och gett stöd i utvecklingsarbetet på ett mer övergripande plan. Under året har samtliga socialsekreterare i utredningsgrupperna och familjerättsgruppen genomgått grundutbildning i Signs of Safety och påbörjat handledning som kommer att fortsätta under hela 2015.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Booster i Signs of Safety	2014-01-20	2014-12-31	
<b>Analys</b> Samarbetet med Spånga- Tensta stadsdelsförvaltning har fortsatt och projektledare för projektet Våldsutsatta barn- Signs of Safety har haft workshops med utredningsgrupperna.			
 Handledning för chefer	2014-01-20	2014-12-31	
<b>Analys</b> Samtliga enhetschefer och biträdande enhetschefer har haft extern handledning under året.			
 Metodgrupp	2014-01-20	2014-12-31	
<b>Analys</b> Metodgruppen, med representanter från varje arbetsgrupp, har träffats kontinuerligt under perioden.			
 Utbildning	2014-01-20	2014-12-31	
<b>Analys</b> Samtliga socialsekreterare i utredargrupperna samt familjerättsgruppen har genomgått grundutbildning i Signs of Safety och påbörjat handledning i metoden som kommer att fortsätta under 2015.			

### 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.

### Analys

I den årliga brukarundersökningen fick enheten goda omdömen vad gäller bemötande. Samtliga svarande, 100 %, upplever att de blir mycket bra bemötta av sin handläggare.

Vid varje enskilt medarbetarsamtal ges utrymme till reflektion kring det egna bemötandet utifrån enhetens mål.

Klagomål har hanterats fortlöpande.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Broschyr	2014-01-20	2014-12-31	
<b>Analys</b> Arbetsgruppen fortsätter sitt arbete under 2015.			
 Brukarenkät	2014-01-20	2014-12-31	
<b>Analys</b> Brukarenkäten delades ut under perioden 14 april tom 15 maj. Brukarundersökningen visar överlag ett mycket gott resultat för barn- och ungdomsenhetens utförarverksamheter med höga medelbetyg för de olika verksamheterna. Särskilt högt var resultatet i frågorna om bemötande samt om kontakten lett till förbättring. Brukarundersökningen visar att vid barn- och ungdomsenhetens myndighetsdel anser samtliga svaranden att de blir mycket eller ganska bra bemötta, samtliga uppger att de fått besked om varför det har inletts en utredning, vidare upplever 77 % att de fått information om hur utredningen går till och ungefär hälften uppger att de har fått besked om hur lång tid utredningen kommer att ta. Resultatet i frågan om man har fått det stöd/den uppbackning de behöver har sjunkit, 2013 angav 64 % att de hade fått det, 2014 var motsvarande siffra 38 %. Barn- ungdomsenhetens myndighetssida fick medelbetyget 4,2 av föräldrar som svarat på enkäten, vilket är en sänkning från 4,4 förra året.			
 Återkoppling av klagomål	2014-01-20	2014-12-31	
<b>Analys</b> Klagomålsrutinen har tagits upp på APT och under 2014 har sex klagomål inkommit.			

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.

### Analys

Familjebehandlare, ungdomsstödjare och föräldrarådgivare har arbetat utifrån ett systemiskt och kognitivt synsätt och har, utifrån familjens behov och önskemål, inkluderat närstående och professionella i arbetet. Familjebehandlarna har genomfört tio nätverksmöten som nätverksledare vid uppföljningsmöten.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Insats för barn till skilda föräldrar	2014-01-20	2014-12-31	
<b>Analys</b> Rädda barnens insats "Ett fredat rum" har erbjudits till berörda familjer. En överenskommelse mellan Rädda Barnen och stadsdelen har gjorts om att stadsdelen under 2014 kan remittera tio barn vars föräldrar beviljats öppenvårdsinsats "Ett fredat rum".			
 SkolFam	2014-01-20	2014-12-31	
<b>Analys</b> Biträdande enhetschef har representerat enheten i en stadsgemensam referensgrupp. Stadsdelen har fyra barn som följs upp och ges stöd inom ramen för projektet.			
 Umgängesverksamhet	2014-01-20	2014-12-31	
<b>Analys</b> Verksamheten startade upp 18 augusti 2014 i öppna förskolans lokaler i Älvsjö. I verksamheten finns fyra umgängespersoner. Verksamheten är öppen lördagar och söndagar och 12 barn har varit aktuella i verksamheten.			
 Utökning av coordinatorstjänst	2014-01-20	2015-12-31	
<b>Analys</b> Koordinator har sökts men det har inte funnits tillgång till utbildad koordinator med möjlighet att ta uppdrag inom Stockholmsområdet.			

### 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 ska förändras eller

avslutas.











## Analys

Metodutvecklare har utbildat enhetens samtliga medarbetare i utvärderingssystemet MOS och har individuellt coachat handläggare och behandlare.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Utbildning och implementering av utförarmodul	2014-01-20	2014-12-31	
<b>Analys</b> Samtliga medarbetare inom familjestödsteamet har fått utbildning i det nya dokumentationssystemet för utförare, ParaDifo. Arbetet med rutiner för dokumentation, samarbete och överföring av ärenden har påbörjats. Enheten har anordnat workshops med utredande socialsekreterare och familjebehandlare.			

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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



Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeindex	80	80	80	80	2014
<b>Analys</b> Myndighetsdelens resultat för aktivt medskapandeindex är 74 och utförardelens resultat för aktivt medskapandeindex är 80. Det är lägre siffror jämfört med året innan vilket troligen har att göra med den arbetssituation som rått under året med hög arbetsbelastning och en personalomsättning. Enhetens situation har följts upp under året och flertalet åtgärder har vidtagits.					
  Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid	42,5 %	22,92 %	100 %	100 %	2014
<b>Analys</b> Enheten har inga ofrivilligt deltidsanställda.					
  Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare	91 %	91 %	90 %	80 %	2014
<b>Analys</b> På den tiogradiga skalan har 53% på myndighetssidan svarat 8-10.					
  Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete.	93 %	93 %	93 %	92 %	2014
<b>Analys</b> 74% av medarbetarna på myndighetssidan svarade högt (4-5) i svarsalternativen i medarbetarenkäten.					
  Sjukfrånvaro	3,2 %		5,8 %	4,4 %	VB 2014
<b>Analys</b> Sjukfrånvaron är låg på enheten. Rullande tolv månadersgenomsnitt är 3,2 % för hela enheten. För utförarsidan 3,51 % och för myndighetssidan 2,9 %.					

Nämndmål:

## Sjukfrånvaron ska minska jämfört med 2013

### Förväntat resultat

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Chefer ska arbeta aktivt för att främja hälsan hos medarbetarna.	2014-01-01	2015-12-31	
<b>Analys</b> Enheten har två hälsocoacher.			
 Chefer ska löpande följa upp all sjukfrånvaro på enheten samt systematiskt arbeta enligt stadens rehabiliteringsprocess vid medarbetares sjukfrånvaro.	2014-01-01	2015-12-31	
<b>Analys</b> Enheten följer stadens anvisningar avseende uppföljning av sjukfrånvaro och systematiskt arbete med rehabilitering.			

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.

### Analys

Personalomsättningen är låg på utförarsidan, högre på myndighetssidan. Medarbetare har gått till andra yrkesområden och flera är på föräldraledighet med kortare vikariat som följd. Trots svårigheter att rekrytera har enheten nu tillsatt samtliga tjänster.

Vi har arbetat för ökad delaktighet genom gemensamma APT för hela enheten. Vi uppmuntrar till att använda friskvårdstimme. Vi påminner varandra om vikten av ett gott bemötande och respekt för varandras olika uppdrag och olikheter. Vi har gemensamma frukostmöten fyra-fem gånger per år där personalen berättar om goda exempel i sitt arbete. Vi uppmärksammar tidiga signaler på stress och hög arbetsbelastning och försöker att åtgärda det tillsammans. Utöver detta levereras fruktkorg varje vecka.

Enheten har två friskvårdscoacher som informerar och uppmuntrar till aktiviteter.

Nämndmål:

**Förvaltningen ska erbjuda en god arbetsmiljö där alla medarbetare behandlas likvärdigt. Medarbetares och chefers kompetens ska utvecklas genom riktade insatser (Se även aktiviteter under 2.2 och 2.3.)**

### Beskrivning

Inom ramen för samverkansavtalet sker en fortlöpande dialog i arbetsmiljöfrågor mellan chefer, medarbetare och fackliga företrädare. I samverkan med företagshälsovården genomförs årligen arbetsmiljöutbildning för chefer och skyddsombud.

### Förväntat resultat

Att individuella kompetensutvecklingsplaner utarbetas för samtliga månadsanställda medarbetare. En god arbetsmiljö och likvärdig behandling av alla medarbetare förväntas leda till större arbetstillfredsställelse, ökad motivation och effektivitet. Ett ökat antal medarbetare förväntas också uppleva att alla på arbetsplatsen behandlas med respekt samt att arbetssituationen är bra, vilket mäts i den årliga medarbetarenkäten.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Chefer ska registrera deltidsanställdas önskemål om utökad tjänstgöringsgrad i systemet.	2014-01-01	2014-04-30	
<b>Analys</b> Enheten har inga ofrivilligt deltidsarbetande.			
✓ De myndighetsutövande enheterna inom social omsorg ska se över sina rutiner för introduktion av nya medarbetare.	2014-01-01	2014-12-31	
<b>Analys</b> Nya rutiner för introduktion av nya medarbetare har upprättats och kommer att användas under 2015.			
▶ Nyrekrytering av deltidsanställda ska övervägas noga.	2014-01-01	2015-12-31	
<b>Analys</b> Enheten har inga deltidsanställda, en eventuell deltidsanställning övervägs noggrant.			

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.

### Analys

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

Medarbetarna har deltagit i olika utbildningar/boosterseminarier utifrån sin yrkesroll.

Vi har byggt upp ett utvecklingsteam som träffas kontinuerligt med metodstödjare för att planera utvecklingen i enheten och föreslå förbättringar.


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

Vi har under året deltagit i ett Ledarskapsprogram där enhetens ledningsgrupp tydliggjorde ett mål. Enhetens medarbetare fick möjlighet att "brainstorma" kring detta mål för att få fram förbättringsidéer, dessa har sedan testats i ett förbättringsteam med representanter från alla arbetsgrupper.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Barnsekreterarutbildning	2014-01-20	2014-12-31	
<b>Analys</b> Utbildningen erbjöds ej av Socialförvaltningen under året.			
✓ Frukostmöten	2014-01-20	2014-12-31	
<b>Analys</b> Under perioden har fyra frukostmöten genomförts med tema.			
✓Handledning för arbetsledare	2014-01-20	2014-12-31	
<b>Analys</b> Enheten är medsökande till Spånga- Tensta stadsdelsförvaltnings projekt om Våldsutsatta barn med Signs of Safty som den bärande metoden. Projektledaren har handlett enhetens chefer kontinuerligt.			

### 3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva

#### 3.1 Budgeten är i balans

Indikator	Periodens utfall	Periodens utfall VB 2013	Årsmål	KF:s årsmål	Period
🟢  Nämndens budgetföljsamhet efter resultatöverföringar	99,99 %	99,96 %	100 %	100 %	VB 2014

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 delvis

## Förväntat resultat

Verksamheten bedrivs kostnadseffektivt.

## Analys

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. Enhetschef öppenvård/biträdande enhetschefer har följt upp varje ärende med insats under perioden för att prioritera angelägenhetsgrad och för att utnyttja öppenvårdsteamets resurser effektivt. Diskussion runt prioriteringar av kostsamma och omfattande insatser har genomförts i chefsforum varje tisdag. Två gånger per månad har budgeten genomlysts tillsammans med controller och avdelningschef.

En mycket hög kostnad under året har varit för inhyrda konsulter, detta i avvaktan att rekrytering kunnat göras av lämpliga socialsekreterare.

Resultatet visar ett underskott om 11,4 mnkr.

## Uppföljning av driftbudget

Enhet : Barn och ungdomsenheten  
 Enhetschef: Liselotte Persson Öhrn, Kjerstin Zierer

Beloppen  
anges i TKr !

	Utfall i bokslut 2014	Budget	Avvikelse
<i>Intäkter</i>			
Förvaltningsinterna intäkter	196		196
Bidrag	4 724	1 388	3 336
Försäljning av verksamhet	6 542	6 857	-315
Övriga externa intäkter	1 161	300	861
<i>Summa intäkter</i>	<b>12 623</b>	<b>8 545</b>	<b>4 078</b>
<i>Kostnader</i>			
Förvaltningsinterna kostnader	132		-132
Personalkostnader	39 946	39 269	-677
Övriga personalkostnader	3 078	1 892	-1 186
Lokalkostnader	2 271	867	-1 404
Entreprenader och köp av verksamhet	23 685	15 448	-8 237
Övriga kostnader	5 599	1 759	-3 840
<i>Summa kostnader</i>	<b>74 710</b>	<b>59 235</b>	<b>-15 475</b>
<i>Summa netto</i>	<b>62 087</b>	<b>50 690</b>	<b>-11 397</b>



Enhet : Fält- och fritidsverksamheten

 Enhetschef: Kjerstin Zierer

 Beloppen  
 anges i TKr !

	Utfall i bokslut 2014	Budget	Avvikelse
<i>Intäkter</i>			
Förvaltningsinterna intäkter			0
Bidrag	15		15
Försäljning av verksamhet	76		76
Övriga externa intäkter	315		315
<i>Summa intäkter</i>	406	0	406
<i>Kostnader</i>			
Förvaltningsinterna kostnader			0
Personalkostnader	4 018	3 135	-883
Övriga personalkostnader	54	10	-44
Lokalkostnader	2 790	2 863	73
Entreprenader och köp av verksamhet	9 885	10 355	470
Övriga kostnader	234	278	44
<i>Summa kostnader</i>	16 981	16 641	-340
<i>Summa netto</i>	16 575	16 641	66

## Investeringar

### Medel för lokaländamål

### Övrigt

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 i ILS-	2014-01-01	2014-12-31	

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
webben inom samtliga avdelningar och enheter.			
<b>Analys</b> 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.

### Analys

Enhetscheferna har varje månad rapporterat en ekonomisk prognos för sin verksamhet till controller på administrativa avdelningen. Dessa rapporter har också diskuterats med avdelningschefen. Ekonomisk uppföljning görs med hjälp av bl.a. rapportverktyget Business Objects, Webinfo och rapporter i Paraplysystemet. Kontroll av lönelistor samt bokförda transaktioner har gjorts varje månad för att säkerställa en korrekt och rättvisande bokföring.

## 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. Detta leder till att enheten kan 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 perioden har sex klienter framfört klagomål. Klagomålen har gällt bemötande och missnöje med beslut, bedömningar och gällande riktlinjer.

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 IVO eller JO.

## Övrigt

Vi har under året tagit upp jämställdhets- och mångfaldsplanen på APT. Verksamhetsberättelsen har diskuterats i chefsgruppen och i samtliga personalgrupper samt kommer att tas upp på gemensamt APT för hela enheten den 19 februari.