

# Verksamhetsberättelse år 2018

## VO 3 – Individ och familjeomsorg



## Innehållsförteckning

<b>Viktiga händelser .....</b>	<b>2</b>
<b>Uppföljning och analys av mål och resultat .....</b>	<b>4</b>
<b>Uppföljning av riskhanteringsplan.....</b>	<b>19</b>
<b>Sammanfattande bedömning.....</b>	<b>20</b>

## Viktiga händelser

Personalsituationen inom individ- och familjeomsorgen är fortsatt stabil. Sjukfrånvaron har också minskat. Verksamheten är dock fortfarande påverkad av den omfattande personalomsättningen under år 2016. Socionomkonsulter anlitas främst i avvaktan på att rekryterad personal ska börja anställningen. Introduktionsprogrammet för nyanställda som startade i början av 2017 ger ett bättre omhändertagande av ny personal.

Den 1 november infördes ett tillfälligt anställningsstopp inom hela socialförvaltningens verksamheter med central återanställningsprövning där nödvändiga tjänster prövas i samråd med förvaltningschefen. Vikariebehov vid kortare frånvaro omfattas inte.

Till följd av ny nämndorganisation från år 2019 beslutade kommundirektören att förvaltningsorganisationen behövde anpassas till de nya nämnderna. Under hösten har ett mycket intensivt arbete pågått för att förbereda för den nya förvaltningen för liv och hälsa som innebär en organisatorisk sammanslagning av socialförvaltningen och utvecklingsförvaltningen. Den nya förvaltningsorganisationen gäller från 1 januari år 2019. Förvaltningschef är Iréne Hededal som under hösten år 2018 varit tillförordnad socialchef.

Inom den nya förvaltningen finns arbetsmarknads- och socialsektorn som arbetar gentemot den nya arbetsmarknads- och socialnämnden. Anna-Lena Engstedt är chef för sektorn. Sektorn omfattar arbetsmarknadsfrågor, integration och individ- och familjeomsorg.

Under hösten genomfördes en medarbetarundersökning i hela kommunen. Resultatet var generellt en förbättring mot resultatet i 2016 års mätning. Verksamheterna har påbörjat ett arbete med förbättringsåtgärder utifrån sina resultat. I stort sett samtliga svarande medarbetare inom individ- och familjeomsorgen uppgav att de rekommenderar arbetsgivaren.

Förvaltningen har genom både chefer och medarbetare deltagit i kommunens arbete med ledarskapsfilosofi och medarbetarskap. Förvaltningens ledningsgrupp har deltagit i ledningsgrupputveckling.

Inom individ- och familjeomsorgen pågår samarbetsprojekt med barn- och utbildningsförvaltningen avseende föräldrautbildningen ABC, problematisk skolfrånvaro samt ett utvecklingsarbete gällande samordnade individuella planer.

Behov av en resursskola med behandling håller på att utredas tillsammans med barn- och utbildningsförvaltningen.

Två ungdomsbehandlare har anställts för att tillsammans med Mini-Maria som är hälso- och sjukvårdens öppenvård för ungdomar med beroendeproblematik, arbeta med ungdomar och deras familjer.

Individ- och familjeomsorgen har fått tillgång till flera lägenheter som gjort det möjligt att ta hem såväl barn, unga och vuxna och därigenom kunnat minska placeringar i stödboende, HVB och skyddade boenden. För att kunna hantera dessa lägenheter har en boendegrupp tillskapats, denna kommer organisatoriskt höra till försörjningsstödsenheten men arbetar mot samtliga enheter.

Inom barn- och ungdomsenheten finns sedan april i år en insatsgrupp. Denna följer upp samtliga placeringar för att säkerställa att insatsen har önskad effekt samt ser till att externa insatser blir så korta som möjligt och kan ersättas med kvalificerade insatser i kommunen.

Mottagandet av ensamkommande asylsökande barn och unga har minskat och verksamheten behöver därmed anpassas. Till följd av minskad beläggning håller ett av kommunens HVB-boenden på Fältvägen på att avvecklas. Behovet av stödboendeplatser minskar och ungdomar 18-21 år med uppehållstillstånd som studerar erbjuds framöver i första hand träningsboende.

Reviderade riktlinjer har tagits fram avseende missbruks-, riskbruks- och beroendevård samt handläggning av ärenden gällande barn- och ungdomsvård till följd av Socialstyrelsens förändringar i föreskrifter och allmänna råd.

Ett förslag till policy för samarbete mellan förvaltningen och idéburna organisationer inom det sociala området har arbetats fram för beslut i nämnd i januari år 2019. Syftet med policyn är att tydliggöra förhållningssätt och grundprinciper när det gäller sådana samarbeten.

Den nationella brukarundersökningen för individ- och familjeomsorgen genomfördes under hösten och gav sämre resultat mot föregående år men kommunen har ett gott resultat avseende tillgänglighet och bemötande.

En utredning har gjorts av de specifika förutsättningarna för att starta en ny familjecentral bestående av öppen förskola i samverkan med barnhälsovården och mödrahälsovården vid Granängsringen. Syftet är att komplettera den befintliga öppna förskolan i centrum.

Arbetet har påbörjats med att digitalisera förvaltningens kvalitetsledningssystem.

Från årsskiftet likställs spelmissbruk med andra missbruk. Inom öppenvårdsenheten Måsen finns personal som har kompetens inom området och kan erbjuda behandling i öppenvård. Måsen erbjuder också, förutom den traditionella 12-stegsbehandlingen, kognitiv behandling.

Den 14 november infördes nya arbetsätt utifrån en ny lag avseende samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård, som trädde i kraft 1 januari 2018. Syftet med lagen är att främja en god vård och en socialtjänst av god kvalitet för enskilda i alla åldrar som efter utskrivning från slutna vård behöver insatser från socialtjänsten, den kommunala hälso- och sjukvården och/eller hälso- och sjukvårdens öppenvård. Målsättningen är att den enskilde ska ha en trygg och säker utskrivningsprocess och bidra till att den enskilde inte behöver tillbringa tid i den slutna vården i onödan.

# Uppföljning och analys av mål och resultat

## Måluppfyllelse

Strategiskt målområde: Livskvalitet - den attraktiva kommunen

Strategiskt mål: Tyresö är en av Sveriges mest attraktiva boendekommuner

### Bedömning



#### Kommentar:

Verksamhetsområdet bidrar till att uppnå kommunens strategiska mål. Nämndmålet är uppfyllt.

Nämndmål: Placeringar av barn- och unga bidrar till en förbättrad situation för den enskilde

### Bedömning



#### Kommentar:

Samtliga placerade barn och ungdomar följs upp för att säkerställa att insatsen uppfyller barnets eller ungdomens behov och att dennes situation förbättras. Uppföljningen omfattar hälsa, utbildning, känslor och beteende och sociala relationer.

Inom barn- och ungdomsenheten finns nu en insatsgrupp som följer upp samtliga placeringar för att säkerställa att insatsen har önskad effekt samt ser till att externa insatser blir så korta som möjligt och kan ersättas med kvalificerade insatser i kommunen.

Resultatet i den nationellt gemensamma brukarundersökningen där de svarande i barn- och ungdomsvården upplever att de fått en förbättrad situation hade år 2018 för få svarande för att måluppfyllelsen ska kunna bedömas.

Indikator: Minst 80 procent av de svarande i barn- och ungdomsvården i den nationellt gemensamma brukarundersökningen upplever att de fått en förbättrad situation.

Utfall	Mål	Bedömning	Trend
28 %	80 %		-

#### Kommentar:

Av vårdnadshavare (29 svarande) ansåg 28 procent att situationen förbättrats. Barn och ungas svar redovisas inte på grund av för få svaranden.

Strategiskt målområde: Blomstrande näringsliv

Strategiskt mål: Arbetslösheten i Tyresö är bland de lägsta i regionen och sysselsättningsgraden är hög

### Bedömning



#### Kommentar:

Verksamhetsområdet bidrar till att uppnå kommunens strategiska mål. Nämndmålet är uppfyllt.

## Nämndmål: Försörjningsstöd ska vara ett kortsiktigt stöd

### Bedömning

#### Kommentar:

Tyresö kommun har en låg andel som är i behov av ekonomiskt bistånd men arbetsbelastningen på försörjningsstödsenheten har ökat.


Det har varit fler ansökningar under år 2018 jämfört med föregående år. Och färre personer har övergått till egen försörjning. År 2018 var det 441 hushåll med försörjningsstöd (419 år 2017) varav 257 hade det längre än tre månader (233 år 2017).

Kommunen är det sista skyddsnetet och har det yttersta ansvaret för medborgarna i kommunen. Vi är därmed starkt beroende av regelverket hos andra stora aktörer såsom Region Stockholm, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan. När reglerna eller organisationerna ändras hos dessa behöver kommunen vara flexibel och fylla de luckor i nätet som eventuellt uppstår.

Kommunens försörjningsstöd påverkas av regelverk inom myndigheter och samverkan med myndigheter och hälso- och sjukvården. Färre får idag sjukersättning och aktivitetsersättning och försörjningsstödsenheten har en målgrupp som står allt längre ifrån arbetsmarknaden. Våren 2018 hade drygt var tredje med försörjningsstöd i kommunen detta till följd av sjukdom. Fler med försörjningsstöd behöver längre rehabiliterande åtgärder vilket gör att insatser från individ- och familjeomsorgen behöver anpassas.

Samverkan kring personer med försörjningsstöd är prioriterat men samverkan med Arbetsförmedlingen har försämrats sedan kontoret i Tyresö lades ned. Därigenom har möjligheterna till insatser från Arbetsförmedlingen minskat. Även samverkan med psykiatrin har försämrats till följd av verksamhetsförändringar.

Indikator: Antalet hushåll som har haft försörjningsstöd i mer än 3 månader har minskat med sju procent.

Utfall	Mål	Bedömning	Trend
10 %	-7 %		Ökat

#### Kommentar:

Antalet har ökat med tio procent till 257 hushåll.

Strategiskt målområde: Medborgarfokus - varje Tyresöbo i centrum





Strategiskt mål: Tyresöborna är nöjda med den kommunala servicen

### Bedömning

#### Kommentar:

Verksamhetsområdet bidrar till att uppnå kommunens strategiska mål. Kvalitetsmålen är helt eller delvis uppfyllda. Det finns inom delar av individ- och familjeomsorgen ett utvecklingsbehov avseende kompetensutveckling, utredningstider, systematisk uppföljning, metodutveckling och rutiner samt samverkan.

## Kvalitetsmål

	Bedömning
Socialförvaltningens arbete är kunskapsbaserat och utförs av kvalificerad personal	
<b>Kommentar:</b> Samtliga socialsekreterare är socionomer, och kompetensutveckling genomförs kontinuerligt utifrån behov. Nyckeltalen för kunskapsbaserad verksamhet i Öppna jämförelser för verksamhetsområdet visar dock på att det finns utvecklingsbehov inom ett flertal områden, bl.a. samlad plan för kompetensutveckling, systematisk uppföljning och metodutveckling. Detta bortsett från barn- och ungdomsenheten och vuxnenheten där standardiserade utredningsmetoder och manualbaserade insatser används i hög grad.	
Socialförvaltningen har en rättssäker myndighetsutövning och verksamheterna är trygga och säkra	
<b>Kommentar:</b> Samtliga pågående ärenden följs upp löpande av gruppledare för att bland annat garantera rättssäkerhet. Genom ett samarbete med ett flertal andra Södertörns kommuner erbjuds löpande utbildningar i handläggning och dokumentation. Verksamheterna saknar flertalet rutiner som Socialstyrelsen bedömer är viktiga för trygghet och säkerhet inom verksamhetsområdet.  Kvalitetsenheten har 2017 genomfört en granskning av barn- och ungdomsenheten. Den lagstadgade utredningstiden hade då överskridit den lagstadgade tidsgränsen om fyra månader. För ärenden gällande ensamkommande barn och ungdomar överskreds en femtedel av ärendena fyra månaders utredningstid. Under år 2018 låg utredningstiden i nivå med andra kommuner.	
Socialförvaltningens tjänster är tillgängliga, jämlika och ges inom rimlig tid	
<b>Kommentar:</b> Individ- och familjeomsorgen uppfyller i hög grad Öppna jämförelserns indikatorer för tillgänglighet. Verksamheten har goda resultat i brukarundersökningen gällande information och att komma i kontakt med myndigheten. Utredningstider ligger i nivå med genomsnittet jämfört med andra kommuner i landet, förutom inom missbruksvården där kommunen tillhör de 25 procent kommuner med längst väntetid. Det är dock ingen väntetid för att påbörja utredning.  Inom myndigheten finns kompetens att bemöta alla personer utifrån ett normmedvetet förhållningssätt. Försörjningsstödsenheten och vuxnenheterna har genomgått HBTQ-certifiering och även fler i personalen inom myndigheten utbildats i dessa frågor.	
Samverkan är vägledande i socialförvaltningens arbete, speciellt vad gäller människor med sammansatta behov	
<b>Kommentar:</b> Till följd av den höga personalomsättningen inom myndigheten fram till och med år 2017 har delar av tidigare samverkan inom myndigheten och med externa aktörer gått förlorad och håller nu på att	

byggas upp igen. Detta visar sig i Öppna jämförelser där kommunen endast uppfyller två av sammanlagt 40 indikatorer avseende helhetssyn och samordning inom individ- och familjeomsorgen.

Ett förbättringsarbete pågår, dels genom olika samverkansforum men också genom ett mer långsiktigt arbete som handlar om att brukaren ska vara i centrum och samverka för att den enskilde ska få sina behov tillgodosedda utan att behöva fundera över vem som ansvarar för vad.

Under hösten har samtliga socialsekreterare genomgått en utbildning i samtalsmetodik. Utbildningen genomfördes i blandade grupper i syfte att främja samverkan bland personalen.

Under året startade Mini-Maria som är ett samarbete mellan landsting och kommun gällande ungdomar med drogproblematik.

Resursenheten och barn- och ungdomsenheten har under året deltagit i projekt om problematisk skolfrånvaro, ett samarbete mellan skola och socialtjänst som drivs av Uppdrag psykisk hälsa inom Regin Stockholm. En del i projektet är syftar till att öka kompetensen utifrån gemensamma kompetenssatsningar.

ABC föräldrautbildningar har genomförts tillsammans med skolan.

Behov av en resursskola med behandling håller på att utredas tillsammans med barn- och utbildningsförvaltningen.

Förutsättningarna för en familjecentral tillsammans med mödrahälsovård och barnhälsovård har utretts och dialog med hälso- och sjukvården pågår men hittills har ingen överenskommelse nåtts.

#### Strategiskt mål: Tyresöborna kan påverka kommunens verksamhet

##### Bedömning



##### Kommentar:

Verksamhetsområdet bidrar till att uppnå kommunens strategiska mål. Kvalitetsmålet är helt uppfyllt.

Kvalitetsmål	Bedömning
Personer som har stöd av socialförvaltningen ges möjlighet till inflytande, delaktighet och självbestämmande	

##### Kommentar:

Den enskildes åsikter dokumenteras alltid i utredningen och insatsen utformas i samverkan med den enskilde så långt det är möjligt. Vid val mellan olika insatser till samma kostnad är det brukaren som avgör val av insats.

I den nationellt gemensamma brukarundersökningen för år 2018 uppgav 70 procent att de hade kunnat påverka stödet som hade getts av socialtjänsten. Det är en liten minskning mot föregående år undersökning, men ligger i linje med andra kommuners resultat. 89 procent av de svarande



uppgav att socialsekreteraren hade frågat om deras synpunkter på hur situationen skulle kunna förändras.

Strategiskt målområde: God och långsiktig hushållning med effektiva verksamheter

Strategiskt mål: Varje verksamhetsområde ska bedrivas inom ramen för tilldelade ekonomiska resurser

**Bedömning**



**Kommentar:**

Verksamhetsområdet bidrar i dagsläget inte till att uppnå kommunens strategiska mål. Individ- och familjeomsorgen har ännu inte en ekonomi i balans.

	Utfall	Mål	Bedömning	Trend
Ekonomiskt resultat, Tkr	-23 mkr	0.0		Förbättrats

**Kommentar:**

Årets resultat för hela individ- och familjeomsorgen blev ett underskott mot budget med 23 miljoner kronor inklusive mottagandet av ensamkommande barn och ungdomar.

Strategiskt mål: Verksamheterna i Tyresö kommun utvecklas genom innovativa och effektiva processer

**Bedömning**



**Kommentar:**

Verksamhetsområdet bidrar till att uppnå kommunens strategiska mål. Nämndmålet är uppfyllt.

Nämndmål: Verksamheterna i Tyresö kommun utvecklas genom innovativa och effektiva processer

**Bedömning**



**Kommentar:**

Förvaltningen har identifierat möjliga processer som kan digitaliseras och förstudier pågår avseende digitaliserad ansökningsprocess för ekonomiskt bistånd respektive utskottshandlingar.

Flera processkartläggningar har genomförts bland annat det vräkningsförebyggande arbetet har processkartlagts och utifrån det som framkommit skapat en struktur som effektiviserar arbetet och innebär en förbättring för den enskilde.

Indikator: Antal identifierade manuella processer som kan digitaliseras

Utfall	Mål	Bedömning	Trend
6	5		-

Strategiskt målområde: Attraktiv arbetsgivare

Strategiskt mål: Medarbetarna rekommenderar Tyresö kommun som arbetsgivare.

Bedömning



**Kommentar:**

Verksamhetsområdet bidrar till att uppnå kommunens strategiska mål. Nämndmålet är uppfyllt.

Nämndmål: Arbetsgivaren rekommenderas av medarbetaren

Bedömning



**Kommentar:**

Andelen medarbetare som uppger att de rekommenderar arbetsgivaren har ökat från 53 procent i senaste mätningen år 2016 till i stort sett samtliga svarande (99 %).

Indikator: Andel av de anställda som rekommenderar Tyresö kommun som arbetsgivare

Utfall	Mål	Bedömning	Trend
99 %	90 %		Ökat

Strategiskt mål: Medarbetarnas sjukfrånvaro är lägre än fyra procent.

Bedömning



**Kommentar:**

Verksamhetsområdet bidrar till att uppnå kommunens strategiska mål. Sjukfrånvaron är högre än fyra procent men nämndmålet är uppnått.

Nämndmål: Arbetsgivaren är en hälsofrämjande arbetsplats


Bedömning



**Kommentar:**

Sjukfrånvaron har minskat under hösten från sju procent i augusti till fem procent i december. Ett arbete pågår för att bli en mer hälsofrämjande arbetsplats. Dessutom har personalsituationen stabiliserats betydligt.


Indikator: Den totala sjukfrånvaron inom verksamhetsområdet

Utfall	Mål	Bedömning	Trend
5 %	5 %		Minskat

**Kommentar:**

Se ovan.


Strategiskt mål: Sysselsättningsgraden är anpassad till de anställdas önskemål.

Bedömning


**Kommentar:**

Verksamhetsområdet bidrar till att uppnå kommunens strategiska mål. Nämndmålet är uppfyllt.


Nämndmål: Arbetsgivaren anpassar sysselsättningsgraden efter de anställdas önskemål

Bedömning


**Kommentar:**

Verksamheten strävar efter att alltid kunna anpassa sysselsättningsgraden utifrån den enskilde medarbetarens önskemål.

Indikator: Andel av de anställda som anser att sysselsättningsgraden är anpassad efter deras önskemål

Utfall	Mål	Bedömning	Trend
94 %	100 %		Ökat

**Kommentar:**

Se ovan.

# Uppdrag från kommun- och nämndplan

## Särskilda uppdrag

	Status
<b>Konkurrensutsättning</b> <b>Kommentar:</b> Avtal avseende konsulentstött familjehemsvård har tecknats efter upphandling tillsammans med Nacka och Värmdö kommuner.  Avtal av heldygnsvård för barn och ungdom har tecknats efter upphandling med Nacka och Värmdö kommuner.  Avtal har tecknats avseende stödboende och träningsboende för ensamkommande över 18 år med permanent uppehållstillstånd tillsammans med Nacka och Värmdö kommuner.  Avtal avseende dygnet runt boende och behandlingsplatser för vuxna med missbruks- och beroendeproblematik har tecknats efter upphandling tillsammans med Nacka och Värmdö kommuner.  Upphandling av skyddat boende för våldsutsatta har påbörjats.  Upphandling av bemanning av socialsekreterare har påbörjats.	✓
I varje nämndplan behandlas aktiviteter från kommunala funktionshinderrådets förslag till Tillgänglighetsplan för 2017-2019. <b>Kommentar:</b> Aktiviteter kopplade till tillgänglighetsplanen ingår i nämndplanen för år 2019.	✓
<b>Taxor och avgifter</b> <b>Kommentar:</b> Taxorna och avgifterna inom socialnämndens verksamheter justeras utifrån prisbasbelopp och gällande indexering.	✓
Utveckla tidiga insatser inom individ- och familjeomsorgen i samverkan med olika aktörer <b>Kommentar:</b> ABC-föräldrautbildningar har genomförts i samarbete med skolan.  Behov av en resursskola med behandling håller på att utredas tillsammans med barn- och utbildningsförvaltningen.	✓

Förutsättningarna för en familjecentral tillsammans med mödrahälsovård och barnhälsovård har utretts och dialog med hälso- och sjukvården pågår men hittills har ingen överenskommelse nåtts.

Fortsätta öka självförsörjningsgraden



**Kommentar:**

Se nämndmål avseende försörjningsstöd.

### Nämnduppdrag

Nämnduppdrag	Status
Skolnärvaron ska noga följas upp för de barn och unga som Tyresö kommun har placerat	

**Kommentar:**

Skolnärvaron följs upp i samband med uppföljning av placeringen.

Minst en administrativ process har automatiserats med hjälp av IT



**Kommentar:**

Förvaltningen har identifierat olika processer som kan digitaliseras.

En förstudie har genomförs avseende förutsättningarna att digitalisera delar av ansökningsprocessen för ekonomiskt bistånd. En förstudie har också genomförts gällande effektiviseringsvinster av att digitalisera delar av utskottsprocessen.

## Kvalitetsarbete

### Kvalitetsledning

Socialnämndernas verksamheter arbetar enligt ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete. Det innebär bl.a. att inkomna synpunkter och lex Sarah-rapporter, genomgång och analys av kommunens resultat i exempelvis Öppna jämförelser, aktuella utvecklingsfrågor och övrigt som rör verksamhetens kvalitet följs upp på verksamheternas och de förvaltningsövergripande kvalitetsråden.

Socialförvaltningen har under 2018 kompletterat kommunens verksamhetssystem för planering, uppföljning och analys med ett systemstöd för det systematiska kvalitetsledningssystemet för socialtjänstens verksamhetsområden. Systemstödet kommer att implementeras under 2019.

Kommunen har tecknat medlemskap i SIQ - Institutet för Kvalitetsutveckling. Medlemskapet innebär att kommunen kommer att få vägledning, utbildning och metodstöd i kvalitetsutveckling. För att samordna och utveckla den kommunövergripande kvalitetsledningsmodellen har kommunens kvalitetschef startat ett kvalitetsnätverk där förvaltningens kvalitetscontroller deltar. Förvaltningen deltar även i SIQ:s kommunnätverk.

### Granskningar

Kvalitetsenheten har under våren genomfört en granskning av barn- och ungdomsenheten som bland annat omfattade en granskning av handläggningstiden under 2017. Den visar att utredningsgruppen i 49 procent av utredningarna överskred den lagstadgade tidsgränsen om fyra månaders utredningstid. Skyddsbedömningar och förhandsbedömningar genomfördes dock inom den lagstadgade tiden. För ärenden gällande ensamkommande barn och ungdomar överskred 19 procent av ärenden fyra månaders utredningstid. Granskningen visade att utredningstiden numera låg på i genomsnitt 100 dagar. En åtgärdsplan har tagits fram.

Kvalitetsenheten har även genomfört uppföljande granskning av Hästskons stödboende och det kommunala boendestödet. Hästskon bedömdes ha åtgärdat de brister som hade konstaterats i tidigare granskning, men bedömdes ha ett fortsatt utvecklingsbehov att säkerställa kontinuiteten i ledarskapet. Boendestödsenheten bedömdes ha åtgärdat två av de tidigare bedömda bristerna. Men även boendestödet bedömdes ha ett fortsatt utvecklingsbehov att säkerställa kontinuiteten i ledarskapet, samt utveckla genomförandeplanerna som upprättas i verksamheten. De båda uppföljande granskningarna har meddelats socialnämnden.

Inspektionen för vård och omsorg, IVO, genomförde under året en granskning av stödboendena 34:an, 54:an och 57:an för barn och unga. IVO hade inget att anmärka på förutom att verksamheterna behövde förbättra dokumentationen om när uppföljning ska ske i genomförandeplanerna. Granskningen har meddelats socialnämnden.

## Avtalsuppföljningar

För att kvalitetssäkra nämndens verksamheter sker en systematisk uppföljning och granskning av utförare och verksamheter. Återkoppling från uppföljningen och granskningar är ett led i arbetet för förbättringar och effektiviseringar i verksamheterna.

Uppföljning av avtal med privata utförare säkerställer att kraven i avtalen efterlevs och att verksamheten håller god kvalitet. Uppföljningar görs på olika nivåer. Vid särskilda händelser eller avvikelser genomförs uppföljning eller granskning omgående. Särskilt kostnadsdrivande placeringar som identifieras följs upp för att om möjligt omförhandla avtalet eller på annat sätt minska kostnaderna.

Under år 2018 har det inte genomförts några avtalsuppföljningar inom individ- och familjeomsorgen.

Individuppföljningar görs av socialsekreterare i syfte att säkerställa att brukaren får de insatser som beviljats. Avtalsuppföljning av upphandlade entreprenader sker i dagsläget i samband med eventuell förlängning eller förändring av avtalen.

## Synpunkter/klagomål samt lex Sarah och lex Maria

Under året inkom det sex synpunkter och klagomål inom verksamhetsområdet. Ett gällde missnöje med de nya direktiven inom öppna förskolan som innebär begränsningar att delta i verksamheten för dem som är föräldralediga på deltid. Ett annat avsåg missnöje med att det inte finns några familjerådgivare belägna inom Tyresö kommun. Resterande avsåg missnöje med bemötande och stöd hos myndigheten. Inga lex Sarah-rapporter har upprättats.

## Icke verkställda beslut

Förvaltningen rapporterar kvartalsvis de beslut som inte verkställts inom tre månader till Inspektionen för Vård och Omsorg, IVO. Sammanställningar redovisas för socialnämnd, kommunfullmäktige och revisorer.

De icke verkställda besluten gäller främst ensamkommande asylsökande barn och unga som varit placerade i jourhem där det har tagit tid att godkänna själva familjehemmen.

Nedan redovisas icke verkställda beslut per kvartal under år 2018.

<b>jan-mar</b>	5 avseende familjehem
<b>apr-jun</b>	Inga icke verkställda beslut
<b>jul-sep</b>	2 avseende kontaktfamilj
<b>okt-dec</b>	1 avseende kontaktfamilj

## Ekonomi

### Resultaträkning Individ- och familjeomsorgen per december 2017

IFO Myndighet Tkr	Jan-Dec 18 kommun- bidrag	Jan-Dec 18 netto- kostnad	Jan-Dec 18 netto- resultat	Helår 17 netto- resultat	Förändring mot fg. år
Gemensamt/Administration	72 204	-70 423	1 781	-6 694	8 475
Placeringar vuxna	10 108	-12 712	-2 603	-2 216	-387
Öppna insatser vuxna	13 629	-15 335	-1 706	-3 258	1 552
Placeringar barn & ungdom	42 928	-47 581	-4 653	-8 636	3 982
Öppna insatser barn & ungdom	22 148	-26 095	-3 947	-5 456	1 509
Ekonomiskt bistånd	21 355	-23 587	-2 232	-1 375	-856
Familjerätt & familjerådgivning	846	-723	122	-455	577
<b>Totalt IFO myndighet</b>	<b>183 218</b>	<b>-196 456</b>	<b>-13 239</b>	<b>-28 091</b>	<b>14 852</b>

IFO Kommunal regi Tkr	Jan-Dec 18 kommun- bidrag	Jan-Dec 18 netto- kostnad	Jan-Dec 18 netto- resultat	Helår 17 netto- resultat	Förändring mot fg. år
Öppna insatser barn & ungdom	0	772	772	1 303	-532
Öppna insatser vuxna	0	499	499	421	78
<b>Totalt IFO kommunal regi</b>	<b>0</b>	<b>1 271</b>	<b>1 271</b>	<b>1 725</b>	<b>-454</b>

### Resultaträkning flyktingmottagande per december 2017

Ensamkommande myndighet Tkr	Jan-Dec 18 kommun- bidrag	Jan-Dec 18 netto- kostnad	Jan-Dec 18 netto- resultat	Helår 17 netto- resultat	Förändring mot fg. år
Ensamkommande	467	-10 284	-9 817	-17 480	7 663
<b>Totalt ensamkommande</b>	<b>467</b>	<b>-10 284</b>	<b>-9 817</b>	<b>-17 480</b>	<b>7 663</b>



Ensamkommande kommunal regi Tkr	Jan-Dec 18 kommun- bidrag	Jan-Dec 18 netto- kostnad	Jan-Dec 18 netto- resultat	Helår 17 netto- resultat	Förändring mot fg. år
Gemensamt/Administration	0	-1 257	-1 257	-689	-569
<b>Totalt ensamkommande</b>	<b>0</b>	<b>-1 257</b>	<b>-1 257</b>	<b>-689</b>	<b>-569</b>

## Kommentar

Årets resultat för hela individ- och familjeomsorgen blev ett underskott mot budget med 23 miljoner kronor inklusive mottagandet av ensamkommande barn och ungdomar. Resultatet är i nivå med prognosen i årets andra delårsrapport.

Förvaltningen har identifierat vilka områden där möjligheten till effektiviseringar är som störst för att framöver nå budget i balans. Dessa åtgärder har verksamheten även arbetat med under år 2018.

Verksamheten har minskat kostnader under året genom tillgång till träningslägenheter i kommunen vilket minskat kostsamma externa placeringar.

Anmälningar avseende barn och unga har varit fortsatt högt under hela år 2018. Verksamheten har dock lyckats minska de externa insatserna för barn och unga genom öppna insatser i kommunen.

Kostnaderna har dock inte minskat i den utsträckning som var nödvändig för en budget i balans.

Därutöver har kostnaderna dock ökat för placeringar vuxna till följd av att fler vårdats enligt LVM, lagen om vård av missbrukare.

Fler hushåll har också fått ekonomiskt bistånd och tiden med stödet har ökat.

Nya placeringar har tillkommit i skyddat boende avseende våld i nära relation.

Personalsituationen har idag förbättrats, personalomsättningen minskats och det är lättare att rekrytera socialsekreterare. Dock har socialsekreterarkonsulter behövts vid vakanser och tillfälliga arbetstoppar. Under år 2018 har kostnaderna varit höga för socialsekreterarkonsulter.

Mottagandet av ensamkommande barn och ungdomar finansieras genom statlig ersättning. Ersättningen täcker till stor del placeringskostnaden men inte myndighetens kostnader för till exempel utredande socialsekreterare. Därutöver har antalet anvisningar av barn och ungdomar minskat kraftigt. Därför finns kostnader för tomma platser inom den egna boendekedjan vilken kommer att avvecklas under år 2019.

Hösten 2015 ökade mottagandet av ensamkommande barn och unga. Fram till och med år 2016 medförde ersättningen för mottagandet av ensamkommande ett överskott. År 2017 sänktes den statliga ersättningen betydligt vilket sedan medfört underskott för år 2017 och 2018.

Nedan redovisas individ- och familjeomsorgens resultat avseende mottagande av ensamkommande barn och unga under åren 2013-2018 i mkr.

2013	2014	2015	2016	2017	2018
3,3	4,2	7	20,4	-7,6	-11,5

## Uppföljning av plan för hur individ- och familjeomsorgen hållbart och långsiktigt kan sänka kostnadsnivåerna för att uppnå en budget i balans

Kommunstyrelsen har uppdragit åt den tidigare socialnämnden att redovisa en plan för hur nämnden hållbart och långsiktigt kan sänka kostnadsnivåerna för att uppnå en budget i balans för nämndens verksamhetsområden. Till dess att planen är genomförd ska återrapportering av planen ske till kommunstyrelsen i samband med verksamhetsberättelse och delårsrapporter.

Vid socialnämndens möte 2018-09-26 redovisade socialförvaltningen en uppföljning av åtgärderna fram till och med augusti månad. Prognosen som redovisades i årets andra delårsrapport förutsätter att åtgärderna genomförts.

Årets resultat för hela individ- och familjeomsorgen blev ett underskott mot budget med 23 miljoner kronor. Resultatet är i nivå med prognosen i årets andra delårsrapport.

Nedan redovisas aktuell status för respektive åtgärd i handlingsplanen samt ytterligare identifierade åtgärder.

### **Optimal blandning av egna insatser inom kommunen och externa placeringar**

Individ- och familjeomsorgen har strävat efter att nå bästa möjliga nivå mellan egna insatser i kommunen och externa placeringar. Genom bättre samverkan mellan individ- och familjeomsorgens verksamheter och genom att utveckla det förebyggande arbetet och erbjuda mer egna öppna insatser har vissa dyrare externa placeringar kunnat undvikas.

Inom barn- och ungdomsenheten har en insatsgrupp bildats som följer och kvalitetssäkrar samtliga placeringar samt sett till att placeringar ersätts med kvalificerade insatser i kommunen.

Förvaltningen har anlitat fler egna arvoderade familje- och jourhem istället för dyrare konsulentstödda familje- och jourhem.

Individ- och familjeomsorgen har fått tillgång till flera lägenheter som gjort det möjligt att ta hem såväl barn, unga och vuxna och därigenom kunnat minska placeringar i stödboende, HVB och skyddade boenden.

En särskild boendegrupp har skapats för att effektivisera arbetet med lägenheterna. Fokus framöver ligger på att snabbare anpassa tillgång till lägenheter efter behoven.

## **Behandlingsskolor**

Genom ett nära samarbete med elevhälsovården har individ- och familjeomsorgen tillsammans med skolan identifierat de elever som har behov av den insatsen. Detta har inneburit en mer rättssäker bedömning av vilka elever som får insatsen och därmed minskade kostnader.

## Ytterligare identifierade åtgärder

Sedan åiterrapporteringen i september år 2018 har socialförvaltningen och därefter förvaltningen för liv och hälsa identifierat ytterligare områden där möjligheten till effektiviseringar är som störst för att framöver nå budget i balans.

### **Minskat nyttjande av socialsekreterarkonsulter**

Under år 2018 har kostnaderna varit höga för socialsekreterarkonsulter. Personalsituationen inom individ- och familjeomsorgen är fortsatt stabil. Sjukfrånvaron har också minskat. Dock har socialsekreterarkonsulter behövts vid vakanser och tillfälliga arbetstoppar. Nyttjandet av konsulter har minskat och individ- och familjeomsorgen strävar efter att minska behovet ytterligare.

### **Avveckling av den egna boendekedjan**

Kommunens mottagande av ensamkommande asylsökande barn och ungdomar har kraftigt minskat. Eftersom den egna boendekedjan nu har stort antal tomma platser kommer verksamheten att avvecklas under år 2019.

### **Anställningsstopp**

Den 1 november infördes ett tillfälligt anställningsstopp fram till och med 31 mars år 2019 inom hela socialförvaltningens verksamheter med återanställningsprövning där nödvändiga tjänster prövas i samråd med förvaltningschefen. Vikariebehov vid kortare frånvaro omfattas inte.

## Uppföljning av riskhanteringsplan

Risk	Kommentar
Sänkt statlig ersättning för ensamkommande barn och ungdomar medför risk för att ersättningen inte täcker både placerings- och personalkostnader	Ersättningen täcker idag inte fullt ut kostnaderna för verksamheten.
Enligt förslag från Migrationsverket ska placeringar av nya ensamkommande barn och ungdomar ske i hemkommunen	Anvisningarna av ensamkommande barn och unga har kraftigt minskat under året. Vilket medför att verksamheten istället behöver anpassas.
Ökning av ensamkommande asylsökande barn	Se ovan
Svårigheter med bemanning av socialsekreterare	Personalsituationen har förbättrats och det är lättare att rekrytera socialsekreterare. Personalomsättningen och sjuktalen har minskat. Verksamheten har dock varit beroende av socialsekreterarkonsulter men verkar för att minska dessa.
Fel i inrapportering av statistik - fel kan uppstå vid insamling av statistikkällor eller vid intern eller extern inrapportering	Förvaltningen behöver fortsatt arbeta med kvalitetssäkring kring inrapportering.
Svårigheter att förutse kostsamma placeringar för personer stora behov	I den ekonomiska uppföljningen följs detta upp genom att placeringskostnader särskiljs.
Brist på bostäder innebär att hemmaplanslösningar inte kan genomföras samt att kostnaderna för tillfälligt boende ökar	Verksamheten har fått tillgång till fler lägenheter.

## Sammanfattande bedömning

Individ- och familjeomsorgen mål och uppdrag uppnås till stora delar. Det finns inom delar av verksamheten ett utvecklingsbehov avseende kompetensutveckling, utredningstider, systematisk uppföljning, metodutveckling och rutiner samt samverkan.

Personalsituationen är fortsatt stabil. Sjukfrånvaron har också minskat. Andelen medarbetare som uppger att de rekommenderar arbetsgivaren har ökat från 53 procent i senaste mätningen år 2016 till i stort sett samtliga svarande (99 %).

Årets resultat blev ett underskott mot budget med 23 miljoner kronor inklusive mottagandet av ensamkommande barn och ungdomar. Resultatet är i nivå med prognosen i årets andra delårsrapport. Verksamheten har arbetat aktivt med åtgärder för att nå en budget i balans.

Verksamheterna arbetar aktivt med att effektivisera arbetet. Flera processkartläggningar har genomförts och möjliga processer som kan digitaliseras har identifierats.

Verksamheten har minskat kostnader under året genom tillgång till träningslägenheter i kommunen vilket minskat kostsamma externa placeringar.

Anmälningar avseende barn och unga har varit fortsatt högt under hela året. Verksamheten har dock lyckats minska de externa insatserna för barn och unga genom öppna insatser i kommunen.

Kostnaderna har dock inte minskat i den utsträckning som var nödvändig för en budget i balans.

Därutöver har kostnaderna dock ökat för placeringar vuxna till följd av att fler vårdats enligt LVM, lagen om vård av missbrukare.

Fler hushåll har också fått ekonomiskt bistånd och tiden med stödet har ökat.

Nya placeringar har tillkommit i skyddat boende avseende våld i nära relation.

Kostnaderna har varit höga för socialsekreterarkonsulter till följd av vakanser och tillfälliga arbetstoppar. Framöver bedöms behovet av konsulter kunna minskas.

Mottagandet av ensamkommande barn och ungdomar finansieras genom statlig ersättning. Ersättningen täcker till stor del placeringskostnaden men inte myndighetens kostnader för till exempel utredande socialsekreterare. Därutöver har antalet anvisningar av barn och ungdomar minskat kraftigt. Därför finns kostnader för tomma platser inom den egna boendekedjan vilken kommer att avvecklas under år 2019.

För en ekonomi i balans ligger fokus framöver på att nå en optimal blandning av egna insatser och externa placeringar, erbjuda insatser inom kommunen, korta de externa placeringarna genom förstärkt egen öppenvård samt fler arvoderade familje- och jourhem.