



**Stockholms
stad**

Hägersten-Älvsjö stadsdelsförvaltning
Enheten Familjerätt sydväst

Tjänsteutlåtande

Dnr: HÅ 2024/696

2025-02-24

Handläggare

Kerstin Sahlgren
Telefon: 0850822000

Till

Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd
2025-03-20

Verksamhetsberättelse 2024

Enheten Familjerätt sydväst

Enheten Familjerätt sydväst

0850822000

start.stockholm

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys	3
Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål	6
KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden	6
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst	6
KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning	8
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring	8
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar	9
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla	9
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb	9
Uppföljning av ekonomi	12
Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget.....	12
Investeringar	12
Medel för lokaländamål	12
Övrigt.....	12
Systematiskt kvalitetsarbete.....	12
Övrigt	13
Redovisning av synpunkter och klagomål	14

Sammanfattande analys

Enheten har vid årets slut god målpuppfyllelse för målet "Enhetens arbete bedrivs med särskilt fokus på barns behov och rättigheter". Aktiviteter kopplade till enhetsmålet som upprättats i en plan har alla i stort sett slutförts under året. Exempelvis har hela enheten genomfört utbildning i NPF som följts upp vid två tillfällen under hösten med workshops, initiativet kom från medarbetare i gruppen. Alla barn får skatta sin upplevelse efter varje samtal hos familjerätten, Mognadsbeskrivningar görs i samtliga vårdnads-, boende och umgängesutredningar. En brukarenkät skickas till föräldrar efter avslutad samarbetssamtalsserie. I analysen av svaren fångas bland annat upp om överenskommelse slutits mellan föräldrarna samt samtalsledarnas bemötande. Enheten har fortsatt kunna erbjuda gruppverksamhet under året, två barngrupper har genomförts och en föräldragrupp. Ytterligare en föräldragrupp skulle startat i november men fick tyvärr ställas in då flera deltagare fick förhinder i sent skede. Gruppen kommer istället att starta i slutet på januari. Enheten har kommit igång med att erbjuda Hela barn som är en barnfokuserad samtalsserie för föräldrar i konflikt under året har sex föräldrapar genomfört den frivilliga insatsen.

Kvalitet- och utvecklingsarbete

Enheten har under året fortsatt arbeta utifrån Stockholmsstads kvalitetsprogram.

Det är väl inarbetat på enheten att rutiner och mallar i samtliga ärendeslag utvecklas och uppdateras vid lagändring samt vid enhetens metodmöte eller utifrån inspiration från de grupper familjerätten samverkar med.

Som ett led i att öka rättssäkerheten kartläggs merparten av alla vårdnads-, boende- och umgängesutredningar enligt Signs of Safety inför att bedömning och förslag till beslut sammanställs i utredningen.

Enheten arbetar med att öka brukarinflytandet, Stockholmare i fokus, genom att skicka enkäter både i frivilliga samarbetssamtal och Hela barn. Resultaten används i kvalitetshöjande syfte.

Målet i verksamhetsplanen för 2024 var att fortsätta utveckla barnrätten utifrån barns rätt att komma till tals och få information. Bland annat har skalfrågor avsedda för barn tagits fram, om hur de har upplevt möten hos familjerätten.

Gruppverksamheterna har i kvalitetshöjande syfte följts upp och utvärderats under året bland annat genom utskick av enkäter.

Enheten tar initiativ till att besöka andra enheter för att öka samverkan och informera om familjerätt.

För att öka kvaliteten för medborgarna i Skärholmen har en utbildningsinsats genomförts med medborgarkontorets personal för att de ska kunna fånga upp och slussa medborgare som vänder sig dit till familjerätten. Arbetet kommer följas upp den 16 januari 2025 med medborgarkontoret. Vidare har samverkansmöten hållits med mottagningsgruppen, barn och ungdomsgrupp, familjestödsteamet samt enheten för ekonomiskt- och beroendefrågor i

Hägersten-Älvsjö. Samverkansmöte har också hållit med barn och ungdomsutredare i Skärholmen. Ett samverkansmöte mellan chefer hos familjerätten och samtliga enheter inom Barn, unga och familj i Hägersten-Älvsjö mynnade ut i att familjerätten deltar i deras insatsforum med stående tid varje fredag sedan oktober månad för att lyfta ärenden.

Nytt telefonisystem, avancerad svarsgrupp är implementerat för att höja servicenivån gentemot invånare. Tjänsten möjliggör att enkelt utöka antalet som bemannar aktuell telefontid då det är synligt hur många som står i kö och hur länge.

Enheten har fortsatt driva frågor kring digitala lösningar för brukarna såsom säker e-post och e-tjänster samt utvecklande av stadens hemsida avseende enhetens målgrupp. I december blev säker e-post tillgänglig vilket kommer underlätta handläggningen av ärenden och en stor förbättring för invånarna.

En uppföljande halvdag med extern konsult genomfördes i februari utifrån föregående års resultat i medarbetarenkäten. Utifrån årets resultat i medarbetarenkäten togs en handlingsplan fram. Den utvärderades och klarmarkerades i oktober månad.

Kompetensutveckling

En nyanställd medarbetare utan tidigare erfarenhet av har genomfört stadens grundläggande utbildningar inom området familjerätt.

Fyra handläggare har genomfört utbildningen Ett fredat rum via Rädda barnen som ett led att hålla gruppverksamhet. Fyra medarbetare har genomfört utbildningen Hela barn för att kunna erbjuda en barnfokuserad samtalsmodell för föräldrar i konflikt. De medarbetare som gått utbildningen tidigare deltar i de återkommande digitala boost tillfällen som erbjuds.

Åtta medarbetare och cheferna deltog i det årliga utbildningstillfället "Familjerättsdagarna" som denna gång hölls i Västerås. Medarbetarna uttryckte efter dagarna att de gett både värdefull kunskap och inspiration. Dagarna har följts upp vid metodmöte och kunskap delats till medarbetare som inte deltog.

Hela arbetsgruppen har genomfört hbtqi utbildning för diplomering under senhösten.

Två medarbetare har genomfört stadens grundläggande NPF utbildning och sedan utbildat övriga enheten genom föreläsning och workshops vid två tillfällen.

Enhetschef har deltagit i Stockholms stads internat för chefer.

Flera medarbetare har deltagit i Stockholms stads halvdagsutbildning i offentlighet och sekretess.

Medarbetarnas delaktighet

Medarbetarna har bidragit till arbetet med input och analys kontinuerligt under året samt vid enhetsmöte den 11 och 18 december. Administratören har tagit fram delar av statistikunderlaget. Enhetschef och biträdande enhetschef har tillsammans skrivit verksamhetsberättelsen, som kommer behandlas på APT den 19 februari 2025.

Verksamheten i siffror

Nedan redovisas ett urval av statistikuppgifter för perioden 1/1 - 31/12 2024, även 2023

redovisas som jämförelse.

Ärendetyp	2023	2024
Faderskaps-/föräldraskapsärenden	246	236
Vårdnads-, boende- och/eller umgängesutredning FB 6:19 3st	37	54
Upplysningsärenden enligt FB 6:20	87	141
Upplysningsärenden enligt FB 6:19 2st	95	78
Samarbetssamtal remitterade från tingsrätt	12	8
Frivilliga samarbetssamtal	216	275
Avtal	45	62
Medgivandeutredningar för adoption	6	4
Adoptionsutredningar från tingsrätt FB 4:14	11	11
Verkställighet av beslut/dom om umgängesstöd	24	26
Obligatoriskt informationssamtal	194	253

Analys av årets siffror

Beträffande den fortsatta minskningen av fader- och föräldraskapsärenden beror det på den lagändring som trädde ikraft den 1 januari 2022. Ändringen möjliggör för föräldrar att bekräfta föräldraskapet via E-tjänst direkt hos Skatteverket, och alltfler använder sig av den. Noteras kan att för Skärholmen är antalet detsamma som föregående år och minskningen avser Hägersten-Älvsjö. De ärenden som blir aktuella för utredning hos familjerätten är komplicerade och omfattande med många myndighetskontakter inom och utom landet.

Både antalet informationssamtal och antalet upplysningar enligt FB 6:20 har ökat kraftigt jämfört med 2023. Att även antalet barn i vårdnads-, boende- och umgängesutredningar ökat med 32 % är en naturlig följd eftersom de förgås av upplysningar från domstol. Detta kan komma att leda till ett fortsatt ökat antal utredningar under 2025. Förhoppningen att obligatoriska informationssamtal skulle leda till färre tvister i domstol har inte infriats även om ett antal informationssamtal lett till samarbetssamtal alternativt Hela barn.

Antalet verkställda beslut om umgängesstöd är på samma nivå. Karaktären på verkställighetsärendena har förändrats och blivit mer resurskrävande, t ex. har boendeföräldern och barn ofta skyddade personuppgifter.

Även antalet frivilliga samarbetssamtal har ökat från 216 till 275 jämfört med föregående år.

Sammantaget har arbetsbelastningen på enheten varit högre under 2024 då flertalet ärendeslag ökat i antal.



Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden

— Inga data

KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst

— Inga data

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Arsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel utredningar av barn och unga där barnet varit delaktigt och fått återkoppling	75,61	76,19 %	75 %	97,3	80 %	Tas fram av nämnd	VB 2024
Analys Under året har utredningar för sammanlagt 41 barn avslutats. 31 barn (76 %) har fått information om anledning till utredning och rätten till delaktighet. 10 barn (22 %) har inte fått det vilket är motiverat utifrån barnets låga ålder. Samma fördelning gäller för delmålet att barnet har getts möjlighet att komma till tals. Skälen att de inte fått eget barnsamtal beror på låg ålder eller särskilda omständigheter. Samtliga barn har gjorts delaktiga vid hembesök. Vidare har alla barns förskola / skola vidtalats och uppgifter om barnet har inhämtats från personer som känner barnet väl.							

Nämndmål: Barn och ungdomar har goda uppväxtvillkor

 Uppfylls helt

Beskrivning

Målet nås genom en effektiv samverkan, ett kunskapsbaserat förebyggande arbete, tidiga och samordnade insatser samt intensivt stöd till barn och ungdomar och deras föräldrar med stora behov. Arbetsättet Signs of safety, som innehåller en riskbedömningsmodell och lösningsinriktat samarbete, kommer fortsätta implementeras i verksamheten. Arbetet för en lättillgänglig socialtjänst med förebyggande insatser är i fokus. Resurser och arbetsätt anpassas för att möta upp införandet av en ny socialtjänstlag. Utvecklingsarbetet för att prioritera det uppsökande och förebyggande arbetet fortsätter, samt möjligheten att erbjuda tidiga och samordnade insatser. Socialtjänsten ska förstärka samverkan med förskola och skola för att tidigare identifiera barn så att stöd kan erbjudas till föräldrar.

Arbetet omfattar såväl familjerättsliga frågor, uppsökande arbete som insatser, med eller utan biståndsbeslut. Barn i behov av stöd är delaktiga i sin utredning och får insatser med god kvalitet. Medarbetare är drivande i arbetet avseende jämställdhet, jämlikhet samt barns rättigheter.

Förväntat resultat

- Färre barn och ungdomar återaktualiseras då familjen erhållit effektiva insatser.
- Antalet barn som är delaktiga i planering och genomförande av sina insatser ökar.
- Fler föräldrar erbjuds stöd och får verktyg för föräldraskap.

Analys

Hbtqi-utbildning

Enheten har under senhösten genomfört utbildning för att ytterligare öka kompetensen. Det som återstår är att upprätta en handlingsplan och få den godkänd. Målet för insatsen är att genom kompetenshöjning ge medborgaren ett än mer hbtqi -kompetent och normmedvetet bemötande samt kvalitetssäkra och skapa struktur för det fortsatta arbetet på enheten. Slutmålet är att erbjuda jämlik och likvärdig service till medborgaren oavsett sexuell läggning och könsidentitet/könsuttryck samt jämlika villkor på arbetsplatsen.

Enhetsmål: Enhetens arbete bedrivs med särskilt fokus på barns behov och rättigheter

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

I alla genomförda utredningar och samarbetsamtal har barnrättsperspektivet beaktats.

Analys

Indikator "andel utredningar där barnet varit delaktigt och fått återkoppling" uppfylls under året.

Barnrättsperspektivet beaktas i alla samarbetsamtal och utredningar. Inför samtal med barn får barnet en egen kallelse.

Då det krävs föräldrars samtycke för att samtala med barn inom ramen för frivilliga samarbetsamtal motiveras föräldrar att även barnen ska få komma till tals och göras delaktiga.

I majoriteten av barnsamtalen används skalfrågor för utvärdering av hur barnet upplevt kontakten med familjerätten. Enheten för statistik som visar att under året har 83 % av barnen tyckt att barnsamtalen varit bra. 1 barn som inte vet, 2 barn har uttryckt att det var dåligt och 9 barn har svarat varken bra eller dåligt.

Under året har ett intensivt arbete gjorts för att i än högre grad synliggöra barnet genom att använda barnkonventionens artiklar och göra mognadsbeskrivning för att lämna en robust utredning till tingsrätten. I alla utredningar där det inte bedöms olämpligt får barn en individuell återkoppling av utredarna och deras förslag till tingsrätten.

Vid ärendedragning genomförs kartläggning enligt Signs of safety för att tydliggöra barnet.

Efter genomförd NPF utbildning har samtalsverktyg m.m. anpassats för att tillmötesgå alla

barns behov.

KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning

— Inga data

KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring

— Inga data

Nämndmål: Stadsdelsnämndens verksamheter är energieffektiva och resurssmarta med en minimal klimatpåverkan

— Inga data

Beskrivning

Stadsdelsnämnden arbetar kontinuerligt med att kartlägga verksamheternas klimatpåverkan, och tar fram strategier för hur utsläppsminskningar ska ske. De två metoder som främst används är investeringar i utsläppsminskande utrustning och beteendeförändringar.

Klimatinvesteringsmedel söks för de projekt där investering i utsläppsminskande åtgärder inom stadsmiljöverksamhet eller verksamhetslokaler ses som den bästa lösningen. För att åstadkomma beteendeförändringar satsar nämnden på kompetenshöjande insatser i form av utbildningar som till exempel hållbara vård- och omsorgsboenden samt en utvecklad intern samverkan om miljö- och klimatfrågor.

Förväntat resultat

- Klimatpåverkan från konsumtion minskar och stadsdelsnämnden är på god väg att bli en fossilbränslefri organisation.
- Stadsdelsnämnden ska minska inköp av plast- och engångsprodukter.
- Avfall som uppstår mäts och sorteras och tas om hand på ett resurseffektivt sätt .
- Stadsdelsnämndens energiförbrukning minskar med hälften av mandatperiodens mål om en tioprocentig minskning.

Enhetsmål: Enheten är energieffektiv och resurssmart med minimal klimatpåverkan

● Uppfylls helt

Förväntat resultat



Sopor källsorteras, plast används undantagsvis. Energiförbrukningen är låg och tjänsteresor sker klimatsmart.

Analys

Enheten källsorterar sopor och de tjänsteresor som varit nödvändiga att genomföra har skett med det mest miljövänliga alternativet.

KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar

— Inga data







Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel inköpta ekologiska måltider och livsmedel i staden i kronor av totala värdet av inköpta måltider och livsmedel	2,95 %				70 %	70 %	2024
Analys Enheten har totalt inhandlat livsmedel för 9026 kr under året, 5207 kr avser inköp i samband med personalträffar och dylikt, huvudsakligen kaffebröd. För att öka andelen ekologiska inköp 2025 kommer inköp i möjligaste mån att göras från förvaltningens Dagliga verksamhet som tillhandahåller ekologiskt kaffebröd.							

KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla

— Inga data

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb

— Inga data

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeindex	68			74	83	83	2024
  Sjukfrånvaro	8,4 %			17,7 %	8,5 %	Tas fram av nämnd/s tyrelse	VB 2024
Analys Enheten har för få anställda män för könsuppdelad statistik ska kunna redovisas.							
  Sjukfrånvaro dag 1-14	0,8 %			0,9 %	2,9 %	Tas fram av nämnd/s tyrelse	VB 2024

Nämndmål: Stadsdelsnämnden är en attraktiv arbetsgivare och har en god arbetsmiljö

— Inga data

Beskrivning

Stadsdelsnämnden kommer utifrån arbetsgivarperspektivet ha fokus inom områdena; trygga anställningsvillkor, systematiskt arbetsmiljöarbete, kompetensförsörjning och ledarskap.

Trygga anställningsvillkor där medarbetares anställningsform är tillsvidareanställning på heltid är normen vid nyanställningar. I bemanningsstrategin och inför varje rekrytering ingår att kartlägga möjligheten att erbjuda heltid till de medarbetare som ofrivilligt arbetar deltid.

Systematiskt arbetsmiljöarbete i vardagen är en friskfaktor och fortsatt ett prioriterat område för att medarbetare och chefer ska ha en god arbetssituation och förutsättningar att nå ett gott arbetsresultat. En god arbetsmiljö och ett närvarande ledarskap ska säkerställas genom balans mellan uppdrag och resurser, samt ett rimligt antal medarbetare per chef. Stadsdelsnämnden tydliggör arbetet med friskfaktorer för att på ett främjande sätt förstärka hållbara, hälsosamma och attraktiva arbetsplatser.

Ett aktivt strategiskt arbete med kompetensförsörjning utifrån uppdrag och mål är fortsatt prioriterat för att utveckla, behålla samt rekrytera medarbetare med rätt kompetens för uppdraget. Vid bemanning och inför rekrytering är det av stor vikt att analysera vilken kompetensprofil som bäst matchar verksamhetens kommande uppdrag och mål, för att bibehålla en hög kontinuitet av rätt kompetens i verksamheten. Rekryteringsprocessen säkerställer att bemanning och rekrytering sker kompetensbaserat och i linje med en hållbar bemanningsstrategi för verksamheten.

Chefsuppdraget kräver ett tydligt och utvecklingsinriktat ledarskap, där en helhetssyn kopplat till mål och resultat kan förmedlas till medarbetarna. En analys av förvaltningsorganisationen kommer att genomföras under året utifrån stadens nya riktlinjer för chefsstruktur samt riktvärde för antal medarbetare per chef. Organisationen ska, förutom att möjliggöra ett närvarande ledarskap, även skapa förutsättningar för medarbetare att ha inflytande över sin arbetssituation och vara delaktiga i verksamhetsutvecklingen. Detta är även ett led i att gemensamt nå måloppfyllelsen i medarbetarenkäten (ökat aktivt medskapandeindex (AMI)) samt ett stärkt arbetsgivarvarumärke både internt och externt.

Medarbetare ska uppmuntras att omsätta idéer och förslag i konkreta verksamhetsförbättringar med stockholmarnas fokus i enlighet med kvalitetsprogrammet.

Förväntat resultat

- Stadsdelsnämnden har en hög andel tillsvidareanställda på heltid
- Stadsdelsnämnden har en god systematik inom arbetsmiljöarbetet
- Den totala sjukfrånvaron minskar till 8,5 %

- Strategisk kompetensförsörjning sker utifrån verksamhetens uppdrag och mål
- Förutsättningar för närvarande ledarskap förbättras
- Aktivt medskapandeindex (AMI) ökar till 79

Enhetsmål: Enheten är en god arbetsgivare med en god arbetsmiljö.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Enhetens medarbetare upplever att de har en god arbetsmiljö och att deras kompetens tas tillvara.

Medarbetarenkätens AMI visar på hög trivsel.

Analys

Svarsfrekvensen på medarbetarenkäten var 100 % (16 personer). AMI totalindex har minskat till 68. Delindex för motivation har minskat något från föregående år 74 jmf med 78, vad gäller ledarskap har delindex minskat och är 57. Vidare är delindex styrning kvar på samma nivå som förra året 73.

Årets resultat har analyserats gemensamt på enheten vid två tillfällen och en handlingsplan upprättades med tre prioriterade områden. Utvalda fokusområden: Hälsa och arbetsmiljö, Styra mot gemensamma mål samt Utvecklas och lära nytt. Arbete med handlingsplanens aktiviteter har genomförts dels vid planeringsdag i början av september dels vid APT möte samma månad.

Arbetet har också fortsatt med att fokusera på friskfaktorer och medarbetarnas trivsel. Enhetens medarbetare har informerats om de olika kanaler där de kan föra fram synpunkter som har med ledning och styrning att göra. Enheten har ett skyddsombud vars roll som resurs har lyfts fram vid olika möten.

På APT möte i oktober klarmarkerades handlingsplanen utifrån att medarbetarna bedömde att överenskomna aktiviteter genomförts och uppfyllts.

Enheten har genomfört personalfrämjande aktivitet i juni med syfte att öka teamkänslan. Enhetens trivselgrupp har arrangerat ytterligare några aktiviteter under året.

Samtliga medarbetare har avstämning månadsvis med biträdande enhetschef för stöd, genomgång av ärendebelastning och skattning av upplevd stressnivå.

Långtidssjukfrånvaron har minskat under året jämfört med tidigare år, orsakerna till sjukfrånvaron är inte arbetsrelaterade. Korttidssjukfrånvaron är fortsatt låg.

Uppföljning av ekonomi

Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget

Enheten har arbetat för en effektiv resursanvändning genom att under året vakanshålla en tjänst samt avvakta med att rekrytera ny personal för studieledighet och sjukskrivningar.

Administratör har inventerat och säkerställt att enheten belastas för rätt antal datorer/ telefoner och tillhörande abonnemang.

Öppna förskolans lokal i Liljeholmen nyttjas för umgängesstöd på helger när ordinarie verksamhet är stängd.

Enhetschef har månadsvisa avstämningar med controller för att följa hur budgeten hålls. Enhetschef har regelbundet styrgruppsmöten med avdelningschef för Hägersten-Älvsjö och Skärholmen för att följa upp verksamheten och dess kostnader.

Medarbetarna hålls kontinuerligt informerade om det ekonomiska läget och vårt gemensamma ansvar att bidra till återhållsamhet.

Vid årets slut har enheten ett överskott jämfört med budget, hela överskottet härleds till kostnader som rör personal, då enheten varit underbemannad under hösten.

Investeringar

Medel för lokaländamål

Övrigt

Systematiskt kvalitetsarbete

Utifrån Stockholms stads kvalitetsprogram har följande kvalitetsarbete utförts under året. Digitalt verksamhetsstöd 2c8 är under införande och utrullning på enheten. Det förväntas ge ökad tillgång till enhetens rutiner och dokument och innebära att medarbetare kommer ha tillgång till detta via telefon och dator oavsett var de befinner sig.

I februari infördes avancerad svarsgrupp för att ge medborgare bättre service på telefon. Statistik skickas från systemet veckovis avseende antal samtal och antal besvarade samtal. Administratör sammanställer statistiken månads- och årsvis. Resultatet används för att ha möjlighet att anpassa personalresurserna för att möta medborgarnas behov av att komma i kontakt med familjerätten. Från den 26 februari till den 15 december har 1818 samtal kommit in varav 289 samtal tappats beroende på att medborgaren antingen lagt på eller att telefonkön varit full.

Enheten arbetar aktivt och pådrivande med att föra fram familjerättens behov av digitala lösningar för att möta stockholmarnas förväntningar och krav på en effektiv och lätt tillgänglig familjerätt. Enheten driver vidare behovet av utveckling av stadens hemsida

gällande familjerätt för att blir mer tillgänglig för medborgaren att få information, t ex saknas helt information riktad till barn.

Esmaker säkerhetsklassades i mars och därefter skickas brukarenkäter ut avseende avslutade samarbetsamtal, i syfte att fånga upp brukarnas upplevelse och resultat av samtalen. Svaren visar att 69,7 % har nått en överenskommelse helt eller delvis. Nästan 70 % är mycket nöjda eller nöjda med samtalsledarnas bemötande. 67 % skattar samtalen i sin helhet från mycket nöjd till nöjd.

Enhetens satsning på barns delaktighet har under året följts upp löpande genom att barn fått svara på skalfrågor efter varje samtal/ besök om hur de upplevt kontakten med familjerätten.

Rutiner och metoder har uppdaterats i mindre arbetsgrupper som haft särskilt ansvar för de olika ärendeslagen såsom, föräldraskap, adoption, vårdnad och umgängesstöd.

För att nå fler medborgare i Skärholmen har ett systematiskt utvecklingsarbete genomförts tillsammans med medborgarkontoret i Skärholmen. Dels genom utbildningsinsats för deras personal, dels genom utökade möjligheter att boka tid med familjerättssekreterare via medborgarkontoret samt att möten även kan ske i Skärholmen.

Enheten arbetat intensivt och proaktivt med att bjuda in till samverkan för ökat kunskapsutbyte som kan resultera i att höja kvalitén för medborgarna.

Enheten har systematisk regelbunden granskning av ärenden och regelbundet avsatta tider för metodmöten och workshops.

Utifrån medarbetarnas intresse och engagemang samt för att möta nya socialtjänstlagens krav på tidigt, förebyggande arbete och insatser har föräldrar och barn erbjudits gruppverksamhet samt insats Hela barn.

För att ta till vara på medarbetarnas intresse för lärande och utveckling uppmuntras deltagande i olika riktade webinarier och föreläsningar som sedan återförs till arbetsgruppen.

Övrigt

Agenda 2030

Familjerätt sydväst bidrar till att uppfylla flera delmål i Agenda 2030 inom ordinarie verksamhet b.la. genom att samverka med andra delar av socialtjänsten och genom att barnrättsperspektivet och barns rättigheter säkerställs och genomsyrar alla delar av verksamheten. Punkterna jämställdhet, tillgänglighet och delaktighet beaktas likaså klimat- och miljöarbetet.

Barns rättigheter Barnrättsperspektivet är väl inarbetat vid avvägningar och bedömningar som görs både i förebyggande arbete, utredningar och insatser inom familjerättens olika ansvarsområden. Arbetet har utvecklats ytterligare under perioden genom att mognadsbeskrivning samt att barnkonventionens olika artiklar lyfts fram tydligare i utredningar. Barnet ges information och möjlighet att framföra åsikter. Barnets åsikter

dokumenteras och hur de beaktats. Barnet ges återkoppling efter genomförda samtal. Barnkonsekvensanalys görs i alla ärendetyper.

Jämställdhet Alla invånare kan komma att bli brukare hos familjerätten och det är viktigt att bemöta alla med samma respekt oavsett könsidentitet, ålder, religion, funktionsvariationer, sexuell läggning och/eller bakgrund. Enheten har genomfört utbildning för att bli en hbtqi diplomerad verksamhet. Enheten har under året genomfört utbildning och två workshops för att öka kunskapen inom NPF området.

Genom att ha en kontinuerlig och respektfull dialog inom enheten som knyter an till värdegrunden utvecklas förhållningssätt och kommunikation positivt.

Redovisning av synpunkter och klagomål

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1	Utfall T2	Utfall VB	Totalt ack. Utfall	Sammanfattning och planerade åtgärder
Antal rapporter som bedömts som allvarligt missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande och anmälts till IVO	Lex Sarah			0	0 st	Rutiner för Lex Sarah och avvikelser går igenom vid introduktion samt årligen enligt årshjulet för APT. Alla medarbetare genomför årligen stadens webbutbildning.
Avvikelse rapporter in g enligt SoL - Vem har identifierat avvikelsen?	Extern samverkanspart/annan verksamhet					
	Medarbetare					
Beröm	Antal beröm		3		3 st	<i>Gruppverksamheten BIFF , Återkoppling från deltagarna var bland annat att det är skönt att prata med andra föräldrar i samma situation, att innehållet är relevant och att gruppledarna är inkännande och erfarna. Barngruppsverksamheten, återkoppling från barnen Återkoppling från föräldrar som genomfört Hela barn är: "det bästa jag gjort" " det här borde alla erbjudas"</i>
Från vem har klagomål eller synpunkt inkommit?	Annan (t.ex. okänd)					
	Brukare/patient			1	1 st	

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1	Utfall T2	Utfall VB	Totalt ack. Utfall	Sammanfattning och planerade åtgärder
	Medarbetare/verksamhet inom förvaltningen					
	Närstående (anhörig, god man, etc.)					
	Samverkanspart (ex annan förvaltning, Region Stockholm, Polis)					
Rapportering av lex Sarah och lex Maria	Lex Sarah					
Vad gällde klagomålet eller synpunkten?	Annat (ange vad i rapporteringsvyn)					
	Bemanning (Kontinuitet, vikarieanskaffning)					
	Bemötande					
	Beslut (missnöje, avsaknad av beslut, ej kommunicerat etc.)					
	Brister i information (utebliven info, obegriplig info, etc.)			1	1 st	Förälder inkommer med klagomål på umgängestödsverksamheten, att den inte fått tydlig information om umgängesstödjares uppdrag.
	Brister i rutiner/utförande av insats eller verksamhet					
	Fråga/idé					
	Fysisk inne- eller utemiljö (ej städad, avsaknad av material etc.)					
	Hantering av personuppgifter					
	Kompetens					
	Teknik, verksamhetssystem och IT-relaterade frågor					
	Tillgänglighet (öppettider, telefontider, fysisk miljö)					
	Utebliven/försenad insats eller aktivitet					
Vad har avvikelserna berört?	Annat					
	Bemötande					
	Brister i rättssäkerhet vid handläggning och utförande	1			1 st	Handläggare har av misstag sparat neduppgifter från socialregister där personuppgifter i form av

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1	Utfall T2	Utfall VB	Totalt ack. Utfall	Sammanfattning och planerade åtgärder
						namn på barn och en förälder, namnet på enhetschef på barnets förskola i enhetens gemensamma mapp. Åtgärd bitr. enhetschef uppmanar medarbetaren att omedelbart ta bort dokumentet, vilket görs utan dröjsmål.
	Brister i utförande av insats					
	Fysisk miljö, utrustning och teknik					
Vem avser avvikelser?	Annan verksamhet			1	1 st	Brister i posthanteringen, medborgare har inte fått brev som skickats från enheten.
	Den egna verksamheten					
Återkoppling	Antal klagomål där återkoppling har lämnats	0	0	2	2 st	I samtliga inkomna klagomål har återkoppling getts till berörd medborgare.
Åtgärder	Antal klagomål där åtgärder vidtagits	0	0		0 st	