



**Stockholms
stad**

Hägersten-Älvsjö stadsdelsförvaltning
Enheten för ekonomiskt bistånd och beroende

Tjänsteutlåtande

Dnr: HÅ 2024/696

Handläggare
Ali Shahnazi
Telefon: 0850822000

Till
Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd
2025-03-20

Verksamhetsberättelse 2024

Enheten för ekonomiskt bistånd och beroende

Enheten för ekonomiskt bistånd
och beroende

0850822000

start.stockholm

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys	4
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: 1.1 Alla barn och ungdomar ska ges möjlighet till jämlika uppväxtvillkor och trygghet samt en rik fritid.....	6
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst	7
KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning	13
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring	13
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar	15
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla	15
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd	15
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb	19
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.3 I Stockholm ska alla ha rätt till ett bra boende som de har råd med	22
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb	26
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser	31
Uppföljning av ekonomi	31
Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget.....	31
Investeringar	33
Medel för lokaländamål	33
Övrigt.....	33
Systematiskt kvalitetsarbete.....	34
Övrigt	38

Redovisning av synpunkter och klagomål	38
--	----

Sammanfattande analys

När vi nu sammanfattar verksamhetsåret når enheten majoriteten av de uppsatta enhetsmålen helt, medan två mål uppnås delvis. När det gäller enhetsmålet *Enheten bedriver verksamheten inom sin ekonomiska ram* har enheten under året stått inför stora utmaningar. Flera åtgärder har vidtagits för att nå en budget i balans men då kostnader ökat på grund av yttre samhällsekonomiska faktorer och ökade behov hos våra klienter rapporterar enheten ett underskott och når därför inte enhetsmålet helt. I relation till enhetsmålet *att rådgivning och stöd ska erbjudas till personer som är eller riskerar bostadslöshet* har enheten under året skapat bättre systematik i sin uppföljningar av olika lägenhetsinsatser och andelen avvärdade avhysningar är inom uppsatt årsmål. Enhetsmålet nås dock inte helt då enheten har anammat en nollvision för indikatorerna *antal barn som berörs av vräkningar* och *antal barnfamiljer i tillfälliga boendelösningar*.

Även om inte samtliga mål nås i sin helhet görs bedömningen att enheten, på ett mer övergripande plan, efterlevt sina åtaganden då verksamheten fortsätter erbjuda insatser av god kvalitet, beviljade insatser avslutas enligt plan och en stor andel individer avslutas till egen inkomst. Vidare visar resultaten av de brukarundersökningar som genomförts under året på att enhetens klienter känner sig hjälpta av de insatser som erbjuds, upplever att de är delaktiga samt anser att enhetens medarbetare är kompetenta och tillgängliga.

Flertalet av de enhetsmål och aktiviteter som sattes för 2024 avser områden för långsiktigt kvalitetsarbete, varför flera av dessa även kommer fortgå under 2025.

Kvalitets- och utvecklingsarbete

Under 2024 har enhetens kvalitets- och utvecklingsarbete bedrivits inom en rad olika områden. Arbetet med genomlysning av flöden, arbetsmetoder och rutiner har fortgått under året. Som en del i detta arbete ritades enhetens mest bärande processer upp i 2c8 och flertalet rutiner kopplade till dessa processer reviderades efter hand. Enheten har även på flera sätt arbetat för att främja och förbättra samverkan med andra enheter och verksamhetspartners. Detta har dels skett genom gemensamma föreläsningar och workshops, men även genom revidering av befintliga samverkansrutiner.

Arbetet med fördjupade individuppföljningar har utvecklats på olika sätt inom enheten under året. Sammantaget syftar uppföljningarna till att säkerställa att klienter erbjuds adekvat stöd och hjälp och att enhetens resurser används på ett effektivt sätt. Inom ekonomiskt bistånd har individuppföljningarna särskilt fokuserat på grupperna långtidssjukskrivna och långtidsarbetslösa och inom Resursgruppen har uppföljningarna fokuserat på individer med avtalat boende. Beroendesektionen har i sin tur tagit fram nya strukturer för uppföljning av individer med placeringsbeslut och med lägenhetsinsatser. Sektionens socialsekreterare har även implementerat utvärderingsverktyget UBÅT, vilket på sikt innebär att det blir lättare att identifiera verkningsamma insatser.

Sektionen för ekonomiskt bistånd har arbetat för att öka andelen klienter som ansöker om bistånd digitalt och andelen klienter som använder sig av möjligheten att göra en förenklad ansökan. Arbetet syftar både till att göra ansökningsprocessen för våra klienter enklare samt frigöra mer tid för det sociala förändringsarbetet. I slutet av året låg andelen E-ansökningar på

32 procent och andelen förenklad ansökan på 25 procent. Arbetet har fått effekt men kommer fortlöpa under nästa år för att nå önskvärda nivå.

I syfte att identifiera utvecklingsområden har Resursgruppens bosamordnare under året intervjuat personer som tagit över lägenhetskontraktet efter att ha haft insatsen försökslägenhet. För att främja fortsatt utveckling av lägenhetsinsatserna samt förbättra samarbetet mellan sektionerna genomfördes även en workshop på temat[SFI]. Under året har en rad förbättringsåtgärder vidtagit. Bland annat har en ny rutin gällande interna arbetsfördelningen för insatsen upprättats och implementerats. Rutinen gällande uppföljning av hyresskulder har uppdaterats så klienter med hyresskuld snabbt kan fångas upp och risken för nya skulder minimeras. Vidare har rutinen för enhetens gemensamma samverkansmöten för insatslägenheterna uppdaterats.

Beroendesektionens verksamhet har under 2024 utvecklats på flera sätt. Sektionen erbjuder nu behandling baserade i MI (motiverande samtal) och CRA (Community Reinforcement Approach) såväl enskilt som i grupp samt fem stycken biståndsfria MI-samtal för personer med spelproblematik. Sektionen har även på olika sätt utvecklat arbetet med personer i kriminalitet genom uppdatering av rutiner och tillsättandet och utvecklandet av den nya tjänsten SIG-lots.

Kompetensutveckling

Enhetens kompetensförsörjningsplan har uppdaterats under året för att säkerställa att rätt kompetens finns inom verksamheten. Enheten använder forum som exempelvis enhetsträffar, socialsekreterarmöten och metodmöten för att arrangera och genomföra kompetenshöjande aktiviteter. Nya medarbetare går introduktionsutbildningar i bland annat MI (Motiverande samtal), samt IB (Initial bedömning) och ASI (Addiction Severity Index) för utredning.

Enhetens Beroendesektion har ökat sin kompetens genom att ha utbildas inom bland annat Kriminalitet som livsstil, rePulse och RBM (risk, behov, mottaglighet). Vidare har sektionen arbetat för att höja medarbetarnas kunskaper om målgruppen spelberoende och erbjuder nu även biståndsfria MI5-samtal för personer med spelproblematik. Under hösten har även en av sektionens medarbetare deltagit i uppstartande av ett forskningsprojekt genom Stockholms universitet för att ta fram ett nytt utredningsverktyg.

I och med att sektionen för ekonomiskt bistånd under året arbetat intensivt med individuppföljningar för långtidsarbetslösa och långtidssjukskrivna har de kompetenshöjande aktiviteterna för sektionens medarbetare ofta berört dessa målgruppers väg till egen försörjning. Det har inneburit att representanter från Samordningsförbundet, Arbetsförmedlingen, Jobbtorg och Aktivitetsplatsen föreläst och/eller medverkat vid ärendedragningar. Utbildningar i arbetslivsinriktad rehabilitering och SIP har erbjudits alla medarbetare. Sektionens socialsekreterare har fått information om och övning i att tolka läkarintyg för att planeringen mot självförsörjning bättre ska matcha våra klienters förutsättningar och behov. Samarbetet med enhetens upphandlade förtroendeläkare bidrar även till kompetenshöjning gällande individer med begränsad arbetsförmåga.

Enheten har ett pågående arbete avseende våld i nära relation och har ett nära samarbete med Relationsvåldscentrum Sydväst. Under året har de, efter inbjudan, även föreläst på ett av

enhetens socialsekreterarmöte för att öka kunskapen hos medarbetarna. Samtliga medarbetare erbjuds utbildning i Freda-kortfrågor för att säkerställa att våldsutsatta och våldsutövare uppmärksammas och erbjuds stöd och hjälp.

Under året har föreläsning i beroendelära även anordnats av Beroendesektionens egna CRA-behandlare. Enhetens medarbetare har även kunnat gå utbildning i suicidprevention och en ny rutin gällande suicidprevention har upprättats och gått igenom under en enhetsträff.

Medarbetarnas delaktighet

De månatliga arbetsplatsträffarna som respektive sektion har och de kvartalsvisa enhetsträffarna där samtliga medarbetare träffas är de forum som huvudsakligen används för att, tillsammans med enhetens medarbetare, följa upp verksamhetens mål och resultat kopplade verksamhetsplan och verksamhetsberättelse. Årets verksamhetsberättelse kommer att presenteras och diskuteras på den första enhetsträffen i februari.



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: 1.1 Alla barn och ungdomar ska ges möjlighet till jämlika uppväxtvillkor och trygghet samt en rik fritid


— Inga data

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel barn som lever i familjer som har ekonomiskt bistånd	1,2 %			0,9 %	1 %	2,7 %	VB 2024
Analys Andelen barn i befolkningen som lever i familjer med ekonomiskt bistånd har under de senaste 12 månaderna ökat från 0,9 till 1,2 procent vilket motsvarar en ökning om 33 procent. Även om förändringen bör förstås utifrån att det skett en generell ökning av andelen hushåll med ekonomiskt bistånd i stadsdelen så har även andelen barnfamiljer inom gruppen hushåll som erhåller ekonomiskt bistånd ökat från 19,2 till 21,3 procent under året. Bedömningen är att antalet hushåll som erhåller ekonomiskt bistånd påverkas av det ekonomiska läget i samhället och att det är fler som har svårare att komma ut i egen försörjning. För barnfamiljer kan detta vara en extra utmaning då utgifterna för dessa hushåll kan antas vara högre än för hushåll utan barn. När det gäller dessa familjer bör det dock noteras att dessa, sedan sommaren 2023, fått mer pengar att röra sig med då det tillfälliga bostadsbidraget inte medräknas som en inkomst vid beräkning av ekonomiskt bistånd. Beslutet att inte räkna med bidraget har gett dessa föräldrar bättre ekonomiska förutsättningar att klara sin vardag och trygga deras barns behov av skälig levnadsnivå. Det innebär dock att familjer som tidigare hade bedömts som självförsörjande och avslutas kan komma och uppbära bistånd under längre perioder. Även om andelen barnfamiljer med bistånd i stadsdelen är högre än det mål enheten satt är andelen fortfarande 1,5 procentenheter under KF:s årsmål.							

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	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel personer som själva upplever att de får en förbättrad situation av insatserna de fått från socialtjänsten (vuxna missbruk, socialpsykiatri, våld i nära relation)					83 %	-	2024
Analys 83 procent av de som besvarade enkäten uppgav att de, genom Beroendesektionen insatser, fått en förbättrad situation. Även om resultaten når upp till utsatt mål och är positiva på individnivå är det svårt att dra några generella slutsatser på gruppnivå då det bara var sex personer som besvarade enkäten. Att Beroendesektionens insatser överlag hjälper stadsdelens medborgare till en förbättrad livssituation styrks dock utifrån att andelen insatser som avslutas enligt plan fortsatt är hög. Enkäten besvarades av fem män och en kvinna. Det är svårt att uttala sig om anledningen till denna skillnad dels utifrån att det saknas information om hur många personer som tillfrågades men även utifrån det låga antalet svar. En möjlig förklaring är att det är flera män än kvinnor som tar del av insatser från Beroendesektionen över lag. Det är därför inte osannolikt att fler män än kvinnor fått möjlighet att besvara enkäten. Att enkäten besvaras av fler män än kvinnor är även ett mönster som återfinns i resultaten för staden förvaltningar i sin helhet. Enheten ser nu över vilka åtgärder som behövs för att säkerställa att antalet besvarade enkäter ökar i samband med nästa års brukarenkät.							

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Socialnämnden och äldrenämnden ska stödja stadsdelsnämnderna att i dialog med regionen implementera gemensamma system för genomförande och uppföljning av SIP	2024-01-01	2024-12-31	

Nämndmål: Vuxna invånare lever ett självständigt liv utifrån sina förutsättningar

— Inga data

Beskrivning


Målet nås genom att personer får stöd utifrån egna förutsättningar för att kunna delta i samhällets gemenskap och leva ett självständigt liv. Insatser i egen regi erbjuds i ett tidigt skede vilket minskar risken för att större åtgärder behöver erbjudas på längre sikt. Barnrättsperspektivet beaktas alltid när en förälder aktualiseras hos socialtjänsten så att barnets behov kan tillgodoses.

Vuxna med beroendeproblematik erbjuds stöd och samverkan kring personer med samsjuklighet prioriteras. Samordning med Region Stockholm pågår och utvecklas med syftet att ge en god och nära vård.

Vuxna och barn som är utsatta för våld i nära relation eller utsätts för hedersrelaterat våld och förtryck upptäcks och får stöd samt erbjuds insatser. Stöd att förändra sitt beteende erbjuds till våldsutövare.

Förväntat resultat

- Fler vuxna med beroendeproblematik får stöd att hantera sin livssituation och leva ett självständigt liv.
- Fler vuxna är motiverade att lämna ett liv med våld i nära relation, hedersrelaterat våld och förtryck
- Fler anställda har genomfört suicidförebyggande utbildning.
- Samtliga nyanställda ska ha genomgått utbildning i SIP (samordnad individuell plan).

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Stadsdelsnämnden ska skapa möjligheter att ge öppna insatser utan biståndsbeslut för personer med beroendeproblematik	2023-01-01	2024-08-31	
Analys <p>Enhetens beroendesektion erbjuder sedan tidigare ett begränsat antal icke biståndsbedömda MI-samtal för individer som söker stöd kring sin beroendeproblematik (MI5). Nytt för i år är tillägg för särskilt fokus avseende individer som söker sig till Socialtjänsten för spelberoende, där biståndsfri insats med motiverade och lotsande funktion numera erbjuds. Under året har 59 personer tagit del av de biståndsfria MI-samtalen. Fördelat på kön avsåg 66 procent män och 34 procent kvinnor.</p> <p>I enlighet med stadens arbete inför implementeringen av nya Socialtjänstlagen deltar och bidrar sektionen med erfarenheter, synpunkter och förslag till såväl Socialförvaltningen som den egna stadsdelsförvaltningen för fortsatt arbete kring detta. Tillsammans med Skärholmens stadsdelsförvaltning har beroendesektionen också genomfört en gemensam workshop under hösten för att tillsammans med respektive stadsdels medarbetare kunna utforska möjligheten kring insatser i samproduktion av olika slag.</p>			

Enhetsmål: För att möjliggöra ett självständigt liv, utifrån den enskildes förutsättningar, erbjuder enheten bistånd med en grund i rättssäkerhet, resurseffektivitet samt resultat- och evidensbaserad praktik

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Enheten är tillgänglig och lätt att komma i kontakt med, alla klienter bemöts på ett respektfullt sätt. Enheten samverkar internt och externt för att tillgodose den enskildes behov på bästa sätt. Medarbetarna känner till kommunikationsvägar och hantering i ärenden som rör våld i nära relationer och individer som vill lämna en kriminell livsstil.

Beroendedelens klienter ges insatser med målet att de ska tillgodoses en förbättrad och hållbar livssituation. Vi uppfyller stadens kvalitetsgaranti för vuxna som söker insatser för beroendeproblematik. Klienterna tar emot det stöd de har beviljats genom insatser och andelen klienter som avslutas enligt plan är hög.

Inom Ekonomiskt bistånd finns en tydlig och väl förankrat planering tillsammans med klienten för vägen mot en egen försörjning. Vi bereder insatser för att arbetsföra individer ska närma sig arbetsmarknaden och samverkar med relevanta parter så som Regionen och Försäkringskassan i de fall arbetsförmåga bedöms saknas eller vara nedsatt.

Enheten utvecklar och utvärderar sina arbetsmetoder kontinuerligt för att arbeta så resurseffektivt, hållbart och individanpassat som möjligt. Aktuella riktlinjer och styrdokument

är väl implementerade i verksamheten. Vi eftersöker och testar nya, evidensbaserade arbetsmetoder för att utvecklas inom verksamhetsområdet och de målgrupper vi möter.

Enheten håller hög kvalitet i utredningar, beslut och dokumentation.

Analys

Under 2024 har enheten vidtagit flera olika aktiviteter som på olika sätt relaterar och bidrar till enhetsmålet. Enhetens sektioner har arbetat med att se över och utveckla sina interna och externa samverkansrutiner. Utöver detta har arbete med utökande individuppföljningar fortsatt. Både utvecklingen av den interna och externa samverkan samt arbetet med individuppföljningar syftar till att säkerställa att enhetens klienter får rätt stöd och hjälp för att på sikt leva ett självständigt liv. Som ett led i arbetet med att säkerställa att klienter erbjuds verkningssamma insatser på ett rättssäkert och effektivt sätt har enheten även arbetat med att se över flöden, arbetsmetoder och rutiner. Denna aktivitet påbörjades redan 2023 men har fortlöpt även under 2024. Nytt för i år och övergripande för hela enheten är arbetet med det digitala kvalitetsledningssystemet 2c8 där enhetens bärande processer har ritats upp och en genomgång av de rutiner och dokument som är kopplade till dessa processer har påbörjats. Arbetet med implementeringen av 2c8 är även något som kommer fortlöpa under nästkommande år.

Sammantaget görs bedömningen att enhetsmålet uppnås helt.

Nedan följer ett axplock av det arbetet som utförts eller påbörjats under året.

Beroendesektionen:

- Sektionens öppenvården har under året startat CRA- och MI-grupp. Av de totalt 21 deltagare som slutfört insatsen och besvarat utvärderingsenkät har över lag varit mycket positiva till insatsen där en övervägande majoritet tyckt att kursen varit bra eller mycket bra och samtliga som besvarande enkäten uppgav även att de redan börjat vidta vissa steg mot förändring.
- Utredningsgruppen har under året börjat arbeta med utvärderingsverktyget UBÅT, en del av ASI. UBÅT avser skapa bättre förutsättningar att granska och analysera statistik kopplat till insatser. Något som kommer att förbättra evidensen inom enheten och säkerställa att klienter i högre utsträckning erbjuds rätt stöd.
- Beroendesektionen har fortsatt att höja kompetensen genom utbildningar i MI, LVM, ASI, CRA, RePulse och RBM. Vidare har regelbundna metodträffar genomförts för socialsekreterarna i syfte att öka kunskapen inom specifika områden, stärka samsyn och för att utvecklas tillsammans. Genom kontinuerlig kompetenshöjning och tillämpning av ny forskning och riktlinjer erbjuds klienter stöd och hjälp av kvalitet.
- Utveckling av arbete med målgruppen spelberoende har skett under året där både kunskapen och kompetensen bland sektionens medarbetare har höjts genom information från och samtal med andra aktörer inom området. Därtill har sektionen, inom ramen för befintliga biståndsfria MI5-samtal, börjat erbjuda särskilt stöd för individer i spelberoende i ett tidigt skede.
- Arbetet med att utveckla systematiska uppföljningar i insatslägenheter har under året

pågått och genomförs nu regelbundet. Även arbete med att förbättra bokurser i samband med inflytt i dessa lägenheter är under arbete.

Ekonomiskt bistånd:

- Under året har sektionen arbetat aktivt för att skapa bättre systematik i sina individuppföljningar. Fokus under året har varit att utveckla uppföljningarna för grupperna långtidssjukskrivna och långtidsarbetslösa. Utöver de reguljära uppföljningar som sker i alla ärenden, har sektionens gruppleddare för dessa grupper hållit återkommande ärendegenomgångar med sektionens socialsekreterare för att säkerställa att enhetens klienter får rätt stöd och hjälp.
- För att öka medarbetarnas kompetens gällande olika gruppers väg mot självförsörjning har föreläsningar och ärendedragningar genomförts med olika samverkanspartners. För gruppen långtidssjukskrivna används vid behov det upphandlande företaget Susano som specialiserar sig på försäkringsmedicinska bedömningar, arbetsförmågetredningar och stöd i upprättande av ansökan om sjukersättning.[SF1] Under året har Susanos förtroendeläkare använts för konsultation i 13 ärenden. Samtliga klienter har ett långvarigt behov av ekonomiskt bistånd (i genomsnitt 9 år) och oklar arbetsförmåga. I två fall har ansökan om sjukersättning upprättats och dessa klienter har även beviljats ersättningen och är nu självförsörjande.
- Implementering av E-ansökan och arbetssättet förenklad ansökan har fortlöpt under året. Flera strategier för att få fler klienter att lämna ansökan om bistånd via den digitala E-tjänsten samt använda den förenklade ansökningsprocessen har vidtagits. När vi summerar året ligger andelen E-ansökningar ökat från 20 procent i januari 2024 till 32 procent i november 2024. Användandet av förenklad ansökan mäts inte kontinuerligt under året men låg i slutet av året på 25 procent. Aktivt arbete med fortsatt implementering kommer fortlöpa även under nästkommande år.

Resursgruppen:


- Likt föregående år har Resursgruppens bosamordnare genomfört intervjuer med klienter som tagit över förstahandskontraktet för sin försökslägenhet. Svaren från föregående års intervjuer har presenterats vid en enhetsträff och en workshop genomfördes för enhetens medarbetare under våren där diskussioner om hur det gemensamma arbetet med klienter som har en boendeinsats kan förbättras. Under året har flera rutiner reviderats och nya har upprättats och implementerats. Genom detta arbete har en bättre struktur för samarbete och ansvarsfördelning skapats för utförande av insatsen. Vidare har förutsättningarna för att, i ett tidigt skedde, uppmärksamma och fånga upp klienter med större hjälpbehov förbättras.
- Under hösten har sektionen tagit över uppföljningen av de avtalade boenden som förvaltningens olika enheter har beviljat. Syftet är att skapa bättre struktur i uppföljningarna så att de klienter som uppfyller kraven för att ta över de tidsbegränsade kontrakten gör det i större utsträckning och för att uppmärksamma klienter som kan vara i behov av mer stöd och hjälp.
- Arbetet med att tillsätta de OSA-anställningar som förvaltningen har genom överenskommelse med Arbetsförmedlingen har pågått under året. Här har det bedrivits

ett aktivt arbete både med att identifiera lämpliga kandidater och arbetsgivare. När vi nu summerar året är 29 av 30 anställningarna tillsatta. 28 av de 29 personerna har blivit eller förväntas bli självförsörjande genom insatsen.




Under året har enheten på olika sätt arbetat för att förbättra samverkan och därmed samsynen med andra delar av socialtjänsten. Enhetens klienter är ofta i behov av parallella insatser och genom att samverka med andra samverkanspartners ges individen bättre förutsättningar att leva ett självständigt liv. På temat samsjuklighet har både föreläsning och gemensamma workshops anordnats för ekonomiskt bistånd, beroende och socialpsykiatri. För ekonomiskt bistånd har samverkan med Jobbtorg varit ett fokus under året där ärendedragning på gruppledar- och handläggarnivå genomförts. Beroendesektionen har under hösten genomfört en samverkanworkshop med både Beställarenheten funktionsnedsättning och med Beställarenheten äldre. Vidare har Beroendesektionen arbetat för att stärka samverkan med verksamhetsområde Barn, unga och familj som också blivit en del av Samvux för unga vuxna. Samverkan med Beroendecenter Stockholm har även stärkts genom att behandlingskonferenser på nytt startats upp och där personal från Liljeholmsbergets beroendemottagning deltar vid Beroendesektionens ärendedragning en gång i månaden.

När det gäller arbetet med individer i kriminella nätverk och avhoppare har enheten sedan slutet av 2023 riktade handläggare på såväl beroende som på ekonomiskt bistånd som arbetar med målgruppen. Arbetssättet underlättar samverkan och kunskapen om målgruppen samlas på ett effektivt sätt, samtidigt som insynen i dessa ofta känsliga ärenden begränsas till ett fåtal handläggare. Inom Beroendesektionen har en ny tjänst i form av SIG-lots både inrättats och tillsatts. Utformning av tjänsten har skett under hösten för att skapa ett tydligt uppdrag. Än så länge har en person beviljats insatsen. Detta är ett viktigt steg i stadsdelens arbete mot kriminalitet. Syftet är att kunna erbjuda spetskompetens inom området och på så vis bygga upp ett skyddsnet för personer som behöver stöd och hjälp att komma ifrån kriminalitet. Sektionen deltar även i Trefas, även det en viktig del i arbetet mot kriminalitet.

Vad gäller våld i nära relation har enheten under året fortsatt att mäta antalet klienter som utsätts för våld eller utsätter andra för våld i nära relation. Enhetens mål är att alla som har en klientkontakt ska gå utbildning i FREDA-kortfrågor. Medarbetare erbjuds också gå de utbildningar som rör våldsutövare, för att kunna stärka kompetensen kring målgruppen och kunna hänvisa till rätt stöd. Under året har Relationsvåldcenter besökt enheten för att, under ett socialsekreterarmöte på ekonomiskt bistånd, föreläsa om hur våld och våldsutsatthet kan upptäckas inom ramen för enhetens utredningar.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel individer som avslutas till kodningen "Okänt" (Ekonomiskt bistånd)	8,85 %			26,47 %	20 %		2024
<p>Analys</p> <p>Att kodningen för avslutsorsak blir korrekt när insatser för en individ avslutas är viktigt för att få tillförlitlig statistik över hur insatser faller ut. Om andelen individer som avslutas till kodningen "okänt" är hög är det svårt att följa upp de insatser som erbjuds. De senaste åren har det därför skett ett aktivt arbete gällande avslutskodning inom ekonomiskt bistånd. Arbetet har dels fokuserat på att höja medarbetarnas medvetenhet om kodningens betydelse, men även resulterat i att en ny</p>							

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Årsmål	KF:s årsmål	Period
avslutningskod "Kontakten bruten - klient går ej att nå" införts för att ge mer tillförlitlig och nyanserad statistik. Arbetet har gett effekt på så sätt att andelen individer som avslutas till kodning "Okänt" succesivt minskat. När nu mätningen för 2024 genomförs har drygt nio procent av de personer som avslutats under året avslutats med kodningen "okänt". Det är en minskning med hela 23 procentenheter sedan 2022 och för första gången sedan indikatorn infördes nås uppsatt mål.							

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Enheten ser över och utvecklar verksamhetens flöden, arbetsmetoder och rutiner	2023-01-10	2025-12-31	Avvikelse
<p>Analys</p> <p>Under 2024 har enheten fortsatt utveckla verksamhetens flöden, arbetsmetoder och rutiner. Under året har ny rutin för suicidprevention upprättas och gått igenom under höstens första enhetsträff. Samverkansrutin med Kriminalvården har upprättas för att säkerställa att nyligen frivivna personer får de stöd de behöver för att återintegreras i samhället. Uppritandet av enhetens mest bärande processer i 2c8 har pågått under året, vilket även inneburit en generell översyn och revidering av dessa processer samt de dokument som är kopplade till dessa. Informationsmaterial i form av broschyrer gällande de insatser som erbjuds av enheten har tagit fram och delas nu ut till nya klienter som kommer i kontakt med enhetens mottagningsgrupper.</p> <p>Beroendesektionen: har under året arbetat aktivt för att förbättra samarbetet och öka samsynen med andra enheter så som Individ och familjeomsorgen barn och unga, Beställarenheten funktionsnedsättning samt Beställarenheten äldre. Arbetet har inbegripit workshops och översyn och revidering av de gemensamma samverkansrutinerna. Arbetet mot kriminalitet har under året utvecklats på flera olika sätt. En broschyr gällande insatsen SIG har tagits fram för att enkelt kunna sprida information om sektionens arbete med denna grupp. En ny tjänst, SIG-lots, har inrättas. Tjänsten har tillsatts och ett aktivt arbete med utvecklandet av arbetsrollen har fortlöpt under året. Det har bland annat inbegripit studiebesök hos SIG-lots i annans stadsdelsförvaltning och regelbundna möten med förvaltningens verksamhetscontroller och SIG-lots på barn och unga. Arbetet är fortsatt under utveckling och kommer fortgå även under 2025. Rutiner gällande arbetet med personer som vill lämna kriminalitet har även utvecklats vidare där bland annat definitioner av ärenden, tillägg om SIG-lotsens funktion samt nya rutiner för uppföljning och återsökning av medel tillkommit. På Beroendesektionen har en ny mottagning växt fram under året och rutin för hanteringen av nya ärenden samt mottagningens arbetsuppgifter har tagits fram. Sektionen har också gjort en tydligare rutin för hanteringen av LVM.</p> <p>Ekonomiskt bistånds: utredningsgruppen har under året fortsatt arbeta med implementeringen av E-ansökan och arbetssättet med förenklad ansökan. Under årets andra hälft har det skett ett aktivt arbete med att förbättra flöden och arbetsrutiner inom mottagningsgruppen där gamla rutiner har revideras och nya upprättas för att skapa samsyn inom gruppen. Stort fokus har även legat på den interna samverkan där rutiner förbättrats och förtydligas. Sektionen har under året arbetat vidare på individuppföljningar för att förbättra verksamhetens flöden och arbetsmetoder.</p> <p>Resursgruppen: har under året sett över det administrativa arbetet kring olika flöden för att effektivisera arbetet och förbättra kvaliteten och tillgängligheten. Den enhetsövergripande rutinen gällande försöks-, tränings-, och jourlägenheter har reviderats och implementerats, vilket innebär ett förtydligande av ansvars- och rollfördelning. Insatsen försökslägenhet har utvärderats genom att enhetens bosamordnare intervjuat personer som övertagit sina kontrakt. Intervjuerna har syftat till att identifiera framgångsfaktorer och förbättringsområden och har använts som utgångspunkt för diskussioner som hölls inom ramen för en workshop som ordnades under våren för enhetens medarbetare. Under året har enheten arbetat aktivt för att både identifiera och rekrytera kandidater och arbetsplatser för att fylla de 30 OSA anställningar som förvaltningen har. När vi nu summerar året är 29 av de 30 anställningarna tillsatta och det finns ytterligare kandidater som inväntar möjligheten att påbörja en OSA-anställning.</p>			
 Enheten stärker arbetet och kunskapen inom spelberoende	2023-01-20	2024-12-31	
<p>Analys</p> <p>Under 2024 har enheten bjudit in Behandlingsenheten för information om spelberoende till en av enhetsträffarna. Utöver detta har Beroendesektionens grupper vid olika tillfällen haft besök av stadens upphandlade verksamheter, Spelfriheten, för att sprida information om vad som erbjuds, men också för dialog kring målgruppen. Arbetet som skett under året har inneburit att sektionen nu, inom ramen för de biståndsfria M15-samtalen, kan erbjuda tidigt stöd till personer med spelproblematik. Arbetet ligger i linje med den nya Socialtjänstlagens intentioner.</p>			
 Enheten upptäcker och uppmärksammar individer som utsätts för våld eller som utsätter andra för våld	2022-01-01	2025-12-31	
<p>Analys</p> <p>Under 2024 har Relationsvårdcenter besökt enheten för att öka medarbetarnas kompetens inom området, men också för att</p>			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<p>informera om deras verksamheten och stärka samverkan. Frågor om våldsutsatthet och våldsutövning finns integrerade i de utredningsverktyg (IB och ASI) som används inom ekonomiskt bistånd och beroende när den enskilde först ansöker. Eftersom det inte är ovanligt att det kan ta ett tag för personer som utsätts eller utsätter andra för våld att prata om sin problematik är det viktigt att de får frågor om detta vid flera tillfällen. Enheten har därför som mål att samtliga medarbetare ska utbildas i användandet av FREDAs kortfrågor för att bli bättre på och känna sig trygga i att ställa frågor om våld i samtal med klienter. Utifrån senaste kontrollen har de flesta medarbetarna gått utbildningen och de som inte har gjort det samt nyanställda kommer göra det under 2025.</p> <p>Under verksamhetsåret har enheten även fortsatt att mäta antalet aktuella klienter där kännedom finns kring våldsutsatthet eller våldsutövning. Mätningen sker genom att en anonymiserad enkät skickas till enhetens medarbetare tre gånger under året. Syftet med mätningen har dels varit att uppmärksamma våldsutsatta och våldsutövare men även för att få bättre kunskaper kring målgrupperna.</p> <p>Under 2024 har medarbetarna rapporterat att totalt 11 individer identifierats. Medarbetare på enheten har i de allra flesta fallen fått kännedom om våldet i samband med fysiskt besök, på kontoret eller i hemmet. I de fall våldet har dokumenterats är det framför allt genom FREDAs kortfrågor, i journal IB3 och ASI. Av dessa individer finns särskild utsatthet avseende beroendeproblematik i 75 procent av ärendena. 50 procent av de som enheten har kännedom om har beviljats insatser genom Relationsvårdcenter. Det är dock viktigt att ta i beaktande att alla inte önskar stöd i stunden för sin våldsutsatthet eller för sitt våldsutövande. Det kan många gånger kräva en längre tid av kontakt och motivationsarbete.</p> <p>Antalet individer som identifierats och rapporterats via enkäten under 2024 var lägre än de som rapporterades under 2023, då totalt 40 personer identifierats och rapporterats. Eftersom det inte är sannolikt att enheten kommer i kontakt med betydligt färre våldsutsatta/våldsutövare handlar förändringen snarare om att enkäten som mätmetod behöver ses över och att identifieringen av våldsutsatta/utövare fortfarande är ett område i behov av utveckling och förbättring. Båda dessa aspekter kommer enheten att arbeta vidare med under 2025. Viktigt att notera i sammanhanget är dock att Relationsvårdcenter Sydväst egna statistik visar att majoriteten av de som tar kontakt med dem inte alls haft någon kontakt med Hägersten-Ålvsjös socialtjänst.</p>			
<p>✔ Intervjuer och utvärderingar görs tillsammans med individer som övertagit hyreskontrakt efter insatsen Försökslägenhet.</p>	2023-01-10	2024-12-31	
<p>Analys</p> <p>De senaste åren har enhetens bosamordnare intervjuat före detta klienter som övertagit sina kontrakt i Försökslägenhet. Syftet med intervjuerna är att undersöka individens upplevelse av insatsen för att kunna utveckla arbetet och stödet som erbjuds. Likt föregående år intervjuades nio personer. Gemensamt för de som intervjuats var att de alla hade lyckats utveckla nödvändiga färdigheter så som sköta sin vardagsekonomi, ta tag i sina skulder och följa hyreslagens krav. Resultatet från de genomförda intervjuerna kommer vara av stort värde för ett fortsatt kvalitet- och utvecklingsarbete.</p> <p>Genom resultatet från intervjuerna har framgångsfaktorer kunnat identifieras. Likt tidigare år lyftes teman som, grundtrygghet, arbete och rehabilitering mot arbetslivet, ekonomisk rehabilitering och tålamod från stödpersoner som viktiga faktorer för att kunna ta över sitt lägenhetskontrakt. När det gäller områden för utveckling efterfrågas sådant som tydligare information, möjlighet till byte av stödperson samt ett bra avslut med utsluss till andra stödfunktioner i samhället. Under året genomfördes även en workshop för enhetens medarbetare där resultaten från intervjuer användes som utgångspunkt för vidare diskussioner. Under året har en rad förbättringsåtgärder vidtagit. Bland annat har en ny rutin gällande interna arbetsfördelningen för insatsen upprättats och implementerats. Rutinen gällande uppföljning av hyresskulder har uppdaterats så klienter med hyresskuld snabbt kan fångas upp och risken för nya skulder minimeras. Vidare har rutinen för enhetens gemensamma samverkansmöten för insatslägenheterna uppdaterats.</p>			

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 en minimal klimatpåverkan

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Alla medarbetare är väl informerade om staden och stadsdelens klimatarbete. Genom miljömedvetna val, avfallssortering och medvetet resande verkar enheten för minskad påverkan.

Analys



Enheten arbetar aktivt med att öka medvetenheten avseende stadens miljömål och minska klimatavtryck. Miljömålen har under året gått igenom på respektive sektionens arbetsplatsträff och vi påminner varandra om att vara sparsamma med elförbrukning. Enheten köper inte in engångsartiklar i plast och källsorterar sitt avfall.

Enhetens medarbetare använder i första hand alltid kollektivtrafik för tjänsteresor. Även elcykel finns som ett möjligt alternativ att tillgå, när vädret tillåter. Enheten använder hybridbil med dubbria däck. Den används sparsamt, men vid behov. I takt med att andelen E-ansökningar för ekonomiskt bistånd ökar minskar behovet av utskrifter. Bedömningen görs att

enheten når enhetsmålet helt.

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	Arsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel inköpta ekologiska måltider och livsmedel i staden i kronor av totala värdet av inköpta måltider och livsmedel	25,61 %				70 %	70 %	2024
Analys Enhetens inköp av måltider och livsmedel är begränsade. De inköp som görs avser främst inköp av frukost till de enhetsgemensamma träffarna som anordnas fyra gånger per år, inköp av avtackningsfika för medarbetare som slutar, samt inköp av smörgåsar till de klienter som deltar i Beroendesektionen CRA behandling. Av de inköp som gjorts under året avser 25,6 procent av kostnaden inköp av ekologiska livsmedel. Årsmålet nås därför inte. En utmaning med att nå upp till årsmålet har varit upphandlad leverantör har haft ett begränsat utbud av ekologiska varor. En annan utmaning är även att priset på ekologiska livsmedel ofta är dyrare varför detta ibland valts bort för att hålla sig inom den budget som redan är uppgjord för planerade aktiviteter.							

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: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd

— Inga data

Nämndmål: Stadsdelsnämnden bedriver verksamheterna inom tilldelad ekonomisk ram och tillvaratar digitaliseringens möjligheter

— Inga data

Beskrivning

Stadsdelsnämndens verksamheter ska bedrivas inom beslutad budget. Styrning och uppföljning ska vara tydlig. En tydlig ekonomistyrning och säkerhet i prognoser är en förutsättning för att skapa och behålla stabilitet i och rådighet över verksamheten. Enheterna följer regelbundet upp ekonomin genom kontakter mellan enhetschef, avdelningschef och controller inför månads- och tertialrapporter.

Nämndens lokalförsörjningsplan tas fram i samband med Underlag för budget 2025-2027. I lokalförsörjningsplanen slås nämndens långsiktiga arbete med lokaler fast, i syfte att

tillgodose verksamheternas krav på ändamålsenliga och kostnadseffektiva lokaler. Inriktningen framåt är att hyra lokaler av stadens fastighetsägande bolag. Under 2024 ska stadsdelsnämnden fokusera på behov och användandet av lokaler för att kunna möta framtida behov.

Stödet till verksamheterna i digitalisering ökar och idéer om digitalisering uppmuntras. Nämnden kommer att arbeta aktivt för att bygga digital kompetens i stadens verksamheter. Detta ska leda till en ökad effektivitet och kvalitet i verksamheterna.

Förväntat resultat

- Stadsdelsnämndens verksamheter bedrivs på ett kostnadseffektivt sätt.
- Stadsdelsnämnden hyr lokaler som är ändamålsenliga och kostnadseffektiva
- Stadsdelsnämnden har en tydlig styrning och förvaltning av digitalisering
- Stadsdelsnämnden implementerar PM3 som förvaltningsmodell

Enhetsmål: Enheten bedriver verksamheten inom sin ekonomiska ram

◆ Uppfylls delvis

Förväntat resultat

Verksamheterna bedrivs med hög kvalitet och på ett kostnadseffektivt sätt. Vi tillvaratar de resurser och kompetenser vi har.

Eventuella felaktiga utbetalningar upptäcks och återkrävs, medarbetarna tar lärdom av orsakerna.

Analys

Redan i början av året konstaterades det att enheten stod inför ekonomiska utmaningar till följd av en inom vissa delar av verksamheten hög personalomsättning, underskott på grund av kostsamma placeringar samt en betydande ökning av riksnormen. Enheten har under året på fler olika sätt bedrivit ett aktivt arbete för en budget i balans utan att göra avkall på insatsernas kvalitet.

För att skapa en arbetsplats där medarbetare trivs och stannar har enheten arbetat med friskfaktorerna på arbetsplatsen i syfte att på sikt minska personalomsättningen. Resultatet från den senaste medarbetarundersökningen visar även att de är fler än föregående år som skulle rekommendera arbetsplatsen för någon de känner. Vidare har enheten med hjälp av sin introduktionsansvarig fortsatt satsa på en god introduktion för alla nyanställda i syfte att skapa en god arbetsstart och på så vis få fler medarbetare att i större mån stanna kvar i organisationen.

En viktig del i arbetet med att säkerställa att verksamheten bedrivs med hög kvalitet och på ett kostnadseffektivt sätt är enhetens utveckling av arbetet med individuppföljningar. Genom att skapa bättre systematik för hur uppföljningar genomförs får enhetens klienter snabbt rätt stöd och vägen mot ett självständigt liv blir kort. Detta har inte bara stor betydelse för den enskilde

individen men även för en budget i balans. Arbetet med individuppföljningar har under året skett inom enhetens sektioner på olika sätt.

Inom ekonomiskt bistånd har ett intensivt arbete skett framförallt i förhållande till individuppföljningar av långtidssjukskrivna och långtidsarbetslösa för att säkerställa att de har en planering som leder till självförsörjning. Under året har sektionen även arbetat aktivt med implementeringen av E-ansökan och arbetssättet förenklad ansökan. Implementeringen syftar inte bara till att göra det enklare för enhetens klienter att ansöka om ekonomiskt bistånd utan tanken är även att enhetens socialsekreterare kommer få mer tid till det sociala förändringsarbetet. Inom Beroendesektionen har arbetet med användandet av utvärderingsverktyget UBÅT fortlöpt under året, som en del i att klienter i större mån erbjuds rätt stöd och hjälp. Beroendesektionen har under året även infört nya rutiner för uppföljningar av individer med placeringsbeslut och individer med insatsen tränings- jour- och försökslägenhet för att säkerställa att insatserna korresponderar med individens behov och att resurser används på ett kostnadseffektivt sätt. Månadsvisa uppföljningar av samtliga placeringar sker utöver socialsekreterarnas arbete, också av gruppleddare och biträdande enhetschef. Beroendesektionen fortsätter också att erbjuda stöd och behandling i egen regi av hög kvalitet.



Inom enhetens Resursgrupp sker sedan tidigare uppföljningar av enhetens avtalade boenden, med syfte att säkerställa att de individer som kan ta över kontraktet för sin övergångsbostad. Nytt för i år är att sektionen även tagit över uppföljningen av de avtalade boenden som beviljats som insats av verksamhetsområdet barn, unga och familj samt Socialpsykiatri.


Arbetet kring felaktiga utbetalningar (FUT) har under året fortlöpt med goda resultat. Genom den tillfälliga FUT-tjänsten om 50 procent som löpte på fram till augusti har en förbättring av arbetet kunnat ske och andelen anmälningar som förhandsbedömts inom utsatt tidsram har ökat och når i år uppsatt mål. Under året har det även skett ett aktivt arbete med att förebygga felaktiga utbetalningar. Bland annat har genomgångar och workshops med fokus på olika teman anordnats för att säkerställa att sektionens socialsekreterare har tillräckliga kunskaper för att genomföra sina utredningar på ett adekvat sätt och därmed minimera risken för felaktiga utbetalningar. Ett protokoll för att säkerställa korrekta utbetalningar togs även fram under året och sektionens socialsekreterare har med hjälp av protokollet utfört egenkontroller i sina ärenden.


Inom ekonomiskt bistånd återsöks ersättningar från Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten när möjligheten finns. Under 2024 har enheten fått tillbaka ca 2,9 miljoner kronor genom återsökningar.

Enhets administrativa personal har utvecklat ett arbetssätt för granskning av leverantörsfakturor för att förhindra felaktiga faktureringar. Genom detta arbete upptäcktes felaktiga fakturering till ett värde om över 208 000 kronor.

Enhetsen fortsätter att bedriva en verksamhet med kvalitet och på ett kostnadseffektivt sätt, men uppnår, på grund av tidigare nämnda utmaningar, inte en budget i balans. Den samlade bedömningen är att enheten delvis når uppsatt mål.





Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Antal genomförda UBÅT	31				90		2024
<p>Analys</p> <p>Som en del i enhetens arbete med individuppföljningar har Beroendesektionen under året påbörjat implementeringen av uppföljningsverktyget UBÅT. Användningen av UBÅT kommer på sikt innebära att lokal evidens skapas och förutsättningar för att matcha klienter med rätt insatser förbättras. Arbetet inleddes under våren med en metodgenomgång och under året har flera av sektionens socialsekreterare gått utbildningen i ASI som är obligatorisk för att få använda sig av utvärderingsverktyget. För att kunna följa utvecklingen med implementeringen skapades därför även en ny indikator för året med målsättningen att 90 stycken UBÅT skulle genomföras.</p> <p>När vi nu summerar året har 31 UBÅT gjorts. Hur många UBÅT som kan genomföras påverkas alltid av antalet klienter i insats som kan följas upp med utvärderingsverktyget, en parameter som sektionen själv inte kan styra över. En förklaring till att antalet genomförda UBÅT inte är högre för året är även att inte alla av sektionens socialsekreterare är klara med sin utbildning i ASI. Några av de som slutfört utbildning gjorde det även under hösten varför de har haft begränsad tid att genomföra UBÅT i sina ärenden under året. Även om antalet UBÅT är lägre än uppsatt årsmål bör resultatet ses som en bra start på ett arbete som kommer fortsätta även under nästa år.</p>							
 Förhandsbedömning angående misstänkt FUT (felaktig utbetalning) sker inom 3 månader	82,65 %			73,02 %	75 %		VB 2024
<p>Analys</p> <p>Mätningen gällande förhandsbedömning av misstänkt FUT infördes 2023 med målsättningen att förkorta tiden innan en förhandsbedömning av inkomna anmälningar genomförs. Specifikt var målet att 75 % av anmälningar som inkommit sedan 2023-01-01 skulle hanteras inom tre månader. Indikatorn infördes mot bakgrund av att det då även fanns ett stort antal äldre anmälningar som inte hade hanterats. Sedan införandet av indikatorn har ett aktivt arbete skett med att både hantera äldre anmälningar samt förhandsbedöma nyinkomna anmälningar inom tre månader. Arbetet har inneburit att antalet anmälningar som inväntar förhandsbedömning stadigvarande har minskat. Av de 196 stycken anmälningar som inkommit sedan 2023-01-01 och fram till 2024-09-13 har 162 ärenden hanterats inom tre månader vilket motsvarar 82,6 procent. Det innebär att arbetet ligger i fas med uppsatt mål.</p>							

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Arbetet med individuppföljning utvecklas för att skapa systematik i genomförande och följa måluppfyllelse	2024-01-18	2025-12-31	
<p>Analys</p> <p>Enheten har under året fortsatt det intensifierade arbetet med individuppföljningar i form av bland annat utökade individuella ärendegenomgångar. Utöver detta har både ekonomiskt bistånd och beroendesektionen veckovisa ärendedragningar i grupp. Enheten har även arbetat vidare med olika samverkansmöten, däribland de så kallade FJoT-mötena, där gemensam uppföljning av individer i insatserna Försöks- Jour- och Träningslägenhet sker med fokus på kvarboende, fortsatt planering mot annat självständigt boende eller övertag av kontrakt.</p> <p>Ekonomiskt bistånd: Arbetet med individuppföljningar har under året särskilt fokuserat på grupperna långtidssjukskrivna och långtidsarbetslösa. Sektionens gruppledare har tillsammans med ansvarig socialsekreterare gått igenom dessa ärenden för att säkerställa att klienten får rätt stöd mot självförsörjning. På detta sätt kan exempelvis långtidssjukskrivna som kan vara aktuella för sjuksättning identifieras och sektionens förtröendeläkare kan kopplas in för fortsatt socialmedicinsk konsultation. Representanter från Samordningsförbundet har även, efter inbjudan, hållit ärendedragning med temat sjukskrivna. För långtidsarbetslösa har sektionens gruppledare haft kontinuerliga ärendegenomgångar med jobbcoach från Jobbtorget och under hösten har även en ärendedragning på medarbetarnivå genomförts på plats på Jobbtorget. Därtill har även ärendedragning med särskild fokus på personer som står långt ifrån arbetsmarknaden på grund av bristande kunskaper i svenska språket och ärendedragning med förvaltningens budget och skuldrådgivare genomförts.</p> <p>Beroendesektionen: Under året har Stödteamet satt nya mål för sitt arbete samt tagit fram en ny struktur för uppföljning av dessa mål. Sektionens socialsekreterare har fortsatt arbetet med individuppföljningar med stöd av uppföljningsverktygen ASI och UBÅT. Implementeringen av UBÅT har pågått under året och inleddes med att en metodträff som särskilt fokuserade på detta genomfördes under våren. För att följa upp och säkerställa att implementeringen av UBÅT går enligt plan infördes en särskild indikator för detta 2024. Sektionen arbetar även aktivt med att göra uppföljningar utifrån specifika insatser. När det gäller beslut om placering så följs dessa upp månadsvis av biträdande enhetschef inför prognosmöte med förvaltningens ekonomiconroller. För insatserna tränings-, försöks- och jourlägenhet har mötesformen FJoT reviderats och en halvårsvis</p>			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
genomgång av samtliga ärenden med biträdande enhetschef, gruppleddare och bosamordnare från resursgruppen har införts. Resursgruppen: Uppföljningar av de individer som har insatsen avtalat boende sker löpande under året. Nytt för i år är att Resursgruppen tagit över uppföljningen av lägenheter som även beviljats av andra enheter inom förvaltningen. Genom genomgångarna identifieras de personer som kommit att uppfylla kraven för att kunna ta över kontraktet för sin genomgångsbostad under resterande boendetid varför avslut av insatsen snabbt kan initieras. Genomgångarna innebär även att personer som har svårt att tillgodogöra sig insatsen snabbt uppmärksammas och vidare åtgärder kan vidtas. Antalet pågående avtal har minskat över tid, från 84 i december 2022, till 67 i december 2023 och 47 i december 2024. Under 2024 har 47 avtal avslutats där nästan hälften (21 personer) fått skriva självständiga kontrakt och ytterligare elva stycken har fått förstahandskontrakt hos annan hyresvärd. I två fall har personen bytt boendeinsats. I 13 fall har personen fått flytta på grund av misskötsam och i fem fall har personen själv sagt upp kontraktet.			
 Ekonomiskt bistånd arbetar aktivt för en ökad andel E-ansökningar samt testar genom pilotprojekt nytt arbetssätt för förenklad ansökan.	2024-01-15	2024-12-31	
<p>Analys</p> <p>Under året har ekonomiskt bistånd på olika sätt arbetat för att öka andelen E-ansökningar och användandet av förenklad ansökan med syftet att göra ansökningsprocessen lättare för sektionens klienter och frigöra mer tid för socialsekreterarna att arbeta med det sociala förändringsarbetet.</p> <p>Sektionen har kontinuerligt skickat ut information om E-ansökan och förenklad ansökan till alla hushåll. Dessutom har klienter uppmuntrats via mejl, telefonsamtal och/eller personliga besök att skicka in sina ansökningar digitalt. Nyanställda socialsekreterare har fått introduktion i handläggningen av E-ansökan och arbetssättet förenklad ansökan. Socialsekreterarna har även gått igenom sina kretsar för att identifiera personer som kan behöva stöd i att lära sig ansöka via E-tjänst. Klienter har sedan erbjudits tid med personalen i verksamhetens datasal. Intresset för denna möjlighet har tyvärr varit begränsad. I och med ombyggnationen av förvaltningens gemensamma reception hoppas sektionen på att flera klienter kommer se fördelarna med att använda E-tjänsten. Sektionen påminner därför om denna möjlighet i den information som skickas om receptionens ombyggnation till enhetens klienter.</p> <p>När vi nu summerar året kan vi konstatera att andelen personer som använder sig av E-ansökan gradvist ökat från 20 procent i januari till 32 procent i november, vilket ger ett snitt om 28 procent per månad. Löpande statistik gällande klienters användande av förenklad ansökan har inte förts under året, men utifrån kontroll genomförd i december uppskattas ungefär 25 procent av klienterna som var aktuella i utredningsgruppen använda sig av förenklad ansökan på ett eller annat sätt. För att ytterligare öka användandet av E-ansökningar och förenklad ansökan krävs ett fortsatt aktivt arbete.</p>			

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb

— Inga data

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel personer som har ekonomiskt bistånd i förhållande till befolkningen	0,84 %	0,92 %	0,87 %	0,76 %	1,5 %	1,5 %	VB 2024
<p>Analys</p> <p>Andel personer med ekonomiskt bistånd i förhållande till befolkningen har ökat något sedan föregående år, men är fortsatt lägre än KF:s mål om 1,5 procent. Den ökning som har skett har främst skett bland gruppen kvinnor där andelen kvinnor med ekonomiskt bistånd ökat från 0,79 procent till 0,87 procent sedan 2023. Andelen män med ekonomiskt bistånd ligger på samma nivå som tidigare år.</p> <p>Vad gäller staden i stort är andelen biståndstagare i princip på samma nivå som tidigare år, trots att det ekonomiska läget i Sverige har varit utmanande. Detta kan bero på att stadens satsning att minska beroende genom att främja sysselsättning och andra stödsatser. Dessutom är det fortsatt en stark arbetsmarknad i Stockholm vilket sannolikt har bidragit till att fler människor har kunnat hitta arbete och därmed inte varit i behov av bistånd.</p>							
  Andel vuxna med långvarigt ekonomiskt bistånd jämfört med samtliga vuxna invånare	0,64 %	0,65 %	0,62 %	0,6 %	1 %	1,0 %	VB 2024

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Analys							
Jämfört med 2023 har andelen vuxna med långvarigt ekonomiskt bistånd ökat från 0,6 till 0,64 procent. Denna målgrupp kräver ofta mer omfattande och långsiktigt arbete i samverkan med andra aktörer då de står mycket långt ifrån arbetsmarknaden eller helt saknar arbetsförmåga. Inte sällan finns en mer komplex bakomliggande problematik som förklaring till att individen inte når självförsörjning. Det är framförallt inom gruppen kvinnor som ökningen skett, medan förändringen i gruppen män är nästintill oförändrad sedan 2023. Under året har sektionen för ekonomiskt bistånd arbetat aktivt med individuppföljningar för att säkerställa att de personer som uppbär ekonomiskt bistånd får rätt hjälp och stöd och att vägen mot självförsörjning hålls kort. Inom ramen för detta arbete använder sig enheten av konsultläkare för att hitta vägar till egen försörjning för de klienter med oklar arbetsförmåga. Enheten ligger under årsmålet om 1 procent.							

Nämndmål: Invånarna är självförsörjande

— Inga data

Beskrivning

Målet nås genom att den som är i behov av ekonomiskt bistånd får stöd i att finna egen försörjning utifrån sina förutsättningar. Stadens utrednings- och bedömningsinstrument används. Invånare som kontaktar nämnden angående ekonomiskt bistånd får snabb och enkel information om rätten till bistånd och handlägningsprocessen. Nämnden arbetar aktivt med att förebygga felaktiga utbetalningar (FUT) genom att ge tydlig information till de sökande, genomföra egenkontroll, ha god kunskap om socialförsäkringarna och handlägnings- och kontrollrutiner. Om det framkommer misstanke om bidragsbrott, görs polisanmälan. Insatser från Jobbtorgen kopplas på i ett tidigt skede. Interna och externa insatser planeras och den enskilde görs delaktig i planeringen.

Nämndens egna arbetsmarknadsinsatser, arbetsträning, matchning, offentligt skyddad anställning (OSA) och Stockholmsjobb är steg på vägen mot ett eget arbete och försörjning för personer som står långt från arbetsmarknaden. Insatserna syftar bland annat till att öka möjligheterna för personer med funktionsnedsättning att komma i arbete. För personer med funktionsnedsättning ska nämndens dagliga verksamheter utvecklas för att fler ska erbjudas arbetslivsinriktade insatser och få möjlighet att närma sig arbetsmarknaden. För personer som inte har möjlighet till ett arbete ska behoven av en meningsfull och utvecklande vardag säkerställas genom en individanpassad sysselsättning eller daglig verksamhet.

Stadsdelsnämndens medborgarkontor i Älvsjö ger stöd och samhällsvägledning till stadsdelsområdets invånare. En prioriterad målgrupp är nyanlända, vilka erbjuds samhällsvägledning i samband med inflyttning till stadsdelsområdet via mobil samhällsvägledning. Stadsdelsnämnden ska erbjuda ungdomar feriejobb i syfte att skapa en meningsfull tillvaro under loven. Stadsdelsnämndens arbete med feriejobb ska utvecklas under året och fler feriejobb ska erbjudas inom integrations- och klimatområdet. Stadsdelsnämnden ska även utöka samverkan och samarbete med föreningar för att ytterligare bredda variationen i erbjudna arbetstillfällen.

Förväntat resultat

- Andelen personer med ekonomiskt bistånd i förhållande till befolkningen minskar.
- Fler unga och vuxna som står långt ifrån arbetsmarknaden får individuellt utformade insatser.
- Antalet tillhandahållna platser för feriejobb och antalet ungdomar som fått feriejobb i stadens regi ökar.

Enhetsmål: Andelen personer som är beroende av ekonomiskt bistånd minskar och vägen till egen försörjning är kort

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Samverkan med Arbetsförmedlingen, Jobbtorg, Samordningsförbundet och näringslivet stärks. Flera unga och vuxna som står långt ifrån arbetsmarknaden får individuellt utformade insatser och är delaktiga i planeringen. Individer beviljas de ersättningar de har rätt till.

Andelen hushåll med barn som är beroende av ekonomiskt bistånd är fortsatt lågt. Barn synliggörs i utredningar, dokumentation och beslut.

Analys

Målet med att andelen personer med ekonomiskt bistånd ska minska och att vägen till egen försörjning är kort är något som genomsyrar det dagliga arbetet på enheten. I relation till de förväntade resultaten görs bedömningen att enhetsmålet uppnås helt.

Sett till *andelen personer med ekonomiskt bistånd* och *andelen personer med långvarigt behov av ekonomiskt bistånd* ligger enheten, för båda indikatorerna, fortsatt under KF:s årsmål. Under året har det dock skett en ökning inom båda dessa grupper. Ökningen bör förstås i relation till pågående lågkonjunktur och den utveckling som skett på svenska arbetsmarknad i övrigt där andelen arbetslösa och långtidsarbetslösa (enligt Arbetsförmedlingens rapport Arbetsmarknadsläget kvartal 3 2024) ökat i Stockholm stad de senaste året.

Majoriteten av ärendena som är aktuella vid sektionen för ekonomiskt bistånd har haft en långvarig kontakt och därmed erhållit ekonomiskt bistånd under en längre period. Denna målgrupp kräver en omfattande satsning från flera samhällsaktörer, däribland Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan. Arbetet mot självförsörjning kräver därför ofta en fungerande samverkan med dessa aktörer.

Enheten har under året arbetat särskilt med gruppen långtidsarbetslösa och långtidssjukskrivna där gruppleddare regelbundet följer upp dessa ärenden tillsammans med ansvarig socialsekreterare för att säkerställa att önskade stegförflyttningar sker i respektive ärende. För arbetet med arbetslösa klienter har samverkan med stadens Jobbtorg fortskridit genom året där enhetens gruppleddare har kontinuerliga ärendedragningar med representanter från Jobbtorget. Även ärendedragning på medarbetarnivå med Jobbtorget påbörjades under

hösten och kommer fortskrida under nästa år. Enheten har under året fortsatt samarbetet med Arbetsförmedlingen genom samverkningsforumet Kommunhubben.

När det gäller arbetet med långtidssjukskrivna har enheten under året arbetat med att höja medarbetarnas kompetens. Dels har enheten arbetat för att höja socialsekreterarnas kompetens gällande tolkningen av läkarintyg. Samtliga medarbetare har även haft möjligheten att delta i förvaltningens utbildning i SIP. Därtill fortsätter enheten i ärenden av mer komplex natur och där det finns en plan att ansöka om aktivitet- eller sjukersättning att använda upphandlad förtroendeläkare.







Hittills har 26 ärenden avslutats på sektionen för ekonomiskt bistånd med hänvisning till att de beviljats ersättning från Försäkringskassan i form av sjukersättning eller aktivitetsersättning. Att individer får en egen inkomst som inte baseras på månatlig prövning och som ökar självständighet samtidigt som enheten frigör såväl ekonomiska resurser som tid för socialsekreterare att fokusera på de som tillfälligt är i behov av försörjning, kan inte ses som annat än ett mycket gott resultat. Något mindre glädjande är dock att det samtidigt i snitt per månad under 2024 finns 14 individer som beviljas kompletterande ekonomiskt bistånd med anledning av att deras aktivitets- eller sjukersättningen är otillräcklig. Detta tyder på att nivåerna för dessa ersättningar från Försäkringskassan fortfarande inte är anpassade efter individens behov och hur prisutvecklingen ser ut i landet.

När det gäller tillsättande av OSA-anställningar stod enheten i början av året inför en utmaning med att hitta tillräckligt många arbetsgivare eftersom det inte längre gick att placera inom den frivilliga sektorn. I början av året var elva av 30 OSA-anställningar tillsatta men genom ett nära samarbete med enhetens andra sektioner kunde lämpliga kandidater för insatsen identifieras. När det i somras åter igen blev möjligt att placera inom frivillig sektor kunde flera arbetsplatser rekryteras. När vi nu summerar året är 29 av de 30 OSA-anställningarna tillsatta.

Andel barnfamiljer som erhåller ekonomiskt bistånd är fortsatt under KF:s årsmål men har under året ökat. Sett till statistiken över hushållstyper är det betydligt vanligare att barn i familjer med ekonomiskt bistånd bor med en ensamstående mamma än med en ensamstående pappa. Ökningen av andel barnfamiljer bör därmed förstås i relation till att det för samma period även skett en ökning av andelen kvinnliga biståndstagare. En jämförelse med 2023 års uppgifter visar även att det är främst inom gruppen ensamstående kvinnor med barn som ökningen har skett. Under 2023 beviljades i snitt bistånd till 85 hushåll bestående av ensamstående kvinna med barn per månad, medan motsvarande siffra för 2024 är 97 hushåll. För varje beslut om bistånd som berör en barnfamilj genomförs en barnkonsekvensanalys.

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.3 I Stockholm ska alla ha rätt till ett bra boende som de har råd med

— Inga data

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel avhysningar som kunnat avvärjas efter inkommet meddelande till förvaltningen från hyresvärden	95,9 %			97,02 %	80 %	Tas fram av nämnd	VB 2024
<p>Analys</p> <p>Under året och tom oktober månad har förvaltningen tagit emot 658 underrättelser om uppsägning. Av dessa har Kronofogden sedan i 41 fall meddelat tid för avhysning. 14 avhysningar har sedan avvärjts, antingen genom att hyresgästen frivilligt lämnat lägenheten eller för att hyresvärden låtit hyresgästen bo kvar. I övriga 27 fall har avhysningen verkställts. Sett till det totala antalet inkomna uppsägningar har således 95,9 procent kunnat avvärjas och enheten når därmed uppsatt årsmål. I jämförelse med föregående år är antalet verkställda avhysningar något fler. Här bör det dock noteras att även antalet inkomna underrättelser om avhysning är fler än föregående år. Liknande ökning har observerats i de andra stadsdelarna och i landet i övrigt och bör därmed förstås mot bakgrund av den rådande lågkonjunkturen där hushållen fått en alltmer ansträngd ekonomi.</p> <p>För de avhysningar som verkställts beror uppsägningen av hyreskontraktet främst på obetalda hyresskulder (66,6 procent), men uppsägning på grund av olovlig andrahandsuthyrning och/eller störning förekommer även. En majoritet av de personer för vilket avhysning verkställs var inte aktuella vid stadsdelsnämnden i samband med att besked om tid för avhysning meddelades.</p> <p>Arbetet med vråkningshotade barnfamiljer har förbättrats de senaste åren efter att det blivit rutin att vråkningsförebyggarna även arbetar aktivt med hushåll som redan är aktuella på Individ och familjeomsorgen barn och unga. Enheten håller också i veckovisa BOSAM-möten där medarbetare från andra myndighetsutövande verksamheter inom förvaltningen deltar för att diskutera ärenden som riskerar att vråkas. Vråkningsförebyggarna har under året varit ute och informerat andra verksamheter om deras arbete, samt erbjudit rådgivning till kollegor inom förvaltningen. Ytterligare förbättringspotential avseende samarbetet inom förvaltningen kopplat till redan aktuella hushåll finns dock gällande det vråkningsförebyggande arbetet. När det gäller samarbetet med hyresvärdar finns fördelar med de allmännyttiga bolagen då dessa, till skillnad från privata hyresvärdar, har hyresutredare som arbetar vråkningsförebyggande.</p>							
  Antal barnfamiljer som beviljats tillfälligt boende på hotell/vandrarhem	5			6	0	Tas fram av nämnd	2024
<p>Analys</p> <p>Under 2024 har tillfällig boendelösning i form av hotell/vandrarhem beviljats totalt fem hushåll med minderåriga barn. En av familjerna som beviljades tillfälligt boende saknade uppehållstillstånd och beviljades då boendet i avvaktan på vidare utredning. För övriga fyra familjer har boende via SHIS bostäder beviljats. Alla barnfamiljer i osäkra boendeförhållanden har en upprättad boplan och erbjuds praktiskt stöd i sitt bostadssökande genom boskola. Detta för att bedömning av behovet av SHIS ska kunna göras så snabbt som möjligt. I samtliga ärenden har barnperspektivet beaktats i beslut om bistånd. Fortsatt motivations- och informationsarbete kopplat till hur bostadslösa familjer ska närma sig den reguljära bostadsmarknaden fortlöper och sker parallellt med processen mot självförsörjning.</p>							
  Antal vråkningar som berör barn	5			8	0	Tas fram av nämnd	2024
<p>Analys</p> <p>Sammanlagt har fem barn berörts av vråkningar under 2024-01-01 till 2024-12-13. Vid två tillfällen har barnet bott permanent i bostaden. I de ena fallet valde föräldern att flytta från bostaden utan att ansöka om stöd och hjälp via socialtjänsten. I det andra fallet berodde vråkningen på att familjen olovligen hyrt en lägenhet i andra hand. Vid avhysningen hade familjen redan ordnat med nytt andrahandsboende.</p> <p>Ytterligare tre barn har varit berörda av vråkningar. I dessa fall har vårdnadshavare som varit föremål för vråkning inte varit barnets boendeförälder utan har haft umgänge. I ett av fallen avsåg vråkningen omfattande störningar till följd av psykisk ohälsa där föräldern hade minimal kontakt med barnet. I det andra fallet vråktes personen på grund av omfattande hyresskulder och sanitär olägenhet. I det tredje fallet skedde vråkningen på grund av omfattande störningar. I detta fall hade umgänget med barnet skett sporadisk till följd av umgängesföräldrarnas beroendeproblematik och psykiska ohälsa.</p> <p>Antal barn som berörts av vråkningar är något färre 2024 jämfört med 2023. I och med att enheten har en nollvision nås inte årsmålet. Enheten fortsätter arbeta vråkningsförebyggande tillsammans med Individ och familjeomsorgen barn och unga för att inga barn ska bli berörda av vråkningar.</p>							

Nämndmål: Invånarna ges förutsättningar till ett hållbart boende

— Inga data


Beskrivning

Målen nås genom att personer med osäkra boendeförhållanden ges stöd till långsiktiga boendelösningar. Nämnden erbjuder ett socialt stöd som är effektivt, samordnat och av god kvalitet. Barnfamiljer som lever i otrygga boendeförhållanden erbjuds stöd utifrån barnens behov.

Ett samordnat vräkningsförebyggande arbete bedrivs. Vräkningar förhindras genom att invånare som befinner sig i en osäker boendesituation får stöd. Alla personer som beviljas tillfälligt boende av socialtjänsten får en individuell boendeplan som bland annat syftar till att undanröja de hinder som finns för den enskilde att komma vidare till eget boende. Uppsökande och förebyggande samverkansarbete bedrivs för att i ett tidigt skede komma i kontakt med invånare som riskerar att förlora sin bostad.

Förväntat resultat

- Fler vräkningar förhindras genom att invånare som befinner sig i en osäker boendesituation får stöd för att klara ett varaktigt boende.
- Antalet bostadslösa minskar.
- Kostnader för tillfälligt boenden minskar och fler långsiktiga boendeplaneringar görs.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Stadsdelsnämnden ska förbättra metoder och arbetssätt för försöks- och träningslägenheter samt stödboenden med fokus på socialt stöd och förvaltning av bostaden.	2023-01-01	2024-12-31	
Analys <p>I början av året påbörjades en översyn av befintliga metoder och arbetssätt och nya utvecklingsområden identifierades. Under året har enheten på olika sätt arbetat både med att förbättra redan upprättade metoder och arbetssätt samt att utveckla nya.</p> <p>Sedan tidigare har enhetens bosamordnare genomfört intervjuer med brukar som tagit över sina kontrakt för sina försökslägenheter. Genom intervjuerna har både framgångsfaktorer och utvecklingsområden identifierats och resultatet återfördes till enhetens medarbetare under årets första enhetsmöte. För att tillvarata resultaten och öppna upp för vidare diskussioner om hur vi som enhet kan förbättra våra metoder och arbetssätt för personer med lägenhetsinsatser genomfördes under våren även en workshop.</p> <p>Vidare använder sig enheten sedan tidigare av sektionsöverskridande samverkansmöten som ett forum där olika ärenden kan diskuteras för att skapa samsyn. Under året har enheten sett över den interna arbetsfördelningen gällande insatslägenheter och rutin gällande detta har uppdaterats och implementerats. Inom Beroendesektionen har även en ny rutin för uppföljning av ärenden med lägenhetsinsats upprättats och implementerats.</p> <p>Ett annat arbete som är nytt för 2024 är arbetet kring checklistor, som behandlingsassistenterna använder sig av för att besiktiga lägenheten och fånga upp om det är något som behöver åtgärdas. Syftet med checklistan är att behandlingsassistenterna ska stötta de boende med att förvalta lägenheten för att på sikt kunna ta över hyreskontraktet. Dokumentationen kommuniceras med bosamordnarna som använder det som underlag för övertagande.</p>			

Enhetsmål: Personer som är eller riskerar att bli hemlösa erbjuds rådgivning och stöd kring sin bostadssituation

 Uppfylles delvis

Förväntat resultat

Antalet bostadslösa minskar.

Färre avhysningar sker i förhållande till föregående år.

Inga barnfamiljer som kommer i kontakt med enheten vräks.

Enhetsens vräkningsförebyggare arbetar uppsökande i samtliga fall där kännedom om risk för vräkning finns.

Kostnader för tillfälligt boende minskar och mer långsiktiga boendeplaneringar finns i varje ärende där behov finns.

Analys

Under året har enheten arbetat aktivt med att uppfylla det övergripande enhetsmålet och förväntade resultat. Det arbete som utförs i syfte att uppnå enhetsmålet är av olika karaktär och utförs av olika funktioner inom verksamheten och inte sällan i samverkan med andra aktörer. Nedan beskrivs därför hörnstenarna i detta arbete samt årets resultat.

Enhetsen för ekonomiskt bistånd och beroende följer Stockholms stads program för att motverka hemlöshet 2020 - 2025. Detta innebär att enheten aktivt verkar för att antalet bostadslösa ska minska. Genom både uppsökande arbete och informationsbrev arbetar enhetsens vräkningsförebyggare dagligdags för att erbjuda rådgivning och stöd till personer som riskerar vräkning. Under de förvaltningsgemensamma BOSAM mötena uppmärksammas även företrädare för andra delar av förvaltningen på om underrättelser om hyresskulder för deras klienter inkommit. Sett till indikatorn *andelen avvärjda avhysningar* når enheten uppsatt årsmål, även om det faktiska antalet verkställda avhysningar är något högre än föregående år. En utmaning i det vräkningsförebyggande arbetet är att majoriteten av de som riskerar vräkning inte har haft en etablerad kontakt med enheten eller socialtjänsten i övrigt när hyresskuld uppstått.

Vad gäller *antalet barn som berörs av vräkningar* och *antalet barnfamiljer som beviljats bistånd för tillfälligt boende* arbetar enheten utifrån en nollvision. Under året har fem barn berörts av vräkningar. I de två fall där barnet bodde stadigvarande i lägenheten valde föräldern att flytta ut. I övriga tre fallen har barnen haft sitt stadigvarande boende hos den andra vårdnadshavaren och eventuellt umgänge med den förälder som blivit vräkt har varit sporadiskt redan innan vräkningen. När det gäller barnfamiljer med tillfället boende har enheten under året beviljat bistånd till sex barnfamiljer. För en familj saknades uppehållstillstånd och bistånd beviljades då tillfälligt och för att möjliggöra för Individ och familjeomsorgens barn och unga att genomföra nödvändig utredning. För övriga fem familjer har avtalat boende via SHIS beviljats. Även om enheten inte når årsmålet för de två indikatorerna så är antalet barn som berörts av vräkningar och antalet barnfamiljer i tillfälligt boende färre än föregående år.


Under året har enheten vidtagit olika åtgärder för att skapa bättre systematik för uppföljningar av klienter med insatsen tränings- försöks- och jourlägenhet, samt klienter med avtalat boende. Genom regelbundna uppföljningar får enheten snabbt indikationer på om det uppstår problem kring boendesituationen och adekvat stöd kan erbjudas. För de klienter som har haft

insatsen försökslägenheten under året har 25 procent uppfyllt uppsatta krav och därmed kunnat ta över sitt kontrakt. Det innebär att uppsatt årsmål nås.

För klienter som beviljas tillfälligt boende eller som befinner sig i en osäker boendesituation upprättas en så kalla boplan vilket inbegriper en långsiktig boendeplanering. När det finns behov av stöd i sökandet efter boende kan hjälp erbjudas av personalen i Nätverket.







Kostnaden för tillfälliga boenden har ökat sedan föregående år. Under 2023 beviljades i genomsnitt 405 600 kr i månaden till vandrarhem och akutboende. Under 2024 har istället bistånd till ett genomsnitt om 467 193 kr i månaden beviljats för dessa ändamål. Kostnaden för tillfälliga boenden har generellt ökat vilket även påverkar storleken på beviljat bistånd.



Genom det arbetet som bedrivits under året når enheten delvis upp till förväntade resultat.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel övertag av hyreskontrakt kopplat till insatsen Försökslägenhet	25,4 %	26	24		25		2024
Analys							
Under året har totalt 63 personer haft insatsen Försökslägenhet. I 17 fall har stadsdelsförvaltningen gjort bedömningen att personen är redo att ta över sitt hyreskontrakt och en ansökan till hyresvärden har därmed gjorts. I 16 fall har ansökan godkänts av hyresvärden vilket innebär att årsmålet om 25 procent övertagna kontrakt nås. Av de individer som under året tagit över sitt kontrakt har hälften av dessa haft insatsen genom Enheten för ekonomiskt bistånd och beroende medan resterande hälft har haft insatsen via Beställarenheten.							
En skillnad syns mellan könen, där det både är fler män än kvinnor som får insatsen och som sedan även tar över sina kontrakt. Skillnaden bör dels förstås mot bakgrund av att ca 70 procent av Beroendessektionens klienter är män. Även den aktuella boendesituationen påverkar resultatet, då insatsen Försökslägenhet sällan beviljas individer med eget boendekontrakt där stödet i regel kan beviljas i den egna bostaden. Andelen bostadslösa män är fler än kvinnor, så ser det även ut nationellt. Att verksamheten når årsmålet om 25 procent övertag tyder på att rätt insats beviljas rätt individ i hög utsträckning, samt att stödet de får i Försökslägenheten fungerar bra.							

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 	73			73	80	83	2024
Analys							
Enhetens AMI ligger likt föregående år på 73 vilket är under årsmålet. Sammanlagt har 91 procent av enhetens medarbetare besvarat enkäten. Sett till de tre delindexen är värdet för <i>Motivation</i> och <i>Styrning</i> oförändrade sedan föregående år, medan delindexet för <i>Ledarskap</i> har ökat något. Enheten har under våren analyserat samt upprättat handlingsplaner baserat på AMI och respektive sektion har valt områden som de har arbetat vidare med under året.							
  Sjukfrånvaro 	8,2 %	4,3 %	9,6 %	8 %	8,5 %	Tas fram av nämnd/s tyrelse	VB 2024
Analys							
Sjukfrånvaron under 2024 är något högre jämfört med samma period föregående år. Det är främst inom gruppen män som							

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Årsmål	KF:s årsmål	Period
ökningen av sjukfrånvaro skett med 0,7 procentenhet. Sjukfrånvaron för kvinnor är mer eller mindre oförändrad från föregående år. En del av orsaken beror på längre sjukskrivningar för ett fåtal medarbetare. Sjukfrånvaron är fortsatt under KF:s årsmål.							
  Sjukfrånvaro dag 1-14	2,4 %	2,1 %	2,5 %	2,1 %	3 %	Tas fram av nämnd/s tyrelse	VB 2024
Analys Jämfört med 2023 har korttidssjukfrånvaro ökat något. Precis som tidigare år är korttidssjukfrånvaron bland gruppen kvinnor högre än bland gruppen män. Frånvaron är fortfarande under KF:s årsmål om 3 procent. Enheten kommer att fortsätta arbeta aktivt med friskfaktorer för att minska sjukfrånvaron under 2025.							

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 måluppfyllelsen 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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Stadsdelsnämnden ska utveckla arbetet för ett närvarande ledarskap inom socialtjänstens verksamheter.	2024-01-01	2024-12-31	

Enhetsmål: Enheten är en god arbetsgivare och har en god arbetsmiljö

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Enheten har en god arbetsmiljö som är fri från diskriminering, kränkande särbehandling och trakasserier.

En sund arbetssituation råder, medarbetare och chefer trivs.

Medarbetarna är väl förtrogna med sitt uppdrag och känner sig delaktiga och engagerade. Nyanställda ges en gedigen och väl strukturerad introduktion. Det administrativa arbetet för myndighetsutövande socialsekreterare minskar. På enheten ges medarbetarna möjlighet att utvecklas i sin yrkesroll.

Enheten har en sjunkande sjukfrånvaro avseende rullande tolv.

Medarbetarna utnyttjar friskvårdstimme/friskvårdssubvention i hög utsträckning.

Analys

Att arbeta för en god arbetsmiljö och att vara en god arbetsgivare kräver en kombination av åtgärder i form av kommunikation och en enhetsövergripande vilja att sätta den anställdes välmående i centrum. Enheten för ekonomiskt bistånd och beroende har en hög ambition som arbetsgivare och strävar efter att främja en så attraktiv arbetsmiljö som möjligt. Det finns några nyckelområden som enheten har valt att fokusera på.

Enheten har byggt upp en organisationsstruktur med gruppleddare som spelar en central roll i

det dagliga arbetet. Gruppledarna är tillgängliga för att stötta och ge vägledning i klientärenden och samverkan, vilket är viktigt i en verksamhet som är beroende av snabba och korrekta beslut och planeringar. Biträdande enhetschefer har en central roll att på olika sätt stödja personalen och planera för verksamhetens kvalitet och utveckling. Genom att delegera vissa operativa arbetsuppgifter till gruppledarna friläggs tid för biträdande enhetschefer och de får utrymme för verksamhetsfrågor och medarbetarskapet. Det är så väl viktigt som avgörande för en god arbetsmiljö att cheferna får utrymme att bemöta medarbetarna i deras dagliga utmaningar och utveckling.


Enheten för ekonomiskt bistånd och beroende består av tre olika sektioner: enheten för ekonomiskt bistånd, beroendesektionen och resursgruppen. Varje sektion har i sin tur en biträdande enhetschef. Övergripande finns också en enhetschef som ansvarar för hela enheten. Trots denna indelning arbetar ledningsgruppen inte begränsat till sin egen sektion, istället tar alla ett gemensamt ansvar för hela enheten. Detta främjar samarbete och en helhetssyn inom organisationen och säkerställer att alla sektioner drar nytta av den samlade kompetens och erfarenhet som finns inom ledningsgruppen.

Medarbetarna involveras i organisationen genom kontinuerliga enhetsträffar. Medarbetarna ges också möjlighet att bidra till egna tankar och idéer som är viktiga för enhetens utveckling på andra forum så som medarbetarsamtal. Utöver detta har varje sektion månadsvisa APT där olika ämnen och frågor lyfts och där medarbetarna har möjlighet att bidra med sina åsikter och tankar. Genom att främja en kultur av öppenhet och transparent kommunikation inom enheten skapas förtroende och samhörigheten stärks inom teamet. Vidare har varje sektion under våren valt att fokusera på ett antal friskfaktorer baserat på resultatet av årets medarbetarenkät. Med utgångspunkt i de valda friskfaktorerna har respektive sektion sedan upprättat en handlingsplan som de har arbetat utifrån under året.


Enheten har även en trivselgrupp bestående av medarbetare från samtliga tre sektioner. Trivselgruppen har under året planerat och ordnat med både större och mindre aktiviteter som bidrar till att öka trivsel och gemenskapen på arbetsplatsen.

Utöver ovanstående arbetar enheten för att skapa en utvecklande miljö samt ge utrymme att vara aktiva i sitt medarbetarskap. Bland annat främjas kompetenshöjande aktiviteter och medarbetarna uppmuntras att gå på föreläsningar och utbildningar. Under de gemensamma enhetsträffarna bjuds inte sällan andra verksamheter in för att berätta om sitt arbete och målgrupper. Under hösten har exempelvis Behandlingsenheten varit på besök och informerat om sin verksamhet.

Den sammantagna bedömningen är att enheten uppnår uppsatt enhetsmål helt.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel medarbetare som skulle rekommendera arbetsplatsen Enheten för ekonomiskt bistånd och beroende till andra	68,25 %				75 %		2024
Analys							

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2023	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Andelen medarbetare som skulle rekommendera arbetsplatsen Enheten för ekonomiskt bistånd och beroende till andra ligger på ett index om 68, vilket är en markant ökning från föregående år, även om det inte når fram till årsmålet. En eventuell bidragande faktor till varför medarbetarna i större utsträckning skulle rekommendera arbetsplatsen kan ha att göra med att även resultatet gällande <i>respekt på arbetsplatsen</i> samt <i>arbetsklimatet</i> har ökat sedan föregående år.							

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Enheten identifierar och utvecklar friskfaktorer	2023-01-01	2024-12-31	
<p>Analys</p> <p>Enheten har sedan 2023 valt att lägga extra fokus på att identifiera och utveckla friskfaktorer inom verksamheten. Fokus har legat på att bland annat att öka tydligheten och förbättra kommunikationen internt på enheten, samt stärka medarbetarnas delaktighet och inflytande. Enheten håller varje kvartal enhetsträffar där chefer och medarbetare i samlat forum ges tid till diskussion samt att dela med sig av resultat och verksamhetens mål, men också lyfta gott arbete och prata om utveckling. Syftet med aktiviteten är att friskfaktorer ska genomsyra hela verksamheten och att alltid utgå från arbetsplatsens medarbetare och arbetsgruppens styrkor. Målet är en hållbar verksamhet där medarbetarna trivs och utvecklas, samt ges tid för reflektion och utveckling av det egna medarbetarskapet.</p> <p>Under året har varje sektion gått igenom friskfaktorer enligt <i>Arbetsmiljöverkets</i> och <i>Sunt arbetslivs</i> riktlinjer. Enheten har arbetat aktivt för att främja friskfaktorer på arbetsplatsen och skapa en trygg och säker arbetsplats genom att arbeta med den lokala Hot- och våldsrutinen samt enhetens kontinuitetsplanen. Vidare har enheten ökat chefernas tillgänglighet, bland annat genom att gruppleddare avlastar biträdande enhetschefer med vissa operativa arbetsuppgifter. På detta sätt har enhetens chefer getts bättre förutsättningar att vara närvarande och engagera sig i medarbetarnas dagliga utmaningar.</p> <p>En annan stor del av arbetet kring friskfaktorer är kopplad till medarbetarenkäten och AML-resultatet. När resultatet presenterades under våren upprättade varje sektion handlingsplaner kopplat till friskfaktorer.</p> <p>Ekonomiskt bistånd valde att fokusera på <i>kunskapsdelning</i>, <i>återkoppling</i> och <i>respekt</i>. <i>Kunskapsdelning</i> har främjats genom att en stående punkt införts under sektionens socialsekreterarmöten där socialsekreterarna har möjlighet att dela med sig av ny eller befintlig kunskap. I relation till temat <i>återkoppling</i> är förslaget att medhandläggarskap ska användas i flera ärenden för att främja ett klimat för feedback på ett naturligt sätt. Vad gäller <i>respekt</i> har en arbetsgrupp planerat och genomfört reflektionsövningar på temat <i>respektfull kommunikation</i>.</p> <p>Beroendesektionens medarbetare valde att fokusera på att <i>utvecklas och lära nytt</i>, <i>styra mot gemensamma mål och hälsa och arbetsmiljö</i>. <i>Utvecklas och lära nytt</i> främjas genom regelbunden handledning, ärendedragning och individuella uppföljningar. Medarbetarna önskade se över gemensamma forum och dela med sig av ny kunskap på bland annat APT. Under hösten har sektionen arbetat med delaktighet kopplat till mötesformer. Inför varje APT är frivilliga medarbetare med och planerar mötet, något som kommer fortsätta under 2025. Utöver detta ville medarbetarna att de gemensamma mapparna skulle ses över och samlar ny kunskap i en separat mapp för att lätt kunna ta del av informationen. Beroendesektionen har även infört regelbunden "succéfika" för att uppmärksamma goda exempel och "succéer" i arbetet, stort som smått. Vidare önskade medarbetarna på sektionen att <i>styra mot gemensamma mål</i> genom att ha regelbundna metodmöten, ärendedragningar och fortsätta utvecklas inom både ASI och UBÅT. Större gemensamma beslut kommer att utvärderas på APT. Slutligen valde gruppen att fokusera på <i>hälsa och arbetsmiljö</i> för att främja ett gott arbetsklimate. Detta genom att följa överenskommelser och regler om förhållningssätt. Fokus ligger här på att ha en så öppen dialog inom gruppen som möjligt för att skapa en tillåtande arbetsmiljö där medarbetarna hjälper och stöttar varandra på olika sätt i det dagliga arbetet.</p> <p>Resursgruppen valde att fokusera på temat <i>vårt gemensamma arbete</i> och <i>hälsa och arbetsmiljö</i>. Gruppen hade önskemål om att främja en arbetsplats med gott arbetsklimate där arbetet känns meningsfullt. Därtill önskade arbetsgruppen ha mer tät och regelbunden dialog med chef gällande arbetssituationen. Under året har så kallade <i>pulsmöte</i> genomförts där biträdande enhetschef träffat respektive medarbetare för att stämma av hur deras arbetssituation ser ut. Under höstens arbetsplatsträff har en lägesrunda införts och gruppen har även genomfört en aktivitet där de olika yrkesgrupperna getts utrymme att berätta mer om sitt arbete. Genom aktiviteter som dessa får gruppen en bättre förståelse för hur respektive grupps arbete bidrar till enhetens gemensamma arbete och mål, vilket stärker känslan av ett meningsfullhet inför sitt egna arbete.</p> <p>Genom att implementera olika strategier för att främja friskfaktorer på arbetsplatsen görs bedömning att det bidrar till en god arbetsmiljö som stödjer personalens hälsa och välbefinnande, vilket på sikt förhoppningsvis leder till högre engagemang och minskad sjukfrånvaro.</p>			

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser

— Inga data

Nämndmål: Stöd erbjuds till unga och vuxna som vill lämna en kriminell livsstil

— Inga data


Beskrivning

Invånare som har en kriminell livsstil och är brottsligt aktiva erbjuds stöd för att lämna en kriminell miljö. Medarbetare ska ha goda kunskaper om kriminalitet och dess konsekvenser samt erbjuda stöd. Metoder och arbetssätt ska vara kända hos berörda i stadsdelsnämnden och hos samarbetsaktörer. Nämnden samverkar med polis och kriminalvård genom metoden Trefas, ett arbetssätt kring enskilda individer.

Informationsutbyte mellan socialtjänst, polis och andra relevanta myndigheter fungerar väl med syfte att barn och ungdomar får rätt stöd i rätt tid. Stadsdelsnämnden och samverkansaktörer har god kännedom om orosanmälningar och hur sekretess/informationsutbyte kan ske. Kompetensutveckling erbjuds samarbetsaktörer vad gäller orosanmälningar.

Förväntat resultat

- Fler barn och ungdomar som är brottsligt aktiva, får stöd och hjälp.
- Fler vuxna är motiverade till att lämna ett liv med kriminalitet.
- Stadsdelsnämnden och samverkansaktörer ökar sin kunskap om sekretessbrytande bestämmelser vilket leder till ett bättre informationsutbyte för målgruppen.
- Anhöriga till kriminella personer erbjuds socialt stöd

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Stadsdelsnämnden ska implementera metoder och arbetssätt för vuxna som vill lämna en kriminell livsstil	2024-01-01	2024-12-31	
Analys <p>Under året har det arbete som påbörjades föregående år fortsatt och reviderats allt eftersom ny kunskap och nya arbetssätt implementerats. Nytt för året är att Beroendesektionen startat upp SIG-lots, för att som insats kunna erbjuda individer som vill lämna kriminella miljöer stöd kring detta. Beroendesektionen har också i flera forum verkat för att stärka samverkan med de lokala polisområdena Globen och Skärholmen, och är numera en del av Trefas. Medarbetare har också utbildats i flera metoder, så som Kriminalitet som livsstil, rePulse och RBM. Under året har stadsdelsförvaltningen lotsat individärenden till Socialförvaltningens avhopparverksamhet, men har även individer som av olika orsaker fortsatt handläggs på enheten.</p>			

Uppföljning av ekonomi

Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget

Sammanfattning av ekonomiskt utfall

Sektionen för ekonomiskt bistånd hade under 2024 en budget om 113,8 miljoner kronor

medan budget för Beroendesektionen var 40,9 miljoner kronor. Under året har både sektionerna stått inför betydande ekonomiska utmaningar. För att hantera situationen och minska sina kostnader har flera strategiska åtgärder vidtagits. Åtgärderna har haft viss framgång men när vi nu summerar året redovisar sektionen för ekonomiskt bistånd och sektionen för beroende underskott om 15- respektive 12- miljoner kronor. De huvudsakliga orsakerna till underskotten är en kombination av yttre samhällsekonomiska faktorer och ökade behov bland våra klienter.

Analys av resultat och åtgärder

Ekonomiskt bistånd rapporterar ett underskott om sammantaget 15 miljoner kronor för verksamhetsåret. Under året har kostnaderna för ekonomiskt bistånd fortsatt att öka, trots en minskning av antalet biståndshushåll med elva procent jämfört med 2021. Detta visar att underskottet främst kan tillskrivas:

- Höjningar av riksnormen för ekonomiskt bistånd med 8,6 procent under 2023 och ytterligare 8,3 procent under 2024, vilket sammantaget ökat kostnaderna med 9,5 miljoner kronor jämfört med 2022 års nivåer.
- Stigande levnadskostnader till följd av inflation, ökade hyreskostnader och högre elpriser.
- Beslut om avräkning av förstärkta bostadsbidrag, vilket ytterligare belastade budgeten.

Som kompensation för de normhöjningar som skett erhöll förvaltningen 3,3 miljoner kronor. Genom kompensationen mildrades underskottet något, men beloppet var inte tillräckligt för att täcka de faktiska kostnadsökningarna.

För att hantera de ekonomiska utmaningarna har sektionen:

- intensifierat genomgångar av biståndsärenden för att säkerställa att alla klienter har en aktiv planering mot självförsörjning.
- utvecklat samarbetet med Jobbtorget och andra aktörer för att genomföra individanpassade insatser som stärker självförsörjningsförmågan.
- genomfört en fokuserad satsning på att stödja sjukskrivna och andra målgrupper långt från arbetsmarknaden.

Trots dessa åtgärder kvarstår utmaningen att hantera ökande kostnader och behov av ekonomiskt bistånd, vilket kräver fortsatt utveckling av arbetsmarknadsinsatser och strukturella reformer.

Beroendesektionen redovisade ett underskott på 12 miljoner kronor för verksamhetsåret. Underskottet beror främst på:

- Kostsamma placeringar inom vård dygn, särskilt vid tvångsvård enligt LVM med dygnskostnader på upp till 14 000 kronor.
- Ökade behov av insatser för bostadslösa klienter, där 39,5 procent av enhetens 219 klienter har placerats i boenden som innebär kostnader per dygn.
- Komplexa ärenden som kräver omfattande insatser.

För att hantera de ekonomiska utmaningarna har sektionen:

- omstrukturerat den egna öppenvården för att minska beroendet av externa placeringar. Öppenvården erbjuder nu både individuella och gruppbaseade insatser, inklusive motiverande samtal och CRA-metoder.
- utvecklat stödet för klienter med insatsen tränings- och försökslägenheter för att stärka deras självständighet.
- förbättrat samarbete med socialpsykiatri och Beställarenheten för samsjukliga klienter, vilket lett till mer effektiva och relevanta stödinsatser.
- använt sig av aktiv styrning av kostnader genom att erbjuda fler biståndsfria motiverande samtal och stärka det vräkningsförebyggande arbetet.

Trots framgångar i att förbättra prognosen och minska kostnader på lång sikt, kvarstår behovet av ytterligare resurser och strategier för att hantera de oförutsägbara kostnaderna.

Slutsats och framåtblick

År 2024 har präglats av betydande yttre och inre utmaningar som påverkat både sektionen för ekonomiskt bistånd och beroende. Enhetens ansträngningar att minska kostnader och stärka insatser har haft viss effekt, men de ökande levnadskostnaderna och behoven hos våra klienter har fortsatt att sätta press på budgeten.

För att långsiktigt förbättra situationen krävs ytterligare satsningar på arbetsmarknadsinsatser, en förstärkning av samverkan med andra aktörer och en anpassning av verksamheten till förändrade behov. Genom att fortsätta utveckla våra insatser strävar vi efter att säkerställa att våra klienter får det stöd de behöver samtidigt som vi arbetar mot en mer balanserad budget.

Investeringar

Medel för lokaländamål

Övrigt

Agenda 2030

Enhetens arbete kring Agenda 2030 är viktig för att säkerställa att insatserna som erbjuds bidrar till en mer hållbar, jämlik och rättvis värld. Genom att integrera de globala målen i verksamheten arbetar enheten långsiktigt och effektivt med målen. Enheten har sedan tidigare valt att fokusera på delmålen *barns rättigheter* och *motverka fattigdom* och har under året fortsatt arbetet med dessa mål. Under föregående år fokuserade enheten på att öka medarbetarnas kunskap om barns rättigheter enligt FN:s barnkonvention samt stärka samarbetet med Individ och familjeomsorgen barn och unga. I år har arbetet fokuserat på att stärka samverkan genom att bland annat se över de samverkansrutiner som finns gemensam för de båda enheterna. Utöver detta har enhetens utsedda barnrättsamordnare, tillsammans med en kollega anordnat lokala nätverksträffar där representanter från olika enheter inom förvaltningen träffats för att sprida kunskap och medverka till att barns rättigheter beaktas i alla delar av verksamheten. Under den årliga barnrättsveckan har förvaltningen bidragit med aktiviteter och medarbetare har kunnat delta i olika föreläsningar och workshops för att stärka sin kompetens inom ämnet.

Att *motverka fattigdom* är en av de mest centrala delarna för enheten och genomsyrar enhetens mål att stötta klienterna i deras process mot självförsörjning.

Utöver ovanstående delmål har avdelningen även valt att fokusera på *jämställdhet* och *minoriteters rättigheter*. Även dessa mål är viktiga för enheten och är integrerade i det dagliga arbetet. Under oktober månad har sektionerna under sina respektive arbetsplatsträffar arbetat med Lika rättigheter och möjligheter samt gått igenom rutinen för Kränkande särbehandling. Enheten strävar efter att säkerställa att alla individer, oavsett bakgrund får det stöd och skydd som de har rätt till och bidra till ett samhälle som är präglad av jämställdhet och inkludering.

Systematiskt kvalitetsarbete

I verksamhetsplanen för 2024 identifierades flera fokusområden för enhetens systematiska kvalitetsarbete. Nedan följer en sammanfattning av hur arbetet med dessa har fortlöpt under året.

Genomlysning av flöden, arbetsmetoder och rutiner påbörjades redan 2023 och en betydande del av detta arbete är nu klart. Översynen har bidragit till att enhetens arbete blivit mer strukturerat, effektivt och ändamålsenligt. En viktig del i detta arbete har varit uppritandet av enhetens mest bärande processer i det digitala kvalitetsledningssystemet 2c8, då det synliggjort behov av förtydligande och förändring av vissa processer och rutiner. Arbetet med 2c8 kommer fortlöpa även under 2025 och kommer utgöra ett viktigt verktyg för att skapa tydlighet och samsyn i utförandet av enhetens arbete.

Arbete med individuppföljningar har utvecklats på olika sätt under året. Sektionen för ekonomiskt bistånd har tagit fram en struktur för uppföljning av långtidssjukskrivna och långtidsarbetslösa för att säkerställa att aktiv planering mot självförsörjning finns. Resursgruppen har under året tagit över uppföljningen för samtliga individer som beviljats insatsen avtalat boende. Genom att samla alla ärenden och skapa bättre systematik i uppföljningarna säkerställer vi att de klienter som kan ta över sina tidsbegränsade kontrakt samtidigt som klienter med större behov erbjuds adekvat stöd. Inom Beroendesektionen har arbetet med individuppföljningar utvecklats genom implementeringen av utvärderingsverktyget UBÅT. Implementeringen kommer på sikt innebära att det blir lättare att identifiera och erbjuda våra klienter, för dem, verkningsamma insatser. Sektionen har även tagit fram nya strukturer för uppföljning av individer med placeringsbeslut samt individer med lägenhetsinsatser. Genom uppföljningarna säkerställs att klienters behov tillgodoses samtidigt som enhetens resurser används på ett effektivt sätt.

Under året har sektionen för ekonomiskt bistånd arbetat för att öka andelen klienter som ansöker om bistånd vid den digitala E-tjänsten och andelen klienter som använder sig av möjligheten att göra en förenklad ansökan. Arbetet syftar både till att göra ansökningsprocessen enklare för våra klienter samt frigöra mer tid för det sociala förändringsarbetet. Andelen E-ansökningar har ökat till 32 procent i slutet av året och andelen klienter som använder förenklad ansökan är 25 procent. Arbetet kommer fortgå under nästkommande år för att nå önskade nivåer.

Inom Resursgruppen har ett effektiviseringsarbete gällande OSA-anställningar skett vilket

innebar att personer som tillhör målgruppen snabbare kunnat erbjudas insatsen. När det gäller stadsdelsförvaltningens lägenhetsinsatser har intervjuer med personer som tagit över sina lägenhetskontrakt genomförts för att identifiera utvecklingsområden. En workshop avseende arbetet med lägenhetsinsatserna har genomförts för att skapa delaktighet och kunskapsutbyte för att fortsätta utvecklingen av insatsen och förbättra samarbetet mellan sektionerna.

Under 2024 har Beroendesektionens verksamhet utvecklas så att öppenvårdsinsatser så som motiverade samtal och CRA-metoder nu erbjuds både enskilt och i grupp. Sedan tidigare erbjuder sektionen MI5-samtal utan biståndsbeslut. Nytt för i år är att dessa samtal nu även erbjuds till personer med spelproblematik. Sektionen har under året fortsatt utveckla sitt arbete med personer i kriminalitet och i kriminella nätverk. En ny tjänst, SIG-lots, har tillkommit för att kunna motivera och stödja personer som vill lämna ett liv i kriminalitet eller våldsbejakande extremism. Utvecklandet av tjänsten kommer fortlöpa under nästa år i nära samverkan med Individ och familjeenheten barn och unga. Sektionen har även reviderat och gjort tillägg till befintliga rutiner samt tagit fram en informationsbroschyr riktad till målgruppen.

Genom ett välfungerande samarbete förbättras vår samsyn i ärenden och det blir därmed lättare att säkerställa att klienter får rätt stöd och hjälp för att kunna leva ett självständigt liv. Tillsammans med avdelningen för Individ och familjeomsorg barn och unga har gemensamma rutiner reviderats för att se över arbetsflödet och samarbetet mellan avdelningar. Vidare har workshops tillsammans med Beställarenheten funktionsnedsättning men även Beställarenheten äldre genomförts i syfte att utöka samarbetet mellan avdelningarna.

Enheten har under året reviderat den lokala Hot- och våldsrutinen samt enhetens kontinuitetsplan. Enheten har samlat alla dokument i en pärm för krishantering och sett till att respektive chefer har var sin.

Kvalitetsprogrammet

Enheten arbetar utifrån Stockholms stads kvalitetsprogram där *utvecklingen genom ständig förbättring, innovation och digitalisering* är tongivande i arbetet. Under verksamhetsåret har ständiga förbättringar skett inom flera olika områden. Av mer övergripande betydelse har arbetet med genomlysningen av enhetens flöden, arbetsmetoder och rutiner varit, då det kontinuerlig inneburit förbättringsåtgärder inom flera områden. När det gäller digitalisering har arbetet med implementeringen av E-ansökan fortlöpt under året.

Kvalitetsprogrammet sex förhållningsätt *stockholmarnas fokus, helhetssyn, hållbarhet, handlingsutrymme, lärande och öppenhet* genomsyrar även på olika sätt det systematiska kvalitetsarbetet som bedrivs inom enheten och som beskrivits ovan. Förhållningsättet *Stockholmarna i fokus* beaktas exempelvis genom arbetet med individuppföljningar då dessa säkerställer att våra medborgare får adekvat stöd och hjälp utifrån sina specifika behov. Det aktiva arbetet med individuppföljningar har på olika sätt även medfört kompetensutveckling för enhetens medarbetare då alternativa vägar mot självständighet för olika målgrupper kontinuerligt diskuteras. Genom ökad kunskap stärks på så vis medarbetarnas *handlingsutrymme*. De olika samarbetsaktiviteter som genomförts under året bygger i sin tur på förhållningsättet *helhetssyn*, då aktiviteterna bidrar till samsyn vilket även skapar bättre

förutsättningar att samordna våra insatser på ett för klienten verkningsfullt sätt. När det gäller genomlysningen av flöden, arbetsmetoder och rutiner utgår det även i mångt och mycket från förhållningsätten *hållbarhet, lärande och öppenhet* då arbetet inneburit att enheten, efter genomgång, valt att behålla flöden och arbetsmetoder som fungerar samtidigt som det funnits en öppenhet för nytänkande och lärande inom områden och processer som behövt utvecklats.

Medarbetarnas kompetens, delaktighet och engagemang

Kompetensutvecklingen är avgörande för att säkerställa att medarbetarna har de nödvändiga kunskaper och färdigheter som behövs för att stödja och hjälpa personer som bedöms vara i behov av socialtjänstens insatser. Enheten uppdaterar och reviderar därför årligen sin kompetensförsörjningsplan för att säkerställa att rätt kompetens finns inom verksamheten. Enheten använder sig av en rad olika mötesforum, så som exempelvis enhetsträffar, arbetsplatsträffar, socialsekreterarmöten och metodmöten, för att arrangera och genomföra olika kompetenshöjande aktiviteter. Det kan här röra sig om olika föreläsningar från externa och interna samverkanspartners, eller workshops med olika teman. Inte sällan har enhetens medarbetare, utifrån intresse och expertis, varit delaktiga i arrangerandet och utförandet av dessa aktiviteter. Som en del i kompetensutvecklingsarbetet får nya medarbetare bland annat gå introduktionsutbildningar ibland annat MI (Motiverande samtal). Enhetens utsedda MI-coacher ordnar regelbundet olika aktiviteter för att hålla kunskapen och engagemanget kring MI levande inom organisationen.

Enheten arbetar aktivt med att främja medarbetarnas delaktighet inom verksamheten på olika sätt. Ett viktigt forum för detta är de månatliga arbetsplatsträffarna som respektive sektion har. Enheten har även kvartalsvisa enhetsträffar där samtliga medarbetare träffas och följer upp verksamhetens mål och resultat kopplade till verksamhetsplanen. Under årets första enhetsträff gick enheten tillsammans igenom verksamhetsberättelsen från föregående år samt de övergripande målen för 2024. Resultaten av de löpande arbetet som rapporteras i samband med tertial 1 och tertial 2 har sedan presenterats och diskuterats på efterföljande enhetsträffar. Skyddsombud och gruppleddare deltar vid ett utökat ledningsgruppsmöte en gång per kvartal i syfte att skapa delaktigheten och transparent kommunikation inom verksamheten. Månatligen hålls också ESVG.

Brukarundersökningar

Utöver de intervjuer som Resursgruppens boendesamordnare genomfört med klienter som tagit över hyreskontrakt för insatsen försökslägenhet har två brukarundersökningar genomförts under året. Den ena riktade sig till personer som uppbär ekonomiskt bistånd, där frågor om handläggarens bemötande och kompetens, samt klientens delaktighet ställdes. Resultaten, som besvarades av en representativ del av populationen, visar att en övervägande majoritet (78 procent eller mer) anser att deras handläggare har ett gott bemötande och är tillgängliga, tydliga och kompetenta. I samma utsträckning ansåg dessa klienter även att de fick vara delaktiga genom att de fick komma till tals och att deras handläggare lyssnade på deras synpunkter. Enhetens resultat är högre än det genomsnittliga resultatet för samtliga stadens förvaltningar. I den andra brukarundersökningen som genomfördes under året så tillfrågades Beroendesektionens klienter om huruvida de ansåg att deras situation förbättras genom beviljade insatser. Även om det är svårt att uttala sig om resultatens generaliserbarhet

rapporterade de allra flesta att de fått en förbättrad situation. Även resultaten av de enkäter som besvarats av de klienter som slutfört sektionens öppenvårdsinsatser i form av motiverande samtal och CRA, uppger att de känt sig nöjda och hjälpta av insatserna.

Systematiskt Kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9

- **Synpunkter och klagomål:** under året har 17 stycken synpunkter och klagomål inkommit. Klagomålen har framförallt berört aspekter av bemötande och brister i information, men även klagomål gällande tillgänglighet, kompetens och beslut har framförts. Enhetens rutin gällande hanteringen av synpunkter och klagomål är att gruppleddare eller biträdande enhetschef bemöter den enskilde i telefonsamtal eller vid fysiskt besök för att höra orsak till klagomål samt vidta åtgärder så som samtal med berörd handläggare och vid behov även handläggbyte. Enligt gällande rutin skrivs inkomna synpunkter och klagomål in ILS av verksamhetsplanerare och tas sedan på enhetens ledningsgruppsmöte i syfte att förbättra verksamheten. Inkomna synpunkter, klagomål men också beröm som lämnats redovisas tillsammans med återkopplingen i slutet av året i verksamhetsberättelsen.
- **Avvikelse och lex Sarah:** Under året har en avvikelse rapport från Regionen avseende meddelande i LifeCare som inte kvitterats. Under våren har problem med SITHS-kort och behörigheter rapporterats samt åtgärdats. Under 2024 har enheten haft sammanlagt sex lex Sarah-rapporter. Fem rapporter är utredda. I två fall gjordes bedömningen att den rapporterade händelsen inte utgjorde ett missförhållande, i två fall att det utgjorde ett missförhållande och i ett fall att bedömdes händelsen utgöra ett allvarligt missförhållande. I fallet med det allvarliga missförhållandet anmäldes detta till IVO, som utredde det och som sedermera även godkände de av verksamheten vidtagna åtgärder. I enhetens introduktionsplan finns ett område om lex Sarah och skyldigheten att rapportera händelser. Samtliga medarbetare ska gå webbaserad utbildning avseende lex Sarah och som en del av årshjulet för enhetens arbetsplatsträffar påminns medarbetarna om rutinen för rapportering av avvikelser, lex Sarah och anmälan i IA. På arbetsplatsträffarna får medarbetarna regelbundet information om utredda lex Sarah samt avvikelser för diskussion och lärdom, samt om dessa resulterat i åtgärder som påverkar arbetet så som nya rutiner. Även på ledningsgruppen diskuteras och analyseras inkomna avvikelser, IA och lex Sarah som en del av dagordningen.
- **Extern granskning:** ingen extern granskning har gjorts under året.
- **Resultat av genomförda egenkontroller:** Inom sektionen för ekonomiskt bistånd genomfördes mot slutet av 2023 stickprovskontroller av ca 20 procent av alla ärenden utredningsgruppen och av samtliga ärenden som överfördes från mottagningen till utredningsgruppen under december månad. Granskningen visade på utvecklingsområden och under 2024 har workshop på olika teman för att säkerställa att bistånd utbetalas på korrekta grunder genomförts. Under året har Beroendesektionen genomfört kontroller i samtliga ärenden som varit aktuella mer än ett år. Kontrollen har genomförts genom Infotorg för att se över folkbokföring, medborgarskap/uppehållsrätt samt uppmärksamma där minderåriga barn finns.

Övrigt

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			1	1 st	En av de avvikelser som gjorts enligt lex Sarah resulterade i en IVO-anmälan, där åtgärder har varit att konkretisera processen kopplat till LVM-anmälningar samt säkra upp kontrollen av förhandsbedömning. Åtgärder som IVO godtagit och därmed avslutat ärendet.
Avvikelse rapporter enligt SoL - Vem har identifierat avvikelser?	Extern samverkanspart/annan verksamhet		1		1 st	
	Medarbetare	0			0 st	
Beröm	Antal beröm	3		3	6 st	<p>Typ av beröm som inkommit under året.</p> <p>1) Socialsekreterare vid sektionen för ekonomiskt bistånd har fått beröm för bemötande.</p> <p>2) Arbetsmarknadskonsulenten får beröm för stöd av brukare samt för engagerat och bra samarbete av kollega på annan verksamhet.</p> <p>3) Enhetens vråkningsförebyggare och vråkningsförebyggande arbete får beröm av Stockholmshem för hur enheten samverkar i ärenden för att avvärja avhysningar.</p> <p>4) Anhörig till klient som haft kontakt med Beroendesektionen har efter klients bortgång framfört sin uppskattning för det stöd som sektionen gett. Anhörig</p>

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1	Utfall T2	Utfall VB	Totalt ack. Utfall	Sammanfattning och planerade åtgärder
						uppgav att de och klient fått ett mycket bra bemötande och att mycket hade gjorts för att tillgodose deras närståendes behov. 5) Utförare har gett Beroendesektionen beröm för gott samarbete och stor förståelse för den enskildes komplexa situation, snabb hantering av frågor och förändrade behov.
Från vem har klagomål eller synpunkt inkommit?	Annan (t.ex. okänd)					
	Brukare/patient	5		11	16 st	På beroendesektionen har två klienter under hösten haft synpunkter på socialsekreterares bemötande samt tillgänglighet, ytterligare en klient har haft synpunkter på öppenvården och kommunikation i samband med utförande. Klienter har fått återkoppling av chef och samtal med berörda har hållits.
	Medarbetare/verksamhet inom förvaltningen					
	Närstående (anhörig, god man, etc.)			1	1 st	
	Samverkanspart (ex annan förvaltning, Region Stockholm, Polis)					
Rapportering av lex Sarah och lex Maria	Lex Sarah	2		4	6 st	2024-01-05 - Tidigare klient på ekonomiskt bistånd har haft ett återkravsärende som borde ha avslutats i augusti 2022, men där denne haft en avbetalningsplan fram till december 2023 och därmed betalat in 11 682 kr för mycket. Bedömdes som ett missförhållande enligt Lex Sarah. Det som betalades in för mycket har återbetalts till klient. Åtgärder: Säkerställa att medarbetare vet att det finns lathundar i Paraplysystemet samt kan vända sig till

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1	Utfall T2	Utfall VB	Totalt ack. Utfall	Sammanfattning och planerade åtgärder
						<p>paraplysamordnare. Säkerställa att de som arbetar med återkrav har nödvändig kunskap i Kravmodulen.</p> <p>2024-02-14 - LYM-anmälan har blivit liggande under en och en halv månad hos en socialsekreterare som varit sjukskriven. Bedömdes som ett allvarligt missförhållande enligt Lex Sarah och rapporterades till IVO. Åtgärder: Konkretisera processen kopplat till LVM-anmälningar samt säkra upp kontrollen av förhandsbedömning. Åtgärder som IVO godtagit och därmed avslutat ärendet.</p> <p>2024-03-18 - Ansökan om ekonomiskt bistånd avseende hyresskuld inte har handlagts och det saknas dokumentation. Upptäcks efter det att klientens ordinarie socialsekreterare avslutat sin tjänst. Ordinarie socialsekreterare hade då enbart arbetet några månader. Bedömdes utgöra missförhållanden enligt Lex Sarah. Åtgärder: Ansökan om hyresskuld handlagd, bistånd beviljades delvis och klient hade möjlighet att bo kvar i lägenhet. Genomgång otillåten påverkan, handläggning av hyresskulder och revidering av introduktionsplan med en tydlig fördelning mellan introduktionsansvarig och fadder.</p> <p>2024-04-11 - Klient som varit aktuell vid enheten för sitt beroende har avlidit på grund av aktivt missbruk. Bedömes ej utgöra ett missförhållande enligt Lex Sarah.</p> <p>2024-05-31 Ansökan om ekonomiskt bistånd har handlagts långsamt och</p>

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1	Utfall T2	Utfall VB	Totalt ack. Utfall	Sammanfattning och planerade åtgärder
						<p>enskilda har inte fått beslut på sina ansökningar inom skälig tid. Bedömes inte som ett missförhållande enligt Lex Sarah.</p> <p>2024-11-04 Klient på ekonomiskt bistånd har överklagat avslagsbeslut och i juli månad bedömde förvaltningsrätten att klient hade rätt i sak samt att socialnämnden skulle ompröva beslut. Dom från förvaltningsrätten journalfördes aldrig av tidigare handläggare och omprövning genomfördes därför ej. Ny socialsekreterare uppmärksammas på detta av klient, varpå omprövning gjordes skyndsamt och anmälan om Lex Sarah upprättades. Anmälan ej utredd ännu.</p>
Vad gällde klagomålet eller synpunkten?	Annat (ange vad i rapporteringsvyn)					
	Bemanning (Kontinuitet, vikarieanskaffning)					
	Bemötande	1		5	6 st	<p>- Beroendesektionen: Klagomål på socialsekreterares bemötande i samband med SIP. Detta hanteras genom samtal kring det aktuella mötet.</p> <p>- Ekonomiskt bistånd: Klagomål 231212 (ej med i VB): Socialsekreterare lyssnar inte, de är oense och handläggningen blir sen. Byte av handläggare</p> <p>- Ekonomiskt bistånd: Klagomål 2024-04-19: Avser socialsekreterares bemötande. Åtgärd: Byte av handläggare.</p> <p>- Ekonomiskt bistånd: Klagomål 2024-05-23. Avser socialsekreterares bemötande vilket gör att klient mår dåligt. Åtgärd: Byte av handläggare.</p>

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1	Utfall T2	Utfall VB	Totalt ack. Utfall	Sammanfattning och planerade åtgärder
						<p>- Ekonomiskt bistånd: Klagomål 2024-09-17. Avser socialsekreterarens bemötande. Åtgärd: Byte av handläggare.</p> <p>- Ekonomiskt bistånd: Klagomål 2024-09-17. Avser socialsekreterarens bemötande och kommunikation. Åtgärd: Byte av handläggare.</p>
	Beslut (missnöje, avsaknad av beslut, ej kommunicerat etc.)	1		1	2 st	<p>Enheten för ekonomiskt bistånd och beroende</p> <p>Klagomål 240105: kommunikation, fel beslut, sen handläggning. Socialsekreterarbyte sker, samtal med socialsekreterare (ek.bistånd)</p>
	Brister i information (utebliven info, obegriplig info, etc.)	3		3	6 st	<p>Enheten för ekonomiskt bistånd och beroende</p> <p>Klagomål 231123 (ej med i VB): Information har inte varit tydlig, klient har inte uppfatta vad denne ska betala i egenavgift och sedan fått faktura på denna kostnad. Åtgärd: samtal om det inträffade, beslut om att efterge egenavgiften (Beroende).</p> <p>Klagomål 240207: Otydlig information, dålig återkoppling och nonchalant bemötande. Handläggning tar lång tid. Åtgärd: sista ansökan handläggs av annan socialsekreterare, därefter avslutas klient (Ek.bistånd).</p> <p>Klagomål 240105: Klient påpekar att felaktigt beslut hade fattats och att socialsekreteraren inte ville erkänna detta tills hen själv hade noterat felaktigheten. Vidare framgår det att socialsekreteraren var sen med att skicka in betalningsförbindelsen för LARO-behandling. Klienten anser att det</p>

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1	Utfall T2	Utfall VB	Totalt ack. Utfall	Sammanfattning och planerade åtgärder
						<p>generellt är svårt att få tag på ansvarig socialsekreterare. Åtgärd: handläggbyte. (Ek.bistånd)</p> <p>Klagomål 240109: Upplever att handläggare inte är insatt i ärendet, handläggare uppger att denne inte har tid utifrån sin arbetsbelastning, undviker samtal med klienten samt är otydlig i information om beslut. Åtgärd: handläggbyte (Ek.bistånd)</p> <p>Klagomål 20241004: Klagomål inkommer från Medborgarkontoret som hjälpt klient med utskrift av underlag inför ansökan ekonomiskt bistånd. Klient har uppgett att hon mottagit bristfällig och svårbegriplig information. Åtgärd: Vid tidpunkten då klient framför klagomålet har ansökan om bistånd ännu inte inkommit. Nybesök med klient hålls veckan efter klagomålet upprättas och kompletterande information om handlägningsprocessen ges (Ek. bistånd).</p>
	Brister i rutiner/utförande av insats eller verksamhet					
	Fråga/idé					
	Fysisk inne- eller utemiljö (ej städat, avsaknad av material etc.)					
	Hantering av personuppgifter					
	Kompetens			1	1 st	- Ekonomiskt bistånd: Klagomål 2024-10-14. Avser socialsekreterarens erfarenhet i yrket. Åtgärd: Byte av handläggare.
	Teknik, verksamhetssystem och IT-relaterade frågor					
	Tillgänglighet (öppetider, telefontider, fysisk miljö)			2	2 st	Bereondesektionen: Klagomål för otillgänglighet i samband med utförande av insats.

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1	Utfall T2	Utfall VB	Totalt ack. Utfall	Sammanfattning och planerade åtgärder
						<p>Detta har hanterats av berörda och fortsatt samarbete mellan de berörda har kunnat fortsätta.</p> <p>- Ekonomiskt bistånd: Klagomål 2024-02-29. Avser socialsekreterarens tillgänglighet. Åtgärd: Byte av handläggare.</p>
	Utebliven/försenad insats eller aktivitet					
Vad har avvikelsen berört?	Annat					
	Bemötande					
	Brister i rättssäkerhet vid handläggning och utförande					
	Brister i utförande av insats					
	Fysisk miljö, utrustning och teknik		1		1 st	Avvikelsen kopplas till LifeCare. Individerna har inte påverkats.
Vem avser avvikelsen?	Annan verksamhet			0	0 st	
	Den egna verksamheten		1	0	1 st	
Återkoppling	Antal klagomål där återkoppling har lämnats			17	17 st	Enheten har som rutin att återkoppling från chef eller gruppleddare alltid ska ske direkt till klient eller den som lämnat klagomål, vilket också skett.
Åtgärder	Antal klagomål där åtgärder vidtagits			17	17 st	Åtgärder som vidtagits har varit samtal med aktuell medarbetare kopplat till klagomålet. Annan åtgärd har varit handläggbyte.