



Handläggare
Annie Jonsson
Telefon:

Till
Mottagningsenheten

Verksamhetsberättelse VB 2025 för Mottagningsenheten

Förslag till beslut

Mottagningsenheten

start.stockholm

Innehållsförteckning

Sammanfattande analys.....	3
Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål.....	4
KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden.....	4
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst.....	4
KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning.....	9
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring.....	9
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar.....	10
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla.....	11
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb.....	11
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden.....	16
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser.....	17
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt.....	21
Uppföljning av ekonomi.....	23
Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget.....	23
Investeringar.....	24
Medel för lokaländamål.....	24
Övrigt.....	24
Systematiskt kvalitetsarbete.....	24
Övrigt.....	26
Redovisning av synpunkter och klagomål.....	26

Sammanfattande analys

Kvalitet- och utvecklingsarbete Utvecklingsområden 2025

Under 2025 har det på hela verksamhetsområdet registrerats 5955 inkommande information, vilket innebär anmälningar, ansökningar eller information på annat sätt. Detta kan jämföras med samma period för 2024 som var cirka 6200. På mottagningsenheten har 3200 av dessa hanterats under 2025, jämfört med 2024 då det var 3338.

De utvecklingsområden som identifierades vid verksamhetsplaneringen är fortsatt relevanta, dessa var i huvudsak införandet av nya socialtjänstlagen, arbetsbelastning och arbetsmiljö. Under hela året har arbetsmiljöfrågorna fortsatt varit högst aktuella. Inflödet av ärenden har fortsatt enligt samma trend som under början av året och flera medarbetare gått eller ska gå på längre ledigheter samt att det rekryterats. Detta har gjort att arbetsbelastningen är fortsatt hög och att det är en utmaning att parallellt arbeta med rättssäker handläggning, kvalitetsutveckling av arbetet och en god arbetsmiljö.

Arbetet med att implementera arbetssätt med två grupper i mottaget ledda av varsin gruppleddare har löpt på väl och utfallet är positivt vad gäller såväl arbetsmiljön som utveckling av arbetet. I medarbetarsamtal lyfts återkommande att det finns goda möjligheter till nära ledarskap och att åsikter och synpunkter från medarbetare fångas upp väl av gruppleddare och enhetschef och att dessa hanteras på ett konstruktivt sätt.

Nya socialtjänstlagen

En av de största förändringar som skett under detta år är att nya socialtjänstlagen trädde i kraft den 1 juli. Detta har för mottagningsenheten inneburit förändringar i såväl den konkreta handläggningen av ärenden som i förhållningssätt. I samband med införandet så har det framför allt varit fokus på de konkreta lagändringarna samt det faktum att alla förhandsbedömningar nu leder till ett ärende. Detta har även inneburit förändringar för funktionen handläggarnära stöd som hanterar akterna på enheten. Mentorerna arbetar kontinuerligt med att uppdatera utbildningsmaterial så som workshops, presentationer samt handlägningsprocesser och rutiner i verksamhetsstödet 2c8. Enligt förväntat har det här gjort att handläggningen tagit lite längre tid, men det bedöms dock hittills inte ha bidragit till någon större negativ konsekvens utan sammantaget är förändringen välkommen och ses som en positiv utveckling i vårt arbete. Vid slutet av året har arbetet börjat löpa på utifrån en större trygghet i den nya lagstiftningen. Det kvarstår dock ett stort arbete vad gäller verksamhetsutveckling generellt i förvaltningen vilket gör att enheten förväntas behöva anpassa sig och bidra till den kommande utvecklingen.

Samverkan

Som konstaterat i tidigare rapporter har den aktuella arbetsbelastningen medfört att löpande prioriteringar behöver göras vad gäller samverkan. Fokus under året har framför allt varit förskola, skola och viss intern samverkan så som SSPF, RVC och familjestödsenheten. Då SSPF-koordinatorerna tillfälligt tillhört mottagningsenheten under hösten har samverkan även på ett naturligt sätt stärkts. I och med det beslut som förväntas fattas om att de även framöver

kommer tillhöra mottagningsenheten kommer utvecklingsarbetet framöver ske tillsammans mellan mottagningsgrupperna och SSPF-koordinatorerna, vilket bedöms gynna målgruppen.

Kompetensutveckling

Majoriteten av kompetensutveckling under året har fokuserat på kunskap och utbildning vad gäller nya socialtjänstlagen. Introduktion av nya medarbetare sker löpande och mentorer fortsätter arbeta med stöd på verksamhetsområdet. De medarbetare som rekryterats är såväl helt oerfarna medarbetare inom barn och unga och erfarna socialsekreterare. Således har kompetensutveckling till stor del fokuserat på introduktion i yrket. På enheten har vi även haft en studentmedarbetare, vilket bidragit till kompetensutveckling hos kommande socionom och de som fått möjlighet att lära upp. Även den VFU-student som enheten har tagit emot under hösten har bidragit till kompetensutveckling då medarbetare gått handledarutbildning.

Vidare har utökningen till två gruppleddare lett till ett närmre ledarskap och på så sätt även till kompetensutveckling genom större möjligheter till diskussioner, reflektioner och nytänk. Kompetensutveckling har även skett i stor grad hos administratör på enheten, som fått delvis nya arbetsuppgifter under våren.

Under året har medarbetare även tagit del av ett stort antal utbildningar/kurser, så som Origos grundutbildning, barnsamtal, BBIC, OSL samt löpande avseende nya socialtjänstlagen.

Medarbetarnas delaktighet

Medarbetarna är löpande med i arbetet kring utvecklingen av vårt arbete. Den interna kontroll som genomförts har gjorts av medarbetare och resultatet har presenterats på mottagningsmöte. Samtliga funktioner på enheten arbetar kontinuerligt med att utveckla det operativa arbetet utifrån nya socialtjänstlagen.

Verksamhetsberättelsen kommer i sin helhet behandlas på APT 30 januari 2026.


Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål

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

— Inga data

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

— Inga data

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel barn och unga som åter blir föremål	24,2 %	25,4 %	22,9 %	25,5 %	24 %	24 %	VB 2025

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Årsmål	KF:s årsmål	Period
för anmälan/an sökans efter avslutad utredning							

Nämndmål: Barn och ungdomar har goda uppväxtvillkor

— Inga data




Beskrivning

Målet uppnås genom effektiv samverkan, kunskapsbaserat förebyggande arbete, tidiga och samordnade insatser, samt intensivt stöd till barn och ungdomar samt deras föräldrar med stora behov. Fokus ligger på en lättillgänglig socialtjänst med förebyggande åtgärder. Resurser och metoder anpassas efter den nya socialtjänstlagen. Utvecklingsarbetet för att prioritera proaktivt och förebyggande arbete fortsätter, liksom möjligheten att erbjuda tidiga och samordnade insatser. Socialtjänsten ska stärka samarbetet med förskola och skola för att tidigt identifiera barn i behov, så att stöd kan ges till föräldrar. Arbetet inkluderar familjerättsliga frågor, uppsökande verksamhet och insatser, med eller utan biståndsbeslut. Barn som behöver stöd är involverade i sin utredning och erhåller insatser av hög kvalitet.

Effektiva modeller och samverkanstrukturer ska användas för att tidigt fånga barn och ungdomar som riskerar att fara illa. Utgångspunkten ska vara att harmonisera och likställa arbetet i hela staden. Medarbetarna driver arbetet med fokus på jämställdhet, jämlikhet och barns rättigheter. Stadsdelsnämnden kommer även att genomföra aktiviteter kopplat till ANDTS-programmet i samtliga verksamheter.

Förväntat resultat

- Effektiva insatser leder till att färre barn och ungdomar återaktualiseras.
- Fler barn är delaktiga i genomförande av sina insatser.
- Fler föräldrar erbjuds stöd och får verktyg för föräldraskap.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Stadsdelsnämnden ska erbjuda fler öppna insatser till barn, ungdomar och familjer utan föregående biståndsbeslut	2025-01-01	2025-12-31	
 Stadsdelsnämnden ska utveckla nya arbetssätt och stärka samverkan för att öka flödet av ärenden från myndighetsutövning till första linjens socialtjänst.	2025-01-01	2025-12-31	
 Stadsdelsnämnden ska utveckla samarbetet för familjer aktuella inom familjerätten och verksamhetsområde barn, unga och familj	2025-01-01	2025-12-31	

Enhetsmål: Andel orosanmälningar från förskola har ökat.

◆ Uppfylls delvis

Förväntat resultat

Under 2025 har antalet orosanmälningar från förskola ökat med minst 10 % jämfört med samma period under 2024. Syftet med en ökad andel anmälningar från förskola är att barn i behov av stöd och skydd från socialtjänsten uppmärksammas, både i tidigare skede men också i större omfattning. Barn i behov av stöd och skydd förväntas således uppmärksammas i större utsträckning och de kan erbjudas adekvat stöd i ett tidigare skede.

Analys

Under 2025 har det inkommit 110 anmälningar från förskola, detta kan jämföras med år 2024 då det inkom 134. Enhetsmålet bedöms således inte vara uppnått. Däremot har arbetet med samverkan ytterligare intensifierats såväl på mottagningsenheten som på förskoleavdelningen.

Under året har den lokala arbetsgruppen haft regelbundna möten för att bland annat planera inför de återkommande samverkansdagarna. Förskolan har, i samarbete med mottagningsenheten tagit fram en informationsfilm om samverkan där målgruppen är föräldrar till barn i förskolan. Ett vidare arbete är påbörjat för att även utforma en informationsfilm mellan förskola och socialtjänst (mottagningsenheten) med målgrupp personal inom förskola. Informationsfilmen planeras vara en del av ett informationspaket till personalen för att fortsätta att öka kunskapen om socialtjänsten och orosanmälan. Vidare har det på initiativ av rektorer bokats in ett antal informationstillfällen på enskilda förskoleområden i syfte att öka kunskapen om och tilliten till, socialtjänsten.

Den enkätutvärdering som gjorts av samverkansdagarna visar att av de 63 personer som svarat på enkäten upplever 56 stycken att dagarna har påverkat ens arbete i praktiken. På frisvarsfrågan beskrivs exempelvis att samverkan lett till enklare och fler samarbeten, en ökad trygghet i samverkan mellan förskola och socialtjänst och en större förståelse för varandras uppdrag och hur vi kan arbeta tillsammans för barnets bästa.

Under slutet av 2025 har ett arbete påbörjats för att starta upp en systematisk samverkan med även de privata förskolorna i stadsdelen. I dagsläget är de inte inkluderade i den lokala samverkansgruppen men en planering kommer göras för hur vi kan nå ut med information och öka även de privata förskolornas kompetensnivå kring barn som far illa. Under 2026 kommer detta vara ett fokus-område för mottagningsenheten.

Sammantaget sker samverkan mellan socialtjänst och förskola på flera olika nivåer och kommer fortsätta att utvecklas under även 2026. Fokus då kommer vara på att utforma en strukturerad regelbunden samverkan med de privata förskolorna samt fortsatt samverkan i den lokala samverkansgruppen.

Enhetsmål: Barn och unga är delaktiga inför att beslut fattas i deras ärende.

◆ Uppfylls delvis

Förväntat resultat

Barn och unga kommer i större utsträckning till tals i förhandsbedömningar och får information om förhandsbedömningen.

Alla förhandsbedömningar ska innefatta en individuell bedömning av på vilket sätt barnet varit delaktigt utifrån barnets bästa och i de fall barnet inte har delaktiggjorts ska det finnas en bedömning samt motivering till detta.

Analys

Internkontroll har gjorts av 45 ärenden där beslut fattats att inte inleda utredning och som handlagts under perioden 1 januari 2025- 30 april 2025. I kontrollen konstateras att barnsamtal hållits i fem förhandsbedömningar.

Arbetet som skett för att öka barns delaktighet har hittills inte medfört något synligt resultat i antal barnsamtal. De punkter nedan är ett urval av de aktiviteter som skett under året och som förväntas få effekter under nästa år.

I internkontrollen framkommer att vi i de allra flesta fall gör en individuell bedömning avseende barnsamtal, och att motiveringen till detta är kopplad till den inkomna oron. I fyra ärenden saknas motivering till att barnsamtal inte hållits. Under kommande del av året kommer ett fortsatt arbete göras för att minska risken för att ärenden saknar bedömning, samt för att öka andel barn och unga som kommer till tals.

Under året har ett arbete gjorts på enheten, de har gjort ett antal aktiviteter så som:

- infört en stående punkt på gruppmöten gällande barns delaktighet. Där har socialsekreterare bland annat delat med sig av när de använt olika samtalsverktyg så som "tre husen", de har berättat om hur de fått till bra samtal med barn även när det inte varit fysiska besök med barnet samt delat exempel på hur man på olika sätt kan öka barns delaktighet under besök. Det har även regelbundet förts diskussioner om hur och på vilket sätt socialsekreterare kan träffa barn i aktuella förhandsbedömningar.
- Stadens barnombudsman har besökt vår enhet.
- Gruppledare har tillsammans med socialsekreterare arbetat med omprioriteringar i arbetssätt. De har i större utsträckning skickat skriftliga kallelser till familjer i stället för att ha telefonsamtal med föräldrarna. Det har inneburit att fler familjer kommit på besök vilket också i större utsträckning möjliggjort barns delaktighet.
- En arbetsgrupp är uppstartad för att samla ihop och eventuellt skapa material inför barnsamtal, syftet är att förbereda och välkomna barn till möte på socialtjänsten. Materialet förväntas kunna börja användas under början av nästa år.

Kontinuerligt följer gruppledare upp på vilket sätt barns delaktighet är dokumenterat i förhandsbedömningar, alla förhandsbedömningar innehåller motivering. För att ytterligare höja kvalitén på bedömningarna och för att få mer likvärdiga bedömningar i mottagningsgrupperna så gjordes ett arbete kring detta på planeringsdag under hösten. Detta resulterade i att fortsätta arbeta på gruppnivå vad gäller bedömningar kring barns delaktighet,

och att på individnivå fortsätta arbeta kring formuleringar och dokumentationen.

Ett perspektiv på resultatet är att det fortsatt är utmaningar att hantera det höga inflödet av ärendet i relation till bemanningen. Inflödet medför att prioriteringar ständigt behöver göras avseende hur förhandsbedömningarna ska bedrivas.

Enhetsmål: Barn och ungdomar erbjuds stöd och insatser skyndsamt i de fall det bedöms lämpligt samt i enlighet med barnets bästa.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Barn och unga, där det bedöms lämpligt, beviljas behovsprövade insatser tidigt.

Analys

Under året som gått har enheten identifierat vilka insatser som kan ges på ett tidigt skede till familjer, det avser såväl biståndsbedömda som icke biståndsbedömda insatser. De icke biståndsbedömda insatserna har under hösten börjat undersökas i större utsträckning, men då beslut ännu inte är fattade om vilka insatser som ska ges utan biståndsbeslut i staden har detta arbete behövt pausas i avvaktan beslut från kommunfullmäktige. Den insats som vi då valde att fokusera på var Tryggare barn med biståndsbeslut.

Ett arbete har utifrån detta gjorts tillsammans med familjestödsenheten kring att upprätta en rutin för att fort kunna erbjuda insatsen Tryggare barn till familjer där det finns en oro kring våld och bedöms lämpligt. I samband med detta arbete har också ett kunskapshöjande jobb gjorts i mottagningsenheten för att öka tryggheten och kompetensen kring insatsen för att på så sätt veta när det bör erbjudas och inte.

Rutinen har börjat användas och ett antal familjer har mottagit insatsen på detta sätt. Vid en utvärdering som gjordes under hösten så framkommer att insatsen påbörjats skyndsamt på familjestödsenheten och att samarbetet mellan enheterna fungerat väl, vilket gynnat familjerna som fått stöd fort.

Enheten har även fortsatt hänvisa till annat stöd i stor utsträckning, de barn och unga där socialsekreterare bedömt att de behöver hänvisas till andra har fått hänvisning. Det som kunde ha skett på bättre sätt detta år är uppföljningen av hänvisningar. Då större krav ställs på socialtjänsten avseende lotsning så finns också behov av att på ett ännu tydligare och konkretare sätt följa upp på vilket sätt vi lotsar. Detta kommer vi fortsätta arbete med under nästkommande år.

Under året har även ett arbete gjorts med RVC, de har under delar av året regelbundet suttit i våra lokaler för att öka samverkan. I uppföljningen framkommer att samarbetet fungerat väl och i de familjer där socialsekreterare bedömt behov av samverkan med RVC har det kunnat ske.

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 klimatsmarta


— Inga data

Beskrivning

Stadsdelsnämnden arbetar kontinuerligt med att kartlägga verksamheternas klimatpåverkan, och tar fram strategier för hur utsläppsminskningar ska ske. Samtliga verksamheter ska ha goda möjligheter att kunna analysera sitt klimatavtryck samt kunna agera handlingskraftigt i den gröna omställningen.

Förväntat resultat

- Stadsdelsnämnden ska minska inköp av plast- och engångsprodukter.
- Klimatpåverkan från inköpta livsmedel minskar.
- Stadsdelsnämndens energiförbrukning minskar under 2025 med en fjärdedel av mandatperiodens mål om en tioprocentig minskning.
- Nämndens chefer och andra relevanta funktioner känner till och jobbar mot målen i stadens nya miljöprogram.
- Livsmedel och måltider som köps in till förvaltningen vid konferenser, planeringsdagar, seminarier, möten, frukostar etc har gått över till att vara vegetarisk.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Stadsdelsnämndens samtliga chefer utbildas i Miljöprogram 2030	2025-01-01	2025-12-31	

Enhetsmål: Enheten gör klimatsmarta val och bidrar till ett minskat klimatavtryck.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Enheten bidrar till klimatomställningen och minskat klimatavtryck.

Analys



Enheten bedöms ha uppnått årsmålet. Enheten bidrar exempelvis genom att livsmedel som köps till stor del är ekologiskt och vegetariskt. Vidare nyttjar vi ytters sällan bil utan använder i första hand kollektiv trafik, cykel eller går då vi ska förflytta oss. Enhetschef har även

genomfört stadens utbildning i miljöprogrammet och vi talar löpande om klimatet på enheten för att upprätthålla engagemanget kring frågorna.

Digital signering har använts när det är möjligt, så väl i ärenderelaterade handlingar så som personalhandlingar. De måltider som bjudits på har varit vegetariska.

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 2024	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel inköpta ekologiska livsmedel i kronor	85,8 %				70 %	70 %	2025

Nämndmål: Stadsdelsnämndens verksamheter bidrar till att öka den biologiska mångfalden

— Inga data

Beskrivning

Målet nås genom att nämndens enheter beställer ekologiska livsmedel, inklusive fika. Nämnden kommer under året utveckla stödet till verksamheterna för att öka andelen ekologiska livsmedel genom att bland annat lyfta goda exempel och skapa forum för kunskapsutbyte mellan exempelvis förskolor och daglig verksamhet. Ekologiskt producerade livsmedel gynnar den biologiska mångfalden bland annat genom att inte använda kemiska bekämpningsmedel eller konstgödsel.

Förväntat resultat

- Samtliga enheter bidrar till att nå målet om att ekologiska livsmedel utgör 70 % av inköpta livsmedel.
- Flertalet åtgärder som föreslås i det stadsdelsvisa åtgärdsförslaget för biologisk mångfald vidtas.

Enhetsmål: Enheten köper i ökad utsträckning in ekologiska livsmedel.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Mer än 70 % av de livsmedel som köps in är ekologiska.

Analys




Enhetens årsmål bedöms vara uppnått utifrån att målet i indikatorn är uppnått.

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

— Inga data

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

— Inga data

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2024	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Aktivt Medskapandeindex	67			73	78	83	2025
Analys Resultatet för aktivt medskapandeindex är inte uppnått under året. Under året har ett aktivt jobb gjorts kring medarbetarskap, ledarskap och arbetsmiljö, vilket förhoppningsvis bidrar till ett förbättrat resultat nästa år.							
 Sjukfrånvaro	7,5 %	8 %	8 %		2,5 %	Tas fram av nämnd/styr else	VB 2025
Analys Enhetsmålet för den totala sjukfrånvaron är inte uppnått. Detta beror på att målet som sattes i verksamhetsplanen inte var ett realistiskt mål. Under året har enheten haft en långtidssjukskrivning som inte har varit arbetsrelaterad. Den totala sjukfrånvaron bedöms inte vara problematisk och således inte någonting som behöver hanteras eller göras en plan kring.							
 Sjukfrånvaro dag 1-14	1,9 %	2,3 %	1,9 %		2,5 %	Tas fram av nämnd/styr else	VB 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. Organisationen ska, förutom att möjliggöra ett närvarande ledarskap, även skapa förutsättningar för medarbetare att ha inflytande över sin arbetssituation och vara delaktiga i verksamhetsutvecklingen. Detta är även ett led i att gemensamt nå måloppfyllelsen i medarbetarenkäten (ökat aktivt medskapandeindex (AMI) samt ett stärkt arbetsgivarvarumärke både internt och externt.

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

Förväntat resultat

- Stadsdelsnämnden har en hög andel tillsvidareanställda på heltid
- Stadsdelsnämnden har en god systematik inom arbetsmiljöarbetet
- Den totala sjukfrånvaron minskar till 8,5 %
- Strategisk kompetensförsörjning sker utifrån verksamhetens uppdrag och mål
- Förutsättningar för närvarande ledarskap förbättras
- Aktivt medskapandeindex (AMI) ökar till 80

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Stadsdelsnämnden ska fortsätta arbetet för att uppnå en ändamålsenlig organisation utifrån beslutad chefsstruktur.	2025-01-01	2026-12-31	
 Stadsdelsnämnden ska vidareutveckla kvalitetsarbetet utifrån de förhållningssätt som anges i kvalitetsprogrammet.	2025-01-01	2025-12-31	
 Stadsdelsnämndens socialtjänst ska implementera ett digitalt kvalitetsledningssystem	2025-01-01	2025-12-31	

Enhetsmål: Enheten fokuserar på medarbetarskap och en fortsatt satsning på friskfaktorer.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Medarbetare upplever en god arbetsmiljö som på olika sätt gynnar friskfaktorer.

Analys

Arbete kring medarbetarskap har genomförts enligt plan och fortsatt arbete kring friskfaktorer och stresshantering arbetas aktivt med till exempel inom den externa handledningen och i gruppen på olika sätt, enhetschef samverkar även med skyddsombud på enheten för att jobba kring friskfaktorer.

En fortsatt utmaning är den periodvis höga arbetsbelastningen under året. Att fortsätta arbeta med friskfaktorer är därför viktigt och något som hålls levande genom bland annat handledning och under gruppmöten och APT. Även hälsocoach bidrar till att upprätthålla fokus på friskfaktorer och arbetsmiljö. Friskvårdsbidrag har nyttjats i stor utsträckning och enheten har planerat och genomför aktiviteter under året i syfte att upprätthålla en god arbetsmiljö och värna friskfaktorer.

Enhetsmål: Kompetensförsörjningsplan är upprättad och går i linje med verksamhetens övriga mål samt bidrar till en god arbetsmiljö och till att vi uppfattas vara en attraktiv arbetsgivare.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Medarbetare utvecklas och väljer att stanna kvar på enheten, det är också möjligt att rekrytera ny personal. Medarbetare på enheten har en god arbetsmiljö och upplever att de trivs på arbetsplatsen.

Analys

Den kompetensförsörjningsplan som är framtagen efterlevs, medarbetare har exempelvis gått utbildning inom Signs of Safety, enheten har ett aktivt arbete kring delaktighet och arbetsklimat, arbetsledning finns nära tillgänglig och enhetschef har tagit stöd för att rekrytera rätt personal till gruppleddartjänsten. I samband med förändring inom personalgruppen så har det skett rekryteringar. De medarbetare som rekryterats har både varit erfaren och oerfaren personal. Utifrån den nya personalen har det ställts höga krav på introduktion på enheten, utifrån att det under året som gått utökats till två gruppleddare har det funnits ett nära ledarskap som möjliggjort en bra introduktion.

Stor del av kompetensutvecklingen är kopplad till implementeringen av nya socialtjänstlagen. Vidare har enheten tagit emot en VFU student, som både bidragit till kompetensutveckling

hos två stycken medarbetare som varit handledare och även bidragit till socionomutbildningen. Ytterligare kompetensutveckling är att gruppleddare deltar i utbildning och handledning med inriktning på att **leda utan att vara chef**, vilket ökar deras kompetens i det nära ledarskapet och bidrar till en god arbetsmiljö och trygghet i ledarskapet.

Under året har flera medarbetare kommit tillbaka efter längre ledighet och det är flera på väg tillbaka även under nästa år. Att medarbetare kommer tillbaka är också något som bidrar till att kunskap och erfarenhet stannar på enheten och även en tydlig signal om att man vill arbeta kvar på enheten.

Sammantaget har enheten haft fyra stycken uppsägningar under året, tre socialsekreterare och en mentor. Utifrån antalet medarbetare på enheten bedöms det vara en rimlig personalomsättning.

Enhetsmål: Medarbetarna har en god arbetsmiljö.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Medarbetarnas perspektiv på arbetsmiljön lyfts kontinuerligt till enhetschef. Det leder till att eventuella utmaningar eller bekymmer fångas upp tidigt och att det kan hanteras konstruktivt, vilket bidrar till en god arbetsmiljö. Det bidrar också till en tydlighet i ansvarsområdena hos gruppleddare respektive enhetschef.

Analys

Under året som gått har inflödet varit ungefär detsamma som förra året, det har dock varierat under året vilket medfört perioder med en högre arbetsbelastning. Under delar av året har det även varit ett relativt stort personalbortfall utifrån vab, sjukdom och föräldraledighet. Sammantaget har detta påverkar arbetsmiljön. Alla medarbetare har haft regelbundna avstämningar med enhetschef enligt plan där arbetsmiljö varit ett tema.

Under året har ytterligare en gruppleddare rekryterats för att stärka upp både ledarskapet och förbättra arbetsmiljön för gruppleddare. Tjänsten tillsattes under våren av en medarbetare med stor erfarenhet av att arbetsleda. En struktur finns för hur samarbetet mellan gruppleddare och enhetschef ska se ut och hur ansvarsfördelningen mellan funktionerna ska vara.

Även gruppleddare följer kontinuerligt upp socialsekreterarna i mottagets arbetsmiljö. Vid de fall då det framkommit att medarbetare upplevt arbetsmiljön som problematisk eller om det uppstått andra behov så har detta lyfts till enhetschef. Medarbetare har också på eget ansvar lyft frågor och behov till enhetschef, vilket är mycket positivt. Att bekymmer, behov och önskemål lyfts med enhetschef är något som både tyder på en tillit i verksamheten och att det är ett klimat på enheten som uppmuntrar transparens.

Företagshälsovård har använts vid ett antal tillfällen under året, samtliga har varit enskilda stödsamtal till medarbetare och behovet av dem har uppmärksammats vid uppföljningen av

arbetsmiljön. Alla stödsamtal har varit ett komplement till ordinarie arbete med arbetsmiljön och har följts upp av enhetschef och i vissa fall även gruppleddare. Samtalen har framför allt kretsat kring stresshantering och medarbetarens egna behov av stöd för att sortera i upplevelser och hur hantera olika situation.

Det som lyfts som en utmaning vad gäller arbetsmiljön generellt är arbetsplatsens utformning vad gäller kontorslandskap. Många upplever att det kan vara svårt att koncentrera sig på grund av både intryck vad gäller ljud och rörelser. Enhetens olika funktioner har i sin arbetsmiljö olika behov, där öppet kontorslandskap lämpar sig bättre för vissa och sämre för andra. Vi arbetar kontinuerligt med att uppmärksamma och förbättra det som är möjligt, så som ljudnivån. Det bedöms dock inte möjligt att göra några större förändringar utifrån de förutsättningar som finns i lokalen. För att på bästa sätt möta behoven så finns till exempel ljuddämpande hörlurar och små samtalsrum där medarbetare kan gå undan för att få arbetsro.

Sammantaget bedöms arbetsmiljön vara väl uppföljd hos samtliga medarbetare och målet således uppnått. Under nästkommande år kommer enhetschef boka in enskilda samtal med samtliga medarbetare för att fortsätta följa upp arbetsmiljön. Dock inte i samma omfattning som detta år utan målet kommer vara att träffa alla dels vid medarbetarsamtalen och dels en gång den andra halvan av året. Enhetschef kommer däremot fortsätta samarbeta tätt tillsammans med gruppleddare för att uppmärksamma behov hos enskilda medarbetare eller grupper och även ha en tät dialog till vardags med de medarbetare som arbetsleds direkt under enhetschef.

Enhetsmål: Mentorerna erbjuder ett strukturerat stöd till berörda medarbetarna på verksamhetsområdet.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Mentorernas introduktion är strukturerad och upplevs konstruktiv och lärorik, medarbetare som fått introduktion känner sig tryggare i sin yrkesroll.

Genom introduktion och stöd från mentorer känner sig medarbetare tryggare i att använda befintliga arbetssätt, metoder och verktyg i sitt arbete.

Analys

Arbetet med att medarbetarna ska känna sig tryggare med arbetssätt, metoder och verktyg sker både i individuella samtal samt genom att mentorer förankrar verksamhetsstödet 2c8 hos medarbetarna på området. Genom att nyttja det kan alla medarbetare tillgodogöra ta del av de processer och rutiner som stödjer dem i arbetet.

Under året har mentorerna skapat, skickat ut och följt upp en enkät i syfte att utvärdera introduktionen för nyanställda. I utvärderingen framkommer till exempel att några medarbetare hade önskat att mentorn var med i ett operativt ärende, några medarbetare hade önskat mer tid med mentor medan några hade önskat mindre tid med mentor. Det sammantagna resultatet av utvärderingen är att behoven ser olika ut från medarbetare till

medarbetare. De flesta är nöjda och nästan alla beskriver att de känner sig tryggare i sin yrkesroll efter avslutad introduktion jämfört med när de började. Det som är ett utvecklingsområde framöver är att se över hur mentorerna på ett strukturerat och tydligt sätt kan individanpassa introduktionen utifrån behov.

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden

— Inga data

Nämndmål: Stadsdelsnämnden har en hög beredskap för oväntade händelser

— Inga data

Beskrivning

Målet nås genom att stadsdelsnämndens kris-, kontinuitets- och beredskapsarbete är samordnat så att de hänger ihop, är effektivt och känt för de som berörs. Stadsdelsnämnden ökar sin förmåga inom civil beredskap genom att arbeta med åtgärder i Risk- och sårbarhetsanalyserna (RSA) samt genom att arbeta för att stärka de kritiska beroenden/resurser som de samhällsviktiga verksamheterna behöver för att de ska kunna upprätthållas och stärkas. Under 2025 kommer fokus inom RSA att ligga på att genomföra åtgärder för att hantera identifierade risker inom samhällsviktig verksamhet.




Målet nås vidare genom att stadsdelsnämnden uppdaterar sin krisledningsplan samt övar, utbildar och utvecklar krisledningsorganisationen utifrån lärdomar och erfarenheter för att bli ännu bättre på att hantera oväntade händelser. Minst en krisledningsövning kommer att hållas under 2025. Arbetet med krisstödsorganisationen fortsätter att utvecklas, i syfte att ge stadsdelsområdets invånare stöd vid kriser.

Beredskapsarbetet riktat till invånare i stadsdelsområdet utvecklas genom framtagande av arbetssätt för kommunikation kring hemberedskap. Nämndens trygghetspunkter hålls aktuella och redo att startas upp vid behov.

I arbetet med informationssäkerhet kommer informationssäkerhetsklassningar vara fortsatt prioriterat. Arbetet med behörighetshantering fortsätter genom stickprovskontroller och den lokala anvisningen för informationssäkerhet uppdateras och görs känd i förvaltningen.

Förväntat resultat

- Aktiviteterna i nämndens risk- och sårbarhetsanalys är genomförda
- Enheternas kontinuitetsplaner är verklighetsanpassade och testade.
- Resurser som är av vikt för stadsdelsnämndens beredskap är inventerade och kända för de som behöver ha informationen.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Stadsdelsnämndens medarbetare går stadens utbildning i dataskydd	2025-01-01	2025-12-31	
 Stadsdelsnämndens medarbetare går stadens utbildning i informationssäkerhet	2025-01-01	2025-12-31	
 Stadsdelsnämndens samhällsviktiga verksamheter genomför åtgärder som identifierats i deras risk- och sårbarhetsanalyser.	2025-01-01	2025-12-31	

Enhetsmål: Enheten har en uppdaterad kontinuitetsplan som medarbetarna har god kännedom om.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Vid oväntade händelser bedrivs verksamheten i så hög utsträckning som möjligt på samma sätt som vanligt. Medarbetarna vet hur de ska fullfölja sina arbetsuppgifter.

Analys

Enhetsmålet bedöms vara uppnått. Under året har kontinuitetsplanen gått igenom och en reservplan har upprättats. Medarbetarna har tagit del av reservplanen. Under nästkommande år kommer enheten fortsätta arbetet med att förankra reservplanen.

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

 Inga data

Nämndmål: Det sociala preventionsarbetet bidrar till att invånare känner sig trygga


 Inga data

Beskrivning

Målet nås genom att stadsdelsnämndens samordnade funktioner särskilt säkerställer en god samverkan i det förebyggande arbetet. Arbetet med lokala operativa samverkansforum vidareutvecklas. Arbetet utgår från beskrivna insatser i den lokala handlingsplanen för att förebygga och motverka att unga blir kriminella. Insatser och samverkan för att förebygga att unga dras in i kriminalitet stärks. Socialtjänstens samarbete med förskolor och skolor ska vidareutvecklas. Genom en effektiv samverkan och ett kunskapsbaserat socialt förebyggande arbete, blir stadsdelsområdet tryggare att bo, vistas och verka i. Resurser och arbetssätt anpassas för den nya socialtjänstlagen.

Förväntat resultat

- Ungdomar känner sig trygga sent på kvällen i sitt bostadsområde
- Andelen niondeklassare som rapporterar att de känner sig trygga ökar, samtidigt som deras utsatthet för hot och våld minskar.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Stadsdelsnämnden ska vidareutveckla det brottsförebyggande arbetet, stöd till brottsoffer och anhöriga	2025-01-01	2025-12-31	

Enhetsmål: Mottagningsenheten hänvisar vid behov till andra verksamheter.

 Uppfylls delvis

Förväntat resultat

Medborgare som får kontakt med mottagningsenheten får hänvisningar till andra verksamheter/organisationer eller enheter vid behov. De får information om relevant stöd som finns att få utan föregående biståndsbeslut. Det förväntas leda till att medborgare i större utsträckning tar del av det stöd och insatser som erbjuds i ett tidigt skede. Vilket förväntas leda till att barn och unga tar emot stöd tidigt och att en negativ utveckling förebyggs.

I 90 % av de ärenden bedömning görs att det kan finnas behov av icke biståndsbedömda insatser/stöd har hänvisning gjorts.

Analys

Enhetsmålet bedöms till viss del uppnått. Anledningen till det är att målet inte helt har varit möjligt att följa upp utifrån möjligheterna att ta fram statistik. Därav är det inte möjligt att helt följa upp om målet är uppnått.

Internkontrollen (45 slumpmässigt utvalda ärenden, 22 flickor och 23 pojkar 0-17 år) visar att hänvisning gjorts i 18 av dessa ärenden. Bedömning av om det finns behov av hänvisning har dokumenterats i 31 ärenden. Detta innebär att familjer där det bedömning av behov av hänvisning dokumenterats, har hänvisats i cirka 60 procent. Vid genomgång av internkontrollen visar det sig dock att enkätfrågorna skulle behöva omformuleras för att bättre mäta det vi vill avseende detta mål. Som de nu är formulerade kan de tolkas på olika sätt, vilket inte blir en tillförlitlig mätning. För att komplettera internkontrollen förs löpande statistik, i den visar att hänvisning framför allt sker till råd och stödsamtal, Regionen, stöd inom staden samt SSPF.

Löpande görs bedömningar avseende hänvisningar. I och med nya socialtjänstlagen har detta på olika sätt belysts. I och med att samverkan med SSPF har stärkts under året har även hänvisningar till dem gjorts i större utsträckning. Ett arbete har påbörjats för att stärka upp samverkan mellan mottagningsenheten och familjecentral samt råd och stöd-funktion hos familjestödsenheten. Även detta i syfte att öka kunskapen om varandra för att bättre kunna hänvisa och hänvisa/lotsa familjer vidare vid behov av insats.

Sammantaget bedöms målet till största del uppnått, men på grund av svårigheterna att följa upp det går det inte att med säkerhet säga att det helt uppnåtts.

Nämndmål: Stadsdelsnämnden deltar i kraftsamlingen mot välfärdsbrott

— Inga data

Beskrivning

Nämnden strävar efter att förebygga och minska risken för välfärdsbrott genom att höja kunskapsnivån och medvetenheten bland medarbetarna, samt förbättra rutinerna för att upptäcka och hantera avvikelser. Det är viktigt att medarbetarna har en gedigen kunskap om välfärdsbrott, inklusive felaktig folkbokföring, identitetsbrott, falska intyg, samt bedrägeri och oegentligheter i stadens upphandlade tjänster. Det strategiska arbetet inriktas på att förebygga risker och minska brottslighet genom ett strukturerat tillvägagångssätt där risker utvärderas och krav fastställs för att på så vis arbeta förebyggande. Nämnden genomför även avtalsuppföljningar med verksamheter som ligger på entreprenad. Regelbunden uppföljning sker på individ- och verksamhetsnivå för att säkerställa att insats och debiteringar sker i enlighet med den enskildes behov och gällande avtal.

Kompetensökning sker om otillåten påverkar genom att medarbetarna gör den utbildning som finns på området under året.

Förväntat resultat

- Fler kontroller genomförs med syfte att motverka förekomsten av välfärdsbrott
- Noggrannare uppföljningar av avtal.
- Samtliga medarbetare har genomgått utbildning om otillåten påverkan

Enhetsmål: Mottagningsenheten agerar adekvat vid misstanke om välfärdsbrott.

● Uppfylls helt

Förväntat resultat

Enheten bidrar till att andra myndigheter kan agera och således minska risken för välfärdsbrott.

Analys

Enhetsmålet bedöms uppnått. Medarbetare har fått information om samverkan i syfte att motverka välfärdsbrott. Gruppledare och enhetschef har under året belyst vad vi bör vara uppmärksamma på och hur vi ska agera vid misstanke om välfärdsbrott. För mottagningsenheten är det särskilt felaktig folkbokföring som är relevant då tillhörighetsbedömning sker i alla ärende. Medarbetarna bedöms ha tillräcklig kunskap för att uppmärksamma detta och ta stöd av gruppledare i att hantera frågan vidare.

Enhetsmål: Mottagningsenheten arbetar aktivt för att motverka otillåten påverkan.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Myndighetsutövningen som sker i mottagningsgruppen är objektiv och inte påverkad på ett otillbörligt sätt.

Analys

Enhetsmålet bedöms uppnått. På gruppmöten belyses regelbundet hot, hat och våld, där även otillåten påverkan är en del. Utifrån de begränsade antal typer av myndighetsbeslut som fattas på mottagningsenheten så är majoriteten av medarbetarna trygga och erfarna i sin myndighetsutövande roll. De är väl förtrodda med deras skyldighet att handlägga rättssäkra och utan otillbörlig påverkan från den enskilde. De medarbetare som är mindre erfarna gör bedömningar tillsammans med mer erfarna kollegor eller gruppleddare, vilket säkerställer att de känner stöd och kan göra korrekta bedömningar. I de fall medarbetare upplever att den enskilde på något sätt försöker påverka handläggningen utifrån otillåten påverkan så lyfts detta med gruppleddare för att säkerställa att handläggningen inte påverkas.

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


 Uppfylls helt

Beskrivning

Invánare 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 bla genom metoderna Trefas och Sociala insatsgrupper, SIG. 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.

Förväntat resultat

- Fler barn, ungdomar och vuxna får stöd och hjälp att lämna ett liv med kriminalitet

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Stadsdelsnämnden ska fortsätta utveckla kunskapsbaserade insatser till personer som begår brott samt erbjuda eftervård vid placering	2025-01-01	2025-12-31	

Enhetsmål: Samverkan bidrar till att stöd erbjuds till unga och vuxna som vill lämna en kriminell livsstil.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

Socialtjänsten får kännedom om unga och vuxna som vill lämna en kriminell livsstil och erbjuds stöd.

Analys

Enhetsmålet bedöms uppnått.

Enheten arbetar aktivt med samverkan mellan bland annat skola, fält och SSPF. Samverkan har skett på verksamhetsområdet för att förbättra det tidiga stödet vi kan ge till unga vuxna som vill lämna en kriminell livsstil. Det har bland annat utmynnats i att vi har ett närmre samarbete med SIG samt har en tydlighet i att dessa ärenden ska prioriteras och fångas upp tidigt. Då SSPF-koordinatorerna nu ingår i mottagningsenheten har samverkan kunnat stärkas ytterligare under hösten. SSPF-koordinatorerna deltar på utsättningar hos polisen och har således löpande insyn och möjlighet att fånga upp relevant information för att nå dessa individer i samverkan med mottagningsgruppen.

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt

 Inga data

Nämndmål: Hägersten-Älvsjö stadsdelsområde är jämställt, öppet och demokratisk

 Inga data

Beskrivning

Målet nås genom att Agenda 2030 utgör ett stöd och genomsyrar nämndens verksamheter arbete med mänskliga rättigheter. Hur stadsdelsnämnden bidrar beskrivs under respektive verksamhetsmål. Nämndens verksamheter arbetar med de globala hållbarhetsmålen i Agenda 2030 genom att vidareutveckla arbetet med barns rättigheter, jämställdhet, jämlikhet och nationella minoriteter. Nämnden motverkar alla former av rasism och diskriminering. Förvaltningens tjänsteutlåtanden genomförs utifrån både jämställdhets- och barnkonsekvensanalys i ärenden där detta är relevant. Tryggheten och servicen i stadsdelsområdet stärks och utvecklas genom medborgardialoger.

Kunskap om innehållet i det reviderade programmet Tillgänglighet och delaktighet för funktionsnedsatta 2024-2029 ska vara god och leda till god kvalitet för målgruppen. Stadsdelsnämndens parker och grönområden ska i så stor utsträckning som möjligt vara tillgänglighetsanpassade.

I arbetet för en äldrevänlig stad pågår ett utvecklingsarbete för samverkan med föreningar och andra aktörer för dialog, informations-, erfarenhets-, och idéutbyte med fokus på det gemensamma arbetet med att tillgodose äldre medborgares behov av socialt innehåll, kultur, hälsa, fritid, vardagsmotion, social delaktighet och samvaro samt medmänskligt stöd.

Medborgardialoger kommer att genomföras i syfte att stärka tilliten och den lokala demokratin. Ambitionen är att bidra till ett öppnare och mer inkluderande samtal och möten med stadsdelsområdets invånare.

Stadsdelsnämnderna ska även utveckla medborgarkontoret med syfte att stärka dess funktion som arena för delaktighet och dialog. Prioriterade frågor i arbetet kommer att vara miljö- och klimat samt trygghet och beredskap. Medborgarkontorets lokaler byggs om under vintern och kommer i början av 2025 att stå klara, med en ökad möjlighet till aktiviteter och evenemang. I samband med nyöppningen kommer föreningars möjlighet att hyra lokalen under kvällar och helger att utredas.

Under 2025 görs flertalet investeringar i stadsmiljön, utifrån såväl processen med medborgarbudget i Lugnet, samt medborgarförslag som inkommit till nämnden.

Förväntat resultat

- Stadsdelsnämnden ges genom dialoger och inbjudan till deltagande om stadsdelsområdets utveckling tydligare kunskap om invånarnas önskemål och behov.
- Stadsdelsnämnden genomför jämställdhetsanalyser på olika nivåer för att bidra till att nämndens verksamheter erbjuder likvärdig service, bemötande och fördelning av resurser för kvinnor och män respektive flickor och pojkar.

Enhetsmål: Enheten bidrar till att öka tilliten till socialtjänstens verksamheter.

 Uppfylls helt

Förväntat resultat

De individer som får kontakt med oss känner sig trygga med kontakten och har tillit till vår verksamhet. Vi får kontakt med de individer som eventuellt har behov av stöd och insatser från socialtjänsten.

Analys

Enhetsmålet bedöms uppnått. Bemötande är en central faktor i arbetet kring ökad tillit till socialtjänstens verksamheter och något som förväntas vara gott oavsett begränsade resurser. Enheten arbetar kontinuerligt med att ge ett bra bemötande till såväl medborgare som samarbetspartners. Vi har under året utvecklat vår telefonkommunikation genom röstmeddelande. En liten åtgärd som ändå förväntas bidra till en förbättring kring upplevd kommunikation från oss.

Under året har medarbetare tillsammans med gruppledare och enhetschef behövt prioritera

bland samverkansuppdragen. Ingen samverkan är helt bortprioriterad men vissa delar har fått nedprioriteras till viss del, till förmån för att hantera inkommande orosanmälningar.

Den samverkan som skett under året i de olika samverkansforum bedöms dock ha bidragit till en ökad tillit till socialtjänstens verksamheter. Ett exempel på det är samverkansdagarna tillsammans med förskola, där det i utvärderingen framkommit att tilliten till socialtjänsten hos flera som deltagit har ökat. Arbetet som gjorts kring samverkan kommer fortlöpa även under nästa år.

Uppföljning av ekonomi

Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget

Beloppen anges i TKr!

	Utfall i bokslut 2025	Budget	Awikelse
<i>Intäkter</i>			
Taxor och avgifter			0
Hysesintäkter			0
Bidrag	1 100		1 100
Försäljning av verksamhet			0
Övriga externa intäkter			0
<i>Summa intäkter</i>	1 100	0	1 100
<i>Kostnader</i>			
Personalkostnader	12 041	12 140	99
Entreprenader och köp av verksamhet			0
Lokalkostnader	1 526	1 535	9
Övriga kostnader	893	325	-568
<i>Summa kostnader</i>	14 460	14 000	-460
<i>Summa netto</i>	13 360	14 000	640

Enligt den senaste budgetprognosen beräknas budgeten vara i balans vid slutet av året. Enheten hade en tilldelad budget på 14 000 000 kronor och utifrån de extra medel som tillkom utifrån nya socialtjänstlagen har enheten ett resultat på plus 640 000.

Då enheten inte har några vårdkostnader finns inga åtgärder att göra i förhållande till köpt vård. Däremot arbetar enheten ständigt med att hitta alternativa lösningar istället för vårdkostnader då det är möjligt, exempelvis genom att använda familjers egna nätverk. Detta bedöms bidra till områdets budgethållning. Likaså bidrar enheten till att rätt familjer blir aktuella inom området, då bedömningar görs avseende tillhörighet och om utredning ska inledas. Det pågående arbete som görs i samverkan med exempelvis SSPF är ett led i att se om annat stöd skulle kunna komma in tidigare och att det således inte behövs kontakt med områdets myndighetsutövning.

Investeringar

Medel för lokaländamål

Övrigt

Systematiskt kvalitetsarbete

Under året som gått har vi framför allt prioriterat att upprätthålla en god kvalitet på arbetet i vårt kärnuppdrag. Som konstaterats i verksamhetsplanen för 2025 så är arbetsbelastningen en utmaning och arbetsmiljön ett fortsatt prioriterat område. Det har funnits ett begränsat utrymme för nya satsningar och förändringar i arbetssätt utifrån att arbetsbelastningen har varit fortsatt hög och nya socialtjänstlagen håller på att implementeras. De satsningar som gjorts har varit kopplade till att kunna kombinera utveckling av arbetssätt och förbättringar av arbetsmiljön. Exempel på vad som gjorts är att utöka antalet gruppledare för mottaget, från en till två. Det i sin tur har krävt ett utvecklingsarbete av våra arbetssätt och lett till både ett närmre ledarskap och en förbättrad arbetsmiljö för framför allt gruppledare.

För att öka kvalitén på introduktionen av nyanställda och rutinarbetet, så har mentorena initierat samverkan med bland annat gruppledare respektive verksamhetsutvecklare. Detta har lett till att introduktionsplanen och mentorernas workshops kommer uppdateras under nästa år och att mentorer och verksamhetsutvecklare regelbundet samverkar för att bidra till kompetensutveckling på verksamhetsområdet.

Utifrån nya socialtjänstlagen har ett arbete behövts göras avseende bland annat administration och hantering av ärenden/akter. Handläggarna stöd har haft fokus på att skapa rutin och arbetssätt och även implementerat detta i samråd med arkivhandläggare. Vidare har det under året gjorts ett utvecklingsarbete kring administratör på enheten. Under våren gjordes en omorganisation av administrationen på verksamhetsområdet och mottagningsenheten delar nu en administratör tillsammans med familjestödsenheten. Det har inneburit både nya arbetsuppgifter och nya arbetssätt, något som administratör arbetat för att både skapa och implementera.

I det systematiska kvalitetsarbetet ingår även samverkan med andra aktörer. Under en period av året har RVC suttit i våra lokaler på Telefonplan, något som gynnade samverkan. Under slutet av året har detta inte skett regelbundet, en sannolik orsak till det är de organisationsförändringar som RVC står inför. Oavsett detta så har dock samarbetet flutit på väl, i de ärenden vi behövt samverka med RVC har det samverkats.

Samverkan har även utvecklats under året mellan mottagningsgrupperna och SSPF-koordinatorerna. Samverkan har initierats av medarbetare på såväl mottaget som SSPF. Syftet har varit att i större utsträckning hitta ärenden med SSPFs målgrupp och att i fler ärenden lotsa till SSPF.

Under slutet på året tar gruppledare initiativ till att implementera iRisk på mottagningsenheten. Då det går väl i linje med resterande verksamhetsområde samt

socialtjänstlagens riktning mot kunskapsbaserade metoder så kommer ett implementeringsarbete göras under nästa år.

Agenda 2030

Jämställdhet, barns rättigheter, nationella minoriteters rättigheter samt hbtqi-rättigheter.

Genomgående inom mottagningsenheten arbetar vi i enlighet med agenda 2030. Utifrån att våra huvudsakliga arbetsuppgifter innefattar att tillvarata barns rättigheter är detta ständigt levande på enheten. Vi gör det bland annat genom att aktivt motivera bedömningar av barns bästa och bedöma på vilket sätt de bör vara delaktiga i deras processer.

Vårt arbete för att bidra till jämställdhet kan exemplifieras med att vi jobbar aktivt med att oberoende av kön hänvisa till andra verksamheter och stödinsatser, så som RVC och familjerätten. Vi ser till individens behov där kön och könsuttryck ska sakna betydelse, både vad gäller i relation till medborgarna och i relation till kollegor och medarbetare på arbetsplatsen. Vi arbetar aktivt för att nyttja vedertagen kunskap om jämställdhet och att motverka det motsatta, så som exempelvis våld i nära relationer. Likaså arbetar vi kontinuerligt med att tillvarata nationella minoriteters rättigheter genom att se till individen dess enskilda behov och förutsättningar. Genom att vi delar kunskap och erfarenhet med varandra så ökar vår kunskap om nationella minoriteter och vi får en förståelse för eventuella utmaningar och att vara observanta på eventuell utsatthet.

Systematiskt kvalitetsarbete

För att stärka kvaliteten gällande handläggning och insatser fortsätter enheten använda processkartläggningsverktyg, 2c8. Rutiner har uppdaterats och reviderats av mentorer på enheten utifrån nya socialtjänstlagen och utveckling av verksamheten. Vi arbetar även med elektronisk signering vid till exempel ordförandebeslut och personalhandlingar.

Helhetssyn

Enheten har haft fokus på att vara en del av helheten på både verksamhetsområdet och förvaltningen i stort. Det innebär att det finns en medvetenhet om hur enhetens arbete hänger samman med andra enheter och aktörer. Exempel på detta är samverkan mellan mottag och utredning, samarbete med öppenvården samt daglig kontakt mellan socialsekreterare i de olika mottagningsfunktionerna både i förvaltningen och staden. För mentorerna är det ett naturligt arbete att se helheten på området och arbeta för så likvärdig handläggning som möjligt.

Handlingsutrymme

Med utgångspunkt från medarbetarnas uppdrag och roller är det tydligt att handlingsutrymmet är nödvändigt. Det nära ledarskap som finns i mottagningsgrupperna förväntas leda till att socialsekreterare känner sig stärkta i sitt handlingsutrymme och att det finns utrymme att växa i sin yrkesroll. På enheten finns en kultur där det är accepterat att göra fel, och att ta ansvar för detta.

Klagomål, avvikelser och LexSarah

Under året har det upprättats 20 avvikelser. Majoriteten av dem har bedömts bero på ett högt

inflöde och mänskliga misstag. Avvikelseerna har hanterats dels genom att de åtgärdats omgående, att gruppledare och medarbetare följt upp och att aktuella medarbetare aktivt arbetar för att samma brist inte ska uppstå igen. Med anledning av den arbetsbelastning som varit i mottagningsgruppen så bedöms avvikelseerna inte vara inadekvata. Enheten arbetar kontinuerligt för att höja kvaliteten på arbetet och det nära ledarskap som finns bedöms kunna bidra till det. Att medarbetarna är ärliga och öppna med de misstag som sker är något positivt, det innebär att vi kan lära av varandra och minska risken för samma misstag igen. Sker ändå samma misstag flertal gånger är det något som vi kan jobba med på gruppnivå. I dagsläget finns inte behov av något mer strukturerat arbete utifrån avvikelseerna, utan det som sker löpande bedöms tillräckligt. På enheten finns flertal kontrollfunktioner, så som socialsekreterare som tar vid ärenden, gruppledare som läser och tar del av dokumentation och även handläggarnära stöd som också kan upptäcka eventuella brister. Det gör att brister som sker kan uppmärksammas och åtgärdas.

Under året har ett klagomål inkommit från en klient, klienten upplevde att vi hade lämnat ut för mycket information till en annan socialtjänst. Klagomålet ledde till att en avvikelse upprättades och den har sedan hanterats inom mottagningsgrupperna. I avvikelsen konstaterades att det inte lämnats ut fel information, men att viss information hade kunnat utelämnas. Det bedömdes dock inte vara skäl för några vidare åtgärder än en fortsatt uppmärksamhet på vilken information vi lämnar ut i samband med oro som skickas vidare till annan kommun.

Inga lex Sarah rapporter/anmälningar har upprättats. Personalen har informerats om skyldigheterna att rapportera samt uppmuntrats att både rapportera avvikelser och lex Sarah.

Övrigt

Redovisning av synpunkter och klagomål

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1 2025	Utfall T2 2025	Utfall VB 2025	Totalt ack 2025	Bedömning och planerade åtgärder
Avvikelse - Lex Sarah	Antal inkomna rapporter			1	1 st	
Avvikelse - SOL/LSS	Annat					
	Bemötande					
	Fysisk miljö, utrustning och teknik					
	Rättssäkerhet vid handläggning och utförande	4	5	11	20 st	
	Utförande av insats					
Avvikelser enligt SOL/LSS - Vem har	Extern samverkanspart - avser en annan verksamhet eller annan enhet.					

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1 2025	Utfall T2 2025	Utfall VB 2025	Totalt ack 2025	Bedömning och planerade åtgärder
identifierat avvikelser?	Medarbetare (inom den egna verksamheten/enheten)	4	5	11	20 st	
Beröm	Beröm					
Från vem har klagomål eller synpunkt inkommit?	Annan					
	Annan instans (t ex Patientnämnden)					
	Anonym					
	Brukare/patient	1			1	
	Ungdom					
Personuppgiftsincidenter	Hantering av personuppgifter			1	1 st	
Synpunkter och klagomål - ej personalrelaterade	Annat (ange vad i rapporteringsvyn)					
	Teknik, verksamhetssystem eller IT-relaterade frågor					
Synpunkter och klagomål - som gäller verksamhet och personal	Annat (ange vad i rapporteringsvyn)					
	Bemötande					
	Beslut (avsaknad av, missnöje med etc)					
	Fråga/idé					
	Handläggning	1			1 st	
	Hälso- och sjukvård					
	Information (utebliven info, obegriplig etc)					
	Kompetens					
	Tillgänglighet (öppettider, telefontider)					
	Utebliven/försenad insats					
Vem avser avvikelser - SOL/LSS	Annan verksamhet					
	Den egna verksamheten	4	5	11	20 st	
Vilken återkoppling och vilka åtgärder har gjorts?	Antal synpunkter/klagomål där återkoppling har lämnats	1			1 st	
	Antal synpunkter/klagomål där åtgärder vidtagits					