

**Sammanträdande organ**

Socialnämnden

**Tid**

2018-03-21 kl. 15:00

**Plats**

Solrosen

| Ärende  | Beteckning   |
|---|--------------|
| 1. Upprop   |              |
| 2. Val av justerare   |              |
| 3. Fastställande av dagordning  |              |
| 4. TEMA Samverkan med ett arbetsmarknadsperspektiv för försörjningsstödstagare          |              |
| 5.-18. SEKRETESSÄRENDEN   |              |
| 19. Internkontrollredovisning 2017<br><i>-handlingarna dukas</i>                        |              |
| 20. Svar på remiss gällande schablonfördelningar<br>ensamkommande 2018 KS/2018:69 - 047 | SOCN/2018:23 |
| 21. Yttrande - Förslag till kompetensförsörjningsplan                                   | SOCN/2018:14 |
| 22. Utredning enligt Lex Sarah  | SOCN/2017:66 |
| 23. Revidering av kvalitetsledningssystem   | SOCN/2018:24 |
| 24. Kvalitetsberättelse 2017  | SOCN/2018:25 |
| 25. Verksamhetsinformation  | SOCN/2017:31 |
| 26. Anmälan av delegationsbeslut SOCN 2018-03-21  |              |
| 27. Meddelanden SOCN 2018-03-21   |              |

*Marie-Louise Karlsson*  
Ordförande

Förhinder anmäls till Madelene Sönnerrfors, [madelene.sonnerfors@katrineholm.se](mailto:madelene.sonnerfors@katrineholm.se) eller 0150-569 90.



SOCIALFÖRVALTNINGEN

/Eget\_Kontor/

Vår handläggare  
Ola Nordqvist

TJÄNSTESKRIVELSE

1 (2)

Datum  
2018-03-07

Vår beteckning  
SOCN/2018:23 -  
759

Ert datum

Er beteckning

Mottagare: Kommunledningsförvaltningen

## Svar på remiss gällande schablonfördelningar ensamkommande 2018 KS/2018:69 - 047

### Socialförvaltningens förslag till beslut

1. Socialnämnden beslutar att godkänna förvaltningens förslag till remissvar.
2. Paragrafen justeras omedelbart.

### Ärendebeskrivning

Kommunledningsförvaltningen har 2018-02-14 skickat ut en remiss gällande fördelning av schablonersättning för ensamkommande barn för 2018. Remissen har gått till Socialnämnden och Överförmyndaren för att sedan beslutas i Kommunstyrelsen. Kommunledningsförvaltningens förslag till beslut är följande:

*Schablonersättning* (52 000 kronor för 2018)

|                 |      |
|-----------------|------|
| Socialnämnden   | 60 % |
| Överförmyndaren | 40 % |

*Rörlig ersättning* (9 450 kronor för 2018)

|               |       |
|---------------|-------|
| Socialnämnden | 100 % |
|---------------|-------|

*Dygnsschablon* (1 350 kronor för 2018)

|               |       |
|---------------|-------|
| Socialnämnden | 100 % |
|---------------|-------|

*Årlig fast ersättning* (500 000 kronor för 2018)

|                 |       |
|-----------------|-------|
| Kommunstyrelsen | 100 % |
|-----------------|-------|

### Förvaltningens bedömning

När det gäller rörlig ersättning och Dygnsschablon ställer vi oss bakom Kommunledningsförvaltningens förslag då Socialnämnden har ansvaret för att ha barnet/den unge i dygnsvård. När det gäller schablonersättning på 52 000 kr anser vi att fördelningen skall vara 70 % till socialnämnden och 30 % till Överförmyndaren. Kommunledningsförvaltningens förslag på 60 % motsvarar den gamla ersättningen för utredningskostnader. Enligt Migrationsverket ska schablonersättningen täcka anvisningskommunens kostnader för utredning enligt socialtjänstlagen, god man, resor, tolk och andra relaterade kostnader för mottagande av anvisade ensamkommande barn. Då vi har stora kostnader för tolkar och även när det gäller resor för att följa upp placeringar utanför kommunen anser vi ovanstående förslag på fördelning som mer rimlig.



/Eget\_Kontor/

När det gäller den årliga fasta ersättningen på 500 000 kronor står det i Migrationsverkets beskrivning att fast ersättning på 500 000 kronor betalas ut till alla kommuner varje år för beredskap och kapacitet för mottagande av ensamkommande asylsökande barn. Då Socialnämnden är ansvarig för både mottagning, boende och socialt stöd så anser vi att socialnämnden och bildningsnämnden som ansvarar för dessa barn och ungdomars skolgång skall dela på denna ersättning

Ola Nordqvist  
Förvaltningschef

Beslutet skickas till:  
Kommunledningsförvaltningen



## Remiss gällande schablonfördelningar ensamkommande 2018

### Anvisningar för remissyttranden

#### *Gemensamt för alla ärenden*

- Synpunkter på ärendet utifrån det egna verksamhetsområdet (sakområdet) – ska belysas ur verksamhetsmässiga och i förekommande fall juridiska och ekonomiska aspekter. Alla ärenden ska också då det är relevant belysas utifrån folkhälsa, tillgänglighet och barnkonventionens intentioner.
- Jämställdhetsintegrering ingår i kommunens styrsystem. Utifrån detta ska genus/jämställdhet belysas i ärendena. Eventuell statistik ska, så långt det är möjligt, vara könsuppdelad.
- Eventuella övriga relevanta synpunkter ska tas med i remissvaren/yttrandena.

#### *Inskickande av underlag*

I normalfallet skickas begäran om yttrande till nämnden. Det är därefter respektive nämnd/förvaltning som avgör internt vilken instans som ska avge yttrandet.

I de fall ärendet är behandlat av nämnden ska protokollet, inklusive eventuella reservationer, skickas till kommunledningsförvaltningen. Om inte hela förvaltningsförslaget är citerat i protokollet ska förvaltningens förslag biläggas ärendet. Skicka protokollet både via E-post och i pappersform.

#### *Avstå från att yttra sig*

Om ni inte har för avsikt att lämna något remissvar/yttrande ska ni meddela detta till kommunledningsförvaltningen inom angiven svarstid. Ange orsaken till varför ni inte kommer att svara.

#### *Frågor kring ärendet*

Ni är alltid välkomna att kontakta oss på kommunledningsförvaltningen vid eventuella frågor eller funderingar kring ärendet/remissen. Ring i första hand den person ni fått remissen ifrån. Namn och telefonnummer framgår nedan. Finns inte ordinarie handläggare på plats hjälper vi andra till så gott det går!

Detta ska vara inne hos kommunledningsförvaltningen senast 2018-03-09.



Marie Sandström Koski 0150-570 19

Emma Fälth 0150-570 15



KOMMUNLEDNINGSFÖRVALTNINGEN  
Kommunstyrelsens kansli

Datum  
2018-02-08

Vår beteckning  
KS/2018:69 - 047

Vår handläggare  
Tomas Klippel

Ert datum

Er beteckning

Kommunstyrelsen

## Fördelning av schablonersättning för ensamkommande barn

### Kommunledningsförvaltningens förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige att Migrationsverkets ersättningar avseende ensamkommande asylsökande barn fördelas enligt följande:

*Schablonersättning* (52 000 kronor för 2018)

|                 |      |
|-----------------|------|
| Socialnämnden   | 60 % |
| Överförmyndaren | 40 % |

*Rörlig ersättning* (9 450 kronor för 2018)

|               |       |
|---------------|-------|
| Socialnämnden | 100 % |
|---------------|-------|

*Dygnsschablon* (1 350 kronor för 2018)

|               |       |
|---------------|-------|
| Socialnämnden | 100 % |
|---------------|-------|

*Årlig fast ersättning* (500 000 kronor för 2018)

|                 |       |
|-----------------|-------|
| Kommunstyrelsen | 100 % |
|-----------------|-------|

### Sammanfattning av ärendet

Kommunledningsförvaltningen har upprättat ett förslag till hur Migrationsverkets ersättningar avseende ensamkommande barn ska fördelas mellan nämnderna.

Sedan den nya ersättningen avseende ensamkommande barn trädde i kraft (2017-07-01), får kommunen ersättning med ett av Migrationsverket årligen fastställt schablonbelopp (52 000 kronor för 2018) för varje asylsökande ensamkommande barn som anvisats till kommunen, schablonbeloppet avser kostnader för utredning enligt socialtjänstlagen, God man, resor, tolk samt andra relaterade kostnader för mottagande av anvisade ensamkommande barn.

Utöver schablonersättningen betalas en av Migrationsverket årlig fastställd rörlig ersättning (9 450 kronor för 2018) för mottagande av ensamkommande asylsökande barn som kommunen beräknas ta emot under kalenderåret.

Vidare utbetalas en dygnsschablon (som fastställs årligen av Migrationsverket) per barn och dygn till anvisningskommunen, eller den kommun som övertagit ansvaret för det ensamkommande barnet enligt socialtjänstlagen.



Utöver schablonersättningen utbetalas en av Migrationsverket årlig fastställd fast ersättning (500 000 kronor för 2018) ut till alla kommuner varje år, för beredskap och kapacitet för mottagande av ensamkommande asylsökande barn.

Migrationsverkets planeringsantagande för antalet ensamkommande år 2018 är 1500 personer. Med den fördelningsmodell som används för närvarande skulle det innebära att 3-5 ensamkommande anvisas till Katrineholms kommun.

## Ärendebeskrivning

Detta ärende är ett tillägg till tidigare beslut om inrättande av integrationsfond och fördelning av schablonersättning 2014 (kommunstyrelsen 2014-02-26, § 27).

Kommunledningsförvaltningen har upprättat ett förslag till hur Migrationsverkets ersättningar avseende ensamkommande barn ska fördelas mellan nämnderna. Sedan den nya ersättningen avseende ensamkommande barn trädde i kraft (2017-07-01), får kommunen ersättning med ett av Migrationsverket årligen fastställt schablonbelopp (52 000 kronor för 2018) för varje asylsökande ensamkommande barn som anvisats till kommunen, schablonbeloppet avser kostnader för utredning enligt socialtjänstlagen, God man, resor, tolk samt andra relaterade kostnader för mottagande av anvisade ensamkommande barn.

Schablonersättningen betalas ut månaden efter det att Migrationsverket har anvisat ett ensamkommande asylsökande barn till kommunen. För de barn som Migrationsverket anvisade till kommunen innan den 1 juli 2017 gäller de gamla ersättningsformerna som ansöks via blanketter.

Utöver schablonersättningen betalas en av Migrationsverket årlig fastställd rörlig ersättning (9 450 kronor för 2018) för mottagande av ensamkommande asylsökande barn som kommunen beräknas ta emot under kalenderåret.

Vidare utbetalas dygnsschablon (fastställs årligen av Migrationsverket) per barn och dygn till anvisningskommunen, eller den kommun som övertagit ansvaret för det ensamkommande barnet enligt socialtjänstlagen. Ersättningen (1 350 kronor för 2018) betalas ut månadsvis i efterskott för de dagar i månaden som kommunen har rätt till ersättning.

Utöver schablonersättningen utbetalas en av Migrationsverket årlig fastställd fast ersättning (500 000 kronor för 2018) ut till alla kommuner varje år, för beredskap och kapacitet för mottagande av ensamkommande asylsökande barn.

Migrationsverkets planeringsantagande för antalet ensamkommande år 2018 är 1500 personer. Med den fördelningsmodell som används för närvarande skulle det innebära att 3-5 ensamkommande anvisas till Katrineholms kommun.



### Ärendets beredning

En grupp bestående av representanter från socialförvaltningen, överförmyndaren och kommunledningsförvaltningen har belyst frågan. Förvaltningarna har lämnat synpunkter och förslag till fördelning. Den övergripande målsättningen har varit att hitta en fördelning av ersättningen som gör att medlen används så effektivt och ändamålsenligt som möjligt i den kommunala organisationen.

Det som framkommit är att den ersättning som kommunen får från Migrationsverket inte täcker de kostnader som kommunen har. Därmed kan konstateras att oavsett vilken fördelningsmodell som föreslås, så kommer inte kommunens kostnader att kunna täckas med dessa medel.

En del av medlen reserveras för att kunna användas för kommunövergripande ändamål för förbättrad integration.

### Kommunledningsförvaltningens bedömning

Kommunledningsförvaltningen föreslår att Migrationsverkets ersättningar avseende ensamkommande asylsökande barn fördelas enligt följande

#### Schablonersättning (52 000 kronor för 2018)

Fördelas

Socialnämnden 60 % (31 000 kronor för 2018)

Överförmyndaren 40 % (21 000 kronor för 2018)

**Rörlig ersättning** för varje ensamkommande asylsökande barn som kommunen beräknas ta emot under kalenderåret

Fördelas

Socialnämnden 100 % (9 450 kronor för 2018)

*Det här är en ny ersättning som för i år halverades eftersom de nya bestämmelserna gäller från och med den 1 juli 2017.*

**Dygnsschablon** betalas ut per barn och dygn till anvisningskommunen, eller den kommun som övertagit ansvaret för det ensamkommande barnet enligt socialtjänstlagen

Fördelas

Socialnämnden 100 % (1 350 kronor för 2018)

*Det här är en ny ersättning och den stora förändringen som innebär att kommunerna månaden efter varje månad (för asylsökande) och månaden efter varje kvartal (för nyanlända med uppehållstillstånd) får ersättning utan ansökningsförfarande.*

**Årlig fast ersättning** betalas ut till alla kommuner varje år för beredskap och kapacitet för mottagande av ensamkommande asylsökande barn

Fördelas

Kommunstyrelsen 100 % (500 000 kronor för 2018)

*Den här ersättningen har funnits tidigare, men då varit kopplad till att kommunerna skulle ha överenskommelse om mottagande av ensamkommande asylsökande barn.*





KOMMUNLEDNINGSFÖRVALTNINGEN  
Kommunstyrelsens kansli

Datum  
2018-02-08

Vår beteckning  
KS/2018:69 - 047

*Numera finns inga sådana överenskommelser och samtliga kommuner får ersättningen.*

Tomas Klippel  
Samordnare för boende

*Beslutet skickas till:  
Överförmyndaren  
Socialnämnden  
Kommunstyrelsen*



SOCIALFÖRVALTNINGEN

Datum  
2018-03-08

Vår beteckning  
SOCN/2018:14 -  
759

Soc stab

Vår handläggare  
Irene Johansson

Ert datum

Er beteckning

Socialnämnden

## Yttrande över Förslag till kompetensförsörjningsplan

### Socialförvaltningens förslag till beslut

1. Socialnämnden beslutar att ställa sig bakom socialförvaltningens yttrande gällande kommunledningsförvaltningens förslag på Övergripande kompetensförsörjningsplan.
2. Paragrafen justeras omedelbart.

### Sammanfattning av ärendet

Kommunledningsförvaltningen begär remissvar gällande förslag på Övergripande kompetensförsörjningsplan. Socialförvaltningen ställer sig positiv till Övergripande kompetensförsörjningsplan, men pekar på behovet av några förtydliganden i planen, bland annat vilket operativt och konsultativt stöd förvaltningarna kan få i HR- och kommunikationsfrågor. Socialförvaltningen önskar även en tydligare övergripande strategi utifrån ARUBA-modellen.

### Ärendets handlingar

- Remissanvisning – Förslag till kompetensförsörjningsplan
- Förslag - Övergripande Kompetensförsörjningsplan

### Ärendebeskrivning

Kommunledningsförvaltningen begär remissvar gällande förslag på Övergripande kompetensförsörjningsplan. Socialförvaltningen ställer sig positiv till en Övergripande kompetensförsörjningsplan. Planen utgår från nämndernas handlingsplaner 2017-2020, socialförvaltningen önskar dock att nämndernas handlingsplaner hade baserats på en övergripande kompetensförsörjningsplan.

Planen konstaterar olika skeenden och omvärldsförändringar, som påverkar kommande rekryteringsbehov, såsom förändrade krav på välfärden, generationsskifte, ökad urbanisering, ökad polarisering mellan medborgare, ständigt uppkopplade medborgare, databaserat beslutsfattande, identitetsdriven ekonom och ett aktivt näringsliv i samhällsbygget.

Handlingsplanen redovisar även gemensamma och övergripande utvecklingsområden utifrån, ARUBA-modellen: Attrahera, Rekrytera, Utveckla, Behålla och Avsluta.

Socialförvaltningen saknar en tydlig strategi inom dessa områden kring vem som gör vad, såsom vem som tar fram ett enhetligt och tydligt budskap och vad kommunens varumärke innebär i det här sammanhanget, att förmedla ett enhetligt och tydligt



budskap om vad Katrineholms kommun erbjuder medarbetarna. Även ett förtydligande av kommunens policy och åtgärder för att attrahera vid rekryteringar behöver göras.

Det framkommer i den Övergripande kompetensförsörjningsplanen att socialförvaltningen haft en mycket hög personalomsättning sedan 2013 och har flera vakanser i organisationen. Personalomsättningen i socialförvaltningen avtog dock under 2017. Den stora utmaningen för socialförvaltningen närmsta åren är att rekrytera rätt kompetens, samt att följa socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om behörighet att utföra vissa arbetsuppgifter inom socialtjänstens barn- och ungdomsvård. Bland annat är socionomer en bristyrkesgrupp i Katrineholms kommun

Socialförvaltningen uppmärksammar och ställer sig mycket positiva till att HR ska ta en större roll vid rekryteringar för att säkerställa en enhetlig och kvalitativ rekryteringsprocess och för att frigöra chefernas tid för kärnverksamheten. Socialförvaltningen ser också arbetet med att hitta nya vägar till karriärutveckling som mycket positivt.

I handlingsplanen nämns både att HR ska arbeta mer operativt gentemot förvaltningarna samt ge stöd i olika frågor. Stödet från både informationskontor i kommunikationsfrågor och HR-stödet från kommunledningskontoret behöver tydliggöras, så att förvaltningarna vet vem som gör vad, vilket operativt och konsultativt stöd som förvaltningen kan förväntas få.

Iréne Johansson  
verksamhetsutvecklare

Beslutet skickas till:  
Kommunledningsförvaltningen  
Akt



Samtliga nämnder

## Remissanvisning - Förslag till kompetensförsörjningsplan

### *Gemensamt för alla ärenden*

- Synpunkter på ärendet utifrån det egna verksamhetsområdet (sakområdet) – ska belysas ur verksamhetsmässiga och i förekommande fall juridiska och ekonomiska aspekter. Alla ärenden ska också då det är relevant belysas utifrån folkhälsa, tillgänglighet och barnkonventionens intentioner.
- Jämställdhetsintegrering ingår i kommunens styrsystem. Utifrån detta ska genus/jämställdhet belysas i ärendena. Eventuell statistik ska, så långt det är möjligt, vara könsuppdelad.
- Eventuella övriga relevanta synpunkter ska tas med i remissvaren/yttrandena.

### *Inskickande av underlag*

I normalfallet skickas begäran om yttrande till nämnden. Det är därefter respektive nämnd/förvaltning som avgör internt vilken instans som ska avge yttrandet.

I de fall ärendet är behandlat av nämnden ska protokollet, inklusive eventuella reservationer, skickas till kommunledningsförvaltningen. Om inte hela förvaltningsförslaget är citerat i protokollet ska förvaltningens förslag biläggas ärendet. Skicka protokollet både via E-post och i pappersform.

### *Avstå från att yttra sig*

Om ni inte har för avsikt att lämna något remissvar/yttrande ska ni meddela detta till kommunledningsförvaltningen inom angiven svarstid. Ange orsaken till varför ni inte kommer att svara.

### *Frågor kring ärendet*

Ni är alltid välkomna att kontakta oss på kommunledningsförvaltningen vid eventuella frågor eller funderingar kring ärendet/remissen. Ring i första hand den person ni fått remissen ifrån. Namn och telefonnummer framgår nedan. Finns inte ordinarie handläggare på plats hjälper vi andra till så gott det går!

Detta ska vara inne hos kommunledningsförvaltningen senast 2018-03-16.

Marie Sandström Koski 0150-570 19,  
Per Johansson 0150-570 21,  
Emma Fälth 0150-570 15

# Förslag Övergripande Kompetensförsörjningsplan



Datum

## Innehåll

|  |    |
|--|----|
| Inledning och vision/mål                         | 3  |
| Syftet med kompetensförsörjningsplanen           | 3  |
| Externt perspektiv                               | 4  |
| <i>Faktorer som påverkar rekryteringsbehoven</i> | 5  |
| Internt perspektiv                               | 7  |
| <i>Analys av rekryteringsbehov</i>               | 8  |
| Åtgärder/Handlingsplan                           | 10 |
| <i>Attrahera</i>                                 | 10 |
| <i>Rekrytera</i>                                 | 11 |
| <i>Utveckla och Behålla</i>                      | 12 |
| <i>Avsluta</i>                                   | 13 |
| Uppföljning                                      | 14 |



## Inledning och vision/mål

*Vision 2025 Katrineholm – Läge för liv och lust*

*I Katrineholm är lust den drivande kraften för skapande och utveckling – för, liv, lärande och företagsamhet. Lust är passion, vilja, ambition. Det är också det lustfyllda – det vi lever för och det vi lever av – mat, kärlek, arbete, gemenskap, upplevelser. Läget är rätt – rätt geografiskt och rätt för handling och förändring.*

En föränderlig värld ställer stora krav på kommunens förmåga till anpassning. Nya arbetsuppgifter tillkommer, andra uppgifter försvinner vilket påverkar kommunens kompetensbehov över tid. Katrineholms kommun ska sträva efter en personalstyrka anpassad till verksamhetens behov. Detta innebär ersättnings- och nyrekryteringar men även utveckling av redan anställdas kompetens. Utveckling och stimulans i arbetet är betydande faktorer för medarbetarnas möjlighet att trivas väl, prestera bra och leverera med god kvalitet. Att ta hand om och utveckla befintlig kompetens samt möjlighet till individuell kompetensutveckling blir därmed viktiga faktorer för att göra kommunen till en attraktiv arbetsplats.

Kommunen är i första hand en tjänstproducerande verksamhet. Med god framförhållning och långsiktig planering är det möjligt att se framtida kompetensbehov och säkerställa att vi rekryterar, respektive kompetensutvecklar, för att tillgodose behoven.

## Syftet med kompetensförsörjningsplanen

Syftet med kompetensförsörjningsplanen är att utifrån analys av befintlig kompetens, tydliggöra hur stort gapet är från befintlig kompetens till verksamhetens behov på kort och lång sikt. I kompetensförsörjningsplanen ska planerade åtgärder för att fylla kompetensbehoven beskrivas. En god kompetensförsörjning är beroende av flera delar och omfattar hur vi som arbetsgivare attraherar och rekryterar, men också hur vi som arbetsgivare skapar förutsättningar för utveckling och hur vi arbetar för att behålla medarbetare. Sist, men inte minst, ska anställningar avslutas på ett professionellt sätt.

Kompetensförsörjningsplanen sammanfattar, efter en kort omvärldsbevakning, nuläget, framtida behov och avslutas med en handlingsplan för kort- och långsiktig kompetensförsörjning, utifrån områdena attrahera, rekrytera, utveckla, behålla och avsluta.



## Externt perspektiv

Mer än en miljon människor arbetar i välfärden. Ungefär en tredjedel av dessa uppnår pensionsålder den närmaste tioårsperioden. Samtidigt ökar både andelen äldre och barn i befolkningen, vilket gör att behovet av skola, vård och omsorg växer. Detta leder till stora rekryteringsbehov. Om inga förändringar görs i arbetssätt, organisation och bemanning skulle över en halv miljon nya medarbetare behövas i välfärden fram till 2023. <sup>1</sup>

Utöver demografin kommer en mängd andra faktorer att påverka rekryteringsbehoven. Det handlar exempelvis om globalisering, konjunkturförändringar, innovationer, ökad rörlighet på arbetsmarknaden och politiska beslut och reformer. <sup>2</sup>

Det finns mycket som kommunen själv kan göra för att påverka både storleken på rekryteringsbehovet och möjligheten att rekrytera rätt personer. SKL har formulerat nio strategier för att möta rekryteringsutmaningen. Några åtgärder är att använda den befintliga kompetensen på ett bättre sätt, utnyttja tekniken bättre och skapa bra möjligheter till löne- och karriärutveckling. Det handlar också om att utveckla arbetsmiljö och arbetsorganisation samt skapa förutsättningar för fler medarbetare att arbeta mer tid och stanna längre i arbetslivet.<sup>3</sup>

SKL har beräknat hur strategierna *Låt fler jobba mer* och *Förläng arbetslivet* skulle kunna minska behoven av att rekrytera till olika verksamheter. Scenarierna är framtagna för att visa strategiernas potential på lång sikt. De visar bland annat att om fler anställda går upp i arbetstid och fler jobbar längre skulle rekryteringsbehoven i välfärden kunna minska med över 20 procent, eller 115 000 personer. <sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Sveriges viktigaste jobb finns i välfärden. Hur möter vi rekryteringsutmaningen? Sveriges Kommuner och Landsting

<sup>2</sup> Ibid.

<sup>3</sup> Ibid.

<sup>4</sup> Ibid.





### ***Faktorer som påverkar rekryteringsbehoven***

Övergripande trender som urbanisering, globalisering och digitalisering påverkar demografin, som i sin tur bidrar till förändrade krav på välfärden. Nedan presenteras faktorer som SKL har tagit fram som övergripande kan komma att påverka kommunens uppdrag och arbete.

#### ***Förändrade krav på välfärden***

Sverige har ett antal generationer av medborgare som är förhållandevis många till antalet, medan andra generationer är färre till antalet. Efterfrågan på olika välfärdstjänster varierar därför över tiden, vilket försvårar för samhällsplaneringen.<sup>5</sup>

#### ***Generationsskifte och ökad brist på chefer***

Rekordgenerationen, som satt ett stort avtryck på samhället, har börjat gå i pension. Detta generationsskifte påverkar samhället på många sätt. Den yngre generationen med andra värderingar tar över, värderingar som i högre grad präglas av individualism, antiauktoritet och sekularisering. De unga vuxna är rörliga i sina värderingar och beteenden. Generationsskiftet och lägre intresse hos unga att vara chefer leder till en brist på chefer. Unge vill i större utsträckning bli specialister eller experter och talar hellre om personlig utveckling än om karriär.<sup>6</sup>

#### ***Ökad urbanisering***

Ungdomar söker sig till städer i allt större utsträckning. En generell trend är också att ungdomar flyttar till studieorter och att endast en minoritet flyttar tillbaka till sina hemkommuner efter studierna.<sup>7</sup>

#### ***Ökad polarisering av inkomster, hälsa och åsikter***

De ekonomiska klyftorna växer mellan äldre och yngre förvärvsaktiva, sammanboende och ensamstående föräldrar, de som har arbete och de som står utanför arbetsmarknaden samt mellan befolkningarna i attraktiva och mindre attraktiva områden och kommuner. Människor med olika bakgrund och förutsättningar lever allt mer segregat, speciellt i storstäderna. Sedan år 1980

---

<sup>5</sup> *Vägval för framtiden. Utmaningar för det kommunala uppdraget mot år 2025.* Sveriges Kommuner och Landsting.

<sup>6</sup> Ibid.

<sup>7</sup> Ibid.



har inkomstskillnaderna i Sverige och skillnaderna i människors levnadsförutsättningar ökat.<sup>8</sup>

### *Ständigt uppkopplade medborgare med nya förväntningar*

Tillgången till internet påverkar livsstil, umgänge och kunskapssökande. En ständig uppkoppling till internet kommer att vara en naturlig del av livet för nästan alla medborgare. När som helst, var som helst och hur som helst kan man kommunicera med allt och alla om allt.<sup>9</sup>

### *Databaserat beslutsfattande*

Den tekniska utvecklingen har gett oss tillgång till enorma mängder data och datorkraft, så kallat Big Data. Detta innebär en omvälvande förändring för vårt sätt att förstå världen. Statistik och matematiska modeller är i allt högre grad en del i vårt beslutsfattande. Tekniken och vad den kan åstadkomma förbättras ständigt.<sup>10</sup>

### *Från behovsdriven till identitetsdriven ekonomi*

Allt högre materiell standard gör att en större del av konsumtionen går från att vara behovsdriven till att vara identitetsdriven. Många av de traditionella gemenskaperna som exempelvis religion, släkt och hemorten har försvagats. Identitet blir viktig för såväl individer som organisationer.<sup>11</sup>

### *Näringslivet mer aktivt i samhällsbygget*

Ett gott samspel mellan den privata och den offentliga sektorn är ofta en starkt bidragande kraft till en god lokal och regional utveckling.

Sysselsättningsstillväxten bland svenska företag sker idag framförallt i små och mellanstora företag som i många fall har en stark lokal förankring. Små och medelstora företag behöver lokal förankring.<sup>12</sup>

---

<sup>8</sup> Ibid.

<sup>9</sup> *Vägval för framtiden. Utmaningar för det kommunala uppdraget mot år 2025.* Sveriges Kommuner och Landsting.

<sup>10</sup> Ibid.

<sup>11</sup> Ibid.

<sup>12</sup> Ibid.



## Internt perspektiv

Katrineholms kommun ska sträva efter att ha en personalstyrka som kvalitativt och kvantitativt är anpassad till verksamhetens behov. Med utgångspunkt i det anges i Personalhandboken för Katrineholms kommun att:

- *personal- och kompetensplaneringen skall vara medveten och systematisk för att kunna ske med god framförhållning*
- *intern rörlighet stimuleras så att de erfarenheter, kunskaper och möjligheter som finns hos redan anställd personal kan tillvaratas*
- *Katrineholms kommun skall vara en lärande organisation som främjar lärande för samtliga anställda och som skapar förutsättningar för fortlöpande utveckling och förändring*
- *samtliga anställda får möjlighet till utveckling i arbetet*
- *kompetensutvecklingen bygger på verksamhetens behov och stämmer överens med kommunens långsiktiga utveckling*
- *de anställda och chefen tar ett gemensamt ansvar beträffande den egna och arbetslagets kompetensutveckling*
- *strategier och system för att kartlägga befintlig kompetens och framtida kompetensbehov skall finnas*
- *utifrån heltid som norm ska samtliga tillsvidareanställningar och visstidsanställningar över tre månader vara heltidstjänster*

Datum

### Analys av rekryteringsbehov

Nedan är det möjligt att se antalet tillsvidareanställda per förvaltning samt ålderspensionsavgångar till och med år 2020.

|                  | Antal tillsvidare-<br>anställda<br>2017-05-31 | Antal kvarstående<br>personer som<br>uppnått<br>pensionsålder 65 år<br>(födda 51 eller<br>tidigare) | Antal personer som<br>uppnår<br>pensionsålder 65 år<br>2017<br>(födda 52) | Antal personer som<br>uppnår<br>pensionsålder 65 år<br>2018<br>(födda 53) | Antal personer som<br>uppnår<br>pensionsålder 65 år<br>2019<br>(födda 54) | Antal personer som<br>uppnår<br>pensionsålder 65 år<br>2020<br>(födda - 55) |
|------------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>BIF</b>       | 1 408<br>(K: 1111 M:207)                      | 12  | 16  | 17  | 43  | 35  |
| <b>KLF</b>       | 68<br>(K: 45 M: 23)                           | 1   | 1   | 2   | 2   | 1   |
| <b>KTF</b>       | 48<br>(K:30 M: 18)                            | 1   | 0   | 2   | 1   | 2   |
| <b>SBF</b>       | 49<br>(K: 29 M: 20)                           | 1   | 0   | 2   | 2   | 4   |
| <b>STF</b>       | 257<br>(K: 143 M:114)                         | 0   | 2   | 8   | 6   | 7   |
| <b>SOC</b>       | 147<br>(K: 110 M: 37)                         | 2   | 1   | 2   | 4   | 2   |
| <b>Viadidakt</b> | 103<br>(K: 73 M: 30)                          | 1   | 0   | 3   | 5   | 5   |
| <b>VOF</b>       | 1 165<br>(K: 1008 M: 157)                     | 9   | 19  | 27  | 27  | 37  |
| <b>Totalt:</b>   | 3 253   | 27  | 39  | 63  | 90  | 93  |

Kommunen skall nyrekrytera drygt 300 personer för att täcka pensionsavgångar, fram till 2020. Det är i många fall kandidater med eftergymnasial utbildning som söks, vilket innebär att vi också letar kandidater som idag inte är bosatta i Katrineholm. Vi behöver dessutom hantera en ordinarie personalomsättning, inklusive volymökning.

Inom Katrineholms kommun finns idag ca 3 250 månadsanställda personer där bildningsförvaltningen samt vård och omsorg är de största förvaltningarna. Utmaningar för kommande år syns bl a i ett generationsskifte som påverkar organisationen som helhet och framför allt inom kvalificerade tjänstemannayrken där konkurrensen om kompetens är stor.

De flesta förvaltningar räknar med en relativt statisk bemanning kommande tre år, trots kommunens tillväxt, och kompetensförsörjningsbehoven handlar i huvudsak om utveckling av befintlig personal, kompetensöverföring samt ersättningsrekryteringar. De stora undantagen är bildningsförvaltningen samt vård- och omsorg som kommer att behöva öka personalstyrkan för att möta volymökningarna inom skola och äldreomsorg.

Katrineholms kommun växer och detta återspeglas i rekryteringsbehoven för organisationen som helhet. Inom bildningsförvaltningen samt vård- och omsorgsförvaltningen kommer rekryteringsbehoven vara som störst. För



Datum

samtliga förvaltningar kommer de främsta utmaningarna handla om att rekrytera akademiker och ledare. Socialförvaltningen har levt med en mycket hög personalomsättning sedan 2013 och har idag flera vakanser i organisationen, bildningsförvaltningen behöver rekrytera både pedagoger och skolledare, vård- och omsorgsförvaltningen ser sina utmaningar i att rekrytera chefer, sjuksköterskor samt högskoleutbildade specialister. Inom övriga förvaltningar är det framförallt viktigt att balansera pensionsavgångar med nyrekryteringar, främst ledartjänster och specialister, men service- och teknik lyfter också fram en brist inom anläggningsarbetare och kockar.

Det finns ett rekryteringsbehov som ska möta personalomsättning rensat från pensionsavgångar. Detta innefattar intern rekrytering samt extern ersättningsrekrytering. Under perioden maj 2014 till maj 2017 uppgick denna volym till 1 540 månadsanställda personer som på något sätt bytte tjänst internt eller lämnade organisationen. Under samma period var medeltalet månadsanställda cirka 3 100 personer. Förutsatt denna omsättning blir bestående så innebär det att kommunen fram till 2020 kommer att genomföra ca 1 600 rekryteringar, undantaget ersättningsrekryteringar för pensionsavgångar. Vid en antagande att samtliga medarbetare skulle välja att pensionera sig vid 65-års ålder skulle ersättningsrekryteringarna uppgå till cirka 280 medarbetare.

## Åtgärder/Handlingsplan

### *- Attrahera, Rekrytera, Utveckla och Behålla, Avsluta*

En viss omsättning är bra för både organisation och medarbetare, men det är samtidigt av stor vikt att både behålla och utveckla erfarenhet och kompetens. För att minimera rekryteringsbehovet är det av stor vikt att stärka Katrineholms kommuns attraktivitet, genom en professionell rekrytering, möjlighet till utveckling för att stimulera och behålla medarbetare, samtidigt som avslut ska ses som en möjlighet att utveckla organisationen och en möjlighet för oss som kommun att återrekrytera en kompetensutvecklad medarbetare. Det innebär att organisationen ska arbeta att; attrahera, rekrytera, utveckla och avsluta.

Katrineholms kommun ska vara en attraktiv arbetsgivare för redan anställda som ska fortsätta utvecklas med kommunen. Kommunen måste också vara en attraktiv arbetsgivare för externa kandidater; vi konkurrerar med andra arbetsgivare på marknaden och vi vill kunna locka till oss duktiga talanger inom ett flertal yrken.

Katrineholms kommun arbetar utifrån en modell kallad ARUBA: Attrahera, Rekrytera, Utveckla, Behålla, Avsluta. Hur vi lyckas inom dessa områden är vad vi signalerar i arbetsgivarvärde. Tillsammans med ledarskapet är detta de starkaste verktygen vi har för att skapa attraktiva och effektiva arbetsplatser där människor vill arbeta.

Handlingsplanen utgår från nämndernas handlingsplaner och redovisar gemensamma och övergripande utvecklingsområden utifrån ARUBA: Attrahera, Rekrytera, Utveckla och Behålla samt Avsluta.

### **Attrahera**

Ett starkt arbetsgivarvarumärke är vårt främsta redskap för att nå framgång i rekrytering av och i att behålla kvalificerad personal är

Vid rekrytering ska kommunen förmedla ett enhetligt och tydligt budskap om vad Katrineholms kommun som arbetsgivare erbjuder medarbetarna, men också vad vi kräver. Ett budskap som skapar förväntningar. Förväntningar som ska uppfyllas, där medarbetar- och ledarskapsfilosofierna ska vara vägledande och levande dokument.

Kandidaternas upplevelse när de går igenom rekryteringsprocessen, externa såväl som interna kandidater, påverkar arbetsgivarvarumärket i hög grad via berättelser som snabbt sprids både muntligt och via social media. En professionell kompetensbaserad rekryteringsprocess med genomtänkt kandidatvård blir därmed viktiga nycklar till framgång i konkurrensen. Genom



att låta HR ta en större roll vid rekryteringarna kan vi säkerställa en enhetlig, kvalitativ rekryteringsprocess och frigöra chefernas tid för kärnverksamheten.

En stor del av kompetensbehovet utgörs av vakanser som uppstår när personal byter tjänst inom organisationen. En väl fungerande intern arbetsmarknad innebär goda möjligheter för anställda att utvecklas inom sitt yrke, respektive karriärväxla, vilket i sin tur innebär att vi kan behålla medarbetarna under längre tid. Det ska vara naturligt för varje medarbetare att söka sitt nya jobb inom kommunen, precis som det ska vara naturligt för rekryterande chefer att alltid titta på interna kandidater innan extern annonsering tar vid. Genom att underlätta för och uppmuntra till intern karriär minskar vi kompetenstappet, får mer nöjda medarbetare och därmed positivt varumärkesbyggande. Det är viktigt för både extern och intern attraktionskraft. Vi ska vara stolta när vi jobbar för Katrineholms kommun, och de som ännu inte gör det ska vilja bli en av oss.

För att ytterligare stärka attraktionskraften finns behov av att lyfta befintliga, men också utveckla, de förmåner som medarbetare har möjlighet att ta del av. Att lyfta goda exempel och därmed synliggöra vad som sker i verksamheten ökar också stolheten för att arbeta i Katrineholms kommun.

#### ***Åtgärder:***

- *Enhetlig annonsering*
- *Tydliggörande ledarskaps- och medarbetarskapsprofilerna*
- *Beskriva och utveckla förmåner*
- *Öka förutsättningarna för intern rörlighet*
- *Lyfta fram och synliggöra stolta medarbetare*

### **Rekrytera**

För att lyckas med den externa rekryteringen behöver kommunen synas där kandidaterna finns och ytterligare utveckla kommunens rekryteringsprocess.

Med hjälp av riktad annonsering, aktiv sourcing på karriärsinriktade sociala plattformar samt fortsatt samarbete med högskolor och universitet, finns kommunen nära kandidaterna.

Ett utökat centralt stöd från HR i rekryteringsarbetet underlättar rutiner för kandidatvård, förbättrar kandidatupplevelsen och ökar möjlighet att agera utifrån kommunens gemensamma värdegrund, RÖTT (Respekt, Ödmjukhet, Tydlighet, Tillit) också i rekryteringar. Omfattning av ett förändrat ansvar och inriktning påverkar behoven av och nuvarande tillgång till HR-resurser.

Rekryteringsbehov anmäls till respektive HR-kontakt och diskuteras med rekryterande chef utifrån verksamhetsbehov och personalekonomi. Behovet blir



känt genom en intern annons på Communis eller i grupp/kompetenspool innan tjänsten annonseras externt.

En professionell hantering av interna tillsättningar är lika viktig som vid extern rekrytering. För att säkerställa den interna rekryteringen kan en intern kompetenspool finnas, där medarbetarnas önskemål och organisationens behov matchas. Medarbetarna anmäler sitt intresse för nytt jobb, får ett coachande samtal av chef eller kvalificerad HR-personal samt kallas till intervju när medarbetaren bedöms vara lämplig kandidat för intern tjänst.

Ett pilotprojekt gällande intern rörlighet har initierats av service- och teknik förvaltningen och drivs i samarbete med HR-avdelningen under hösten 2017. Syftet är att hitta en modell för intern rörlighet som ska kunna implementeras i kommunorganisationen.

Efter rekrytering är en god introduktion av stor betydelse för att medarbetaren snabbt och effektivt ska få möjlighet att komma in i arbetsuppgifterna och känna sig välkommen till arbetsplatsen. Genom omvärldsbevakning och uppföljning av genomförd introduktion ökar möjligheterna till att öka kvaliteten på framtida introduktion.

För nya chefer är det viktigt att skapa en trygghet i rollen och uppdraget. För att öka tryggheten kan nya chefer erbjudas en mentor, främst inom organisationen, men också utanför förvaltningen.

#### ***Åtgärder:***

- *Riktad annonsering*
- *Utökat ansvar för HR avseende rekrytering av chefer och specialisttjänster i samarbete med ansvarig chef.*
- *Öka och stimulera möjligheterna till intern rörlighet, utifrån resultat av pilotprojekt kring kompetenspool.*
- *Kvalitetssäkra och utveckla introduktionen.*
- *Mentorskap till nya chefer.*

#### **Utveckla och Behålla**

Att vilja stanna kvar på sin arbetsplats handlar i grund och botten om en god arbetsmiljö, att jag trivs på mitt arbete. I detta avsnitt fokuseras på hur jag som medarbetare kan ges ett mervärde av att utvecklas på mitt arbete, eller i kommunen.

Kompetensutveckling är viktig. I första hand ska denna ske utifrån organisationens behov. Individuella behov och önskemål tillgodoses inom ramen för verksamhetens behov samt de kompetensbehov som finns inom kommunorganisationen.





Identifiera, utveckla och bygg vidare på talanger är ett område där kommunen tidigare haft program för blivande ledare, men alla vill inte bli chef. För att nå vidare kan kommunen vartannat år genomföra en kartläggning och bedöma organisationens potential utifrån frågeställningarna: Vad är en talang? Vilka är talangerna på respektive avdelning? Vad vill talangerna själva? Hur utvecklar vi dem mot strategiska kompetensbehov? Detta kommer på sikt att underlätta intern rekrytering på alla nivåer och ger möjlighet till proaktivt agerande gällande kompetensförsörjningen i stort.

För att hitta nya vägar till utveckling, utan att bli chef, skulle en modell för alternativ karriärsutveckling vara en väg som ger möjlighet att ta tillvara på och behålla och vidareutveckla medarbetare.

Ett gott ledarskap är en grundförutsättning för att vi som organisation ska lyckas. Ledarskap är något som utövas, men också något som behöver vårdas och utvecklas. För att stärka ledarskapet i kommunen genomförs varje år ett utbildningsprogram för kommunens chefer. Programmet behöver ses över och nå fler.

#### ***Åtgärder:***

- *Utveckla individuella kompetensutvecklingsplaner*
- *Metod för att hitta och utveckla talanger*
- *Modell för karriärsutveckling*
- *Utveckla chefsutvecklingsprogrammet*

#### **Avsluta**

En anställning som avslutas ska ske med möjlighet att komma tillbaka; vi bränner inga broar vid avslut, istället lyssnar vi på personen som slutar, tar till oss av både kritik och beröm samt ser det som en möjlighet att utveckla organisationen och en möjlighet för oss att vid senare tillfälle återrekrytera en kompetensutvecklad medarbetare.

Avslutningssamtal med årlig analys och handlingsplan: Varje medarbetare som lämnar sin tjänst ska bjudas in till avslutningssamtal. Närmaste chef ansvarar för att ge information om samtalet till medarbetaren och meddelar HR om avslutet. HR genomför samtalet efter bestämd mall, anonymiserar svaren och ansvarar för att informationen sparas i lämpligt system. Detta underlag analyseras årligen och



förvaltningsvis, med stöd från HR, för att identifiera trender gällande skäl för avslut.

**Åtgärd:**

- *Systematisera avslutningssamtal med årlig analys.*

**Uppföljning**

Handlingsplanen för kommunens övergripande kompetensförsörjningsplan följs upp och revideras inför varje år, senast januari månad det år planen avser att omfatta.



SOCIALFÖRVALTNINGEN

Datum  
2018-03-01

Vår beteckning  
SOCN/2017:66 -  
759

Soc stab

Vår handläggare  
Irene Johansson

Ert datum

Er beteckning

Socialnämnden

## Utredning enligt lex Sarah

### Socialförvaltningens förslag till beslut

Socialnämnden beslutar att ställa sig bakom socialförvaltningens bedömning att redovisade åtgärder i utredning enligt lex Sarah bedöms som tillräckliga. Risken för att liknande händelser ska ske i verksamheten igen bedöms som liten, utifrån att åtgärder har vidtagits.

### Sammanfattning av ärendet

En anmälan om avvikelse i verksamheten (rapport enligt 14 kap. 3 § socialtjänstlagen) gjordes den 17 maj 2017 av enhetschef vid enheten Barn, unga och familj inom socialförvaltningens myndighetsavdelning. Den föranleddes av ett telefonsamtal från IVO, som hade tagit emot anmälan från ett familjehem anlitat av Katrineholms kommun. I anmälan framkom det att en sekretessbelagd handling skickats till en felaktig adress, där den placerade ungdomen som ärendet rörde inte bodde. När försändelsen kom fram till rätt adress där ungdomen bodde, var försändelsen öppen och det hade gått sex veckor sedan den skickades.

De bakomliggande orsakerna till rapport om avvikelse i verksamheten som föranlett lex Sarah-utredning, beror delvis på ett handhavandefel samt brister i rutiner. Rutin för administration och inlämning till utskott och nämnd har förstärkts och omarbetats, samt implementerats hos berörda medarbetare i januari. Uppföljning ska ske inom sex månader (juni 2018)

Risken för att liknande händelser ska ske igen bedöms som liten, utifrån att redovisade åtgärder har vidtagits.

### Ärendets handlingar

- Anmälan om avvikelse i verksamheten 2017-05-24
- Utredning enligt lex Sarah 2017-03-01

Beslutet skickas till:

Akt



SOCIALFÖRVALTNINGEN  
Soc stab

Datum  
2018-03-01

Vår beteckning  
SOCN/2017:66 - 759

Vår handläggare  
Irene Johansson

Er datum

Er beteckning

Socialnämnden

## Utredning enligt lex Sarah

### Bakgrund

2017-05-24 mottog enhetschef vid enheten Barn, unga och familj (BUF) telefonsamtal från handläggare vid Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Det hade inkommit en anmälan till IVO från ett familjehem, som hade en ungdom placerad hos sig från Katrineholms kommun. I anmälan beskrevs att en sekretessbelagd handling skickats till en felaktig adress, där ungdomen inte var boende.

2017-07-18 inkom bekräftelse om att IVO hade öppnat ett ärende och registrerat de handlingar som inkommit i ärendet med anledning av ovan. Den 28 september fick verksamhetsutvecklare uppdraget att utreda ärendet enligt lex Sarah.

Aktuell rapportering enligt lex Sarah (avvikelse i verksamheten 2017-05-24) handlar om brister i rättsäkerhet vid handläggning och genomförande.

### Metod

Utredningen bygger på inhämtande av uppgifter i verksamhetssystemet Treserva, samtal med berörd enhetschef, berörd administratör, nämndadministratör, samt berörda verksamhetsledare inom myndighetsavdelningen.

Undertecknad har bedömt att det inte varit nödvändigt att samtala med berörd klient för att kunna genomföra lex Sarah-utredningen.

### Resultat

#### *Händelseförlopp*

Det har framkommit, via anmälan från ett familjehem till IVO, att en sekretessbelagd handling inför socialnämndens utskottssammanträde den 6 april ska ha skickats till en felaktig adress, där den aktuella ungdomen inte var boende. När försändelsen slutligen kom till fram till rätt adress, där ungdomen är placerad och boende, var försändelsen öppnad och det hade gått sex veckor sedan försändelsen skickades.

Enligt enhetschef var adressuppgiften rätt angiven på utredningen/aktuell handling, men den hade ändå skickats till fel adress, till ungdomens förra familjehem/postadress. Enhetschef meddelade handläggare på IVO detta per e-post 2017-05-24.



2017-06-07 återkopplade, vik. enhetschef vid staben för socialförvaltningen till IVO att rätt adress stod på själva utredningen men att handlingen skickats till en annan adress ”som stod noterad i vårt ärendesystem med en varning om att det var en osäker adressuppgift”. Vik enhetschef konstaterade att det var ett handhavandefel och den mänskliga faktorn som var orsaken.

### *Bakomliggande orsaker*

De bakomliggande orsakerna till rapport om avvikelser i verksamheten, och som föranlett en lex Sarah-utredning, beror delvis på ett mänskligt handhavande, samt att socialförvaltningen brustit i rutiner.

Samtal har skett med systemförvaltare för Treserva, och det framkommer att systemet varnar vid osäkra adressuppgifter på så sätt att texten ”osäker uppgift pga. utflyttad från kommunen” kommer upp. Det är dock möjligt att det står två adressuppgifter i systemet, vilket skedde i det här fallet, en vistelseadress och en folkbokföringsadress. Den aktuella administratören vid det aktuella tillfället tog beslut om att skicka beslutet till den adress där hen uppfattade att ungdomen bodde, vilket var felaktigt.

Det fanns vid tidpunkten för händelsen en rutin för nämndadministration som följdes, men den bedöms inte som tillräcklig. Personal har använt sig av personuppgifter i verksamhetssystemet Treserva, som i efterhand inte bedöms som tillförlitligt.

### *Tidigare utredning enligt lex Sarah*

Det har inte genomförts några lex Sarah-utredningar utifrån liknande avvikelser/händelser i verksamheten tidigare. Vid en genomgång av avvikelserrapporter mellan 2012-2017 framkommer det att liknande händelser skett några gånger tidigare. Se exempel nedan:

2017-04-27 hade ett utskottsbeslut felaktigt skickats till en förälder som inte var vårdnadshavare. Den åtgärd som vidtogs var att händelsen lyftes på ledningsgrupp och man enades om att fortsätta vara uppmärksamma på att det tydliggörs i alla dokument vem som är vårdnadshavare. Avvikelsen i verksamheten bedömdes inte utgöra en påtaglig risk för missförhållanden. Särskilda åtgärder skulle vidtas och följas upp.

2016-07-29 uppmärksammades vid en ärendegenomgång att en medgivandeutredning gällande ett familjehem var felaktigt. Barnet bodde i ett annat hem än det utredningen och beslutet angav. Sekretessuppgifter hade lämnats till fel person, någon annan person än den ärende berörde hade fått tillgång till handlingarna.

Åtgärd som vidtogs var att en genomgång av befintliga rutiner gick igenom med verksamhetsledare och samtliga berörda handläggare. Handläggare fick särskilt i uppdrag att se över samtliga ärenden för att säkerställa att samtliga ärenden hade ett korrekt medgivande för respektive placerad barn/ungdom. Avvikelsen i verksamheten bedömdes inte utgöra en påtaglig risk för missförhållanden. Åtgärderna skulle följas upp.



2016-06-22 hade ett familjehem fått hemskickat utskottsbeslut (medgivandebeslut) som rörde ett annat barn än det som var placerat i familjehemmet. Familjehemmet hade således fått ta del av sekretessbelagda uppgifter som berörde en annan tredje person. Åtgärder som vidtogs var att samtal skedde med ansvarig handläggare som skrivit medgivandet, samt att rutinen sågs över. Avvikelsen i verksamheten bedömdes inte som allvarlig, och inga ytterligare åtgärder än de redovisade bedömdes behöva vidtas.

## Åtgärdsplan

### *Vidtagna åtgärder*

Vd genomgång av avvikelser på samverkansråd (mellan arbetsgivarpart och arbetstagarpart) 2017-08-09 redovisades den aktuella händelsen/avvikelsen. Beslut togs på samverkansråd, om att "det klart och tydligt i utredningen till utskottet ska framgå till vem och vilken adress som beslutet ska skickas till och att adressuppgift inte ska kollas i verksamhetssystemet Treserva, eftersom det inte alltid är uppdaterat".

Möte har därefter skett tillsammans med berörda verksamhetsledare 2017-11-13. Det bedömdes att rutin för nämndadministration behövde förstärkas/kompletteras med ett extra moment i form av ett försättsblad för ärenden till socialnämnden och dess utskott och protokollsutdrag. Försättsbladet ska fyllas i av handläggande socialsekreterare och innehåller: vem ärendet gäller, handläggare, vem beslutet ska skickas till, adress som protokollsutdraget ska skickas till och om/vem protokollsutdraget ska skickas av annan än nämndsekreterare. Detta för att ytterligare förstärka ansvaret för att säkerställa att aktuella handlingar skickas till rätt person. Ovanstående rutin förankrades hos alla medarbetare inom myndighetsavdelningen vid APT 2018-01-10.

### *Planerade åtgärder – tidsplan*

Avdelningschef ansvarar för att aktuell rutin implementeras hos berörda medarbetare och att uppföljning/utvärdering sker inom sex månader.

## Bedömning

Utredning och analys kring vad som inträffat har föranlett att rutin för nämndadministration har förstärkts och omarbetats, samt implementerats hos berörda medarbetare. Avdelningschef ansvarar för uppföljning/utvärdering av att rutinen följs sker inom sex månader (juni 2018).

Risken för att liknande händelser ska ske i verksamheten igen bedöms därmed som liten, utifrån att redovisade åtgärder har vidtagits.

Pia Carlsson  
Avdelningschef

Irène Johansson  
Verksamhetsutvecklare


**Anmälan om tillbud eller avvikelse i verksamheten**

|   |   |
|---|---|
| Anmälan avser   | <input type="radio"/> Tillbud <input checked="" type="radio"/> Avvikelse i verksamheten |
| Datum för anmälan   | 2017-05-24  |
| <b>1. Uppgifter om den som anmäler</b>  |   |
| Namn:   | Lena Lamke  |
| Befattning eller titel:   | Handläggare IVO   |
| <b>2. Verksamhet där händelsen har uppstått:</b>  |   |
| Administrationn på socialförvaltningen i Katrineholm  |   |
| <b>3. När och hur händelsen har uppmärksammats:</b>   |   |
| <p>170524 inkommer telefonsamtal från Lena Lamke, IVO.<br/> Lena Lamke berättar att det inkommit en anmälan till IVO. Anmälan till IVO är gjord av ett familjehem som har en, av Katrineholms kommun, placerad ungdom hos sig. I anmälan beskrivs att en sekretesshandling, utskottsbeslut, skickats till felaktig adress. Försändelsen var öppen då den "efter lång tid" kom till familjehemmet. Familjehemmet önskar nu en förklaring till det inträffade samt vilka åtgärder som gjorts för att förhindra att liknande inträffar framöver.</p> |   |
| <b>4. När inträffade händelsen (datum, klockslag)</b>   |   |
|   |   |
| <b>5. Avser händelsen i verksamheten en enskild person?</b>   |   |
| <input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nej   |   |



6. Om händelsen avser tillbud beskriv noggrant vad den rapporterade händelsen har bestått i och vilka konsekvenser det har fått eller kunde ha fått för dig.

7. Om händelsen avser avvikelse i verksamheten beskriv noggrant vad den rapporterade händelsen har bestått i och vilka konsekvenser det har fått eller kunde ha fått för den enskilde.

170524 Undertecknad tar fram den aktuella personakten. Framkommer att "rätt" adress står på utredningen. Dock ter det sig som att utskottsbeslutet skickats till den unges förra adress. I journalsystemet Treserva finns en automatnotering om "osäker uppgift pga utflyttad från kommunen".

Samma dag, undertecknad återkopplar till Lena Lamke, IVO, se bifogat mail. Avvikelsen överlämnas för vidare hantering av administrationen.





8. Vad har gjorts (mer än skriftlig anmälan) för att förhindra uppkomst av händelsen i verksamheten?

(besvaras av chefen för verksamheten där händelsen har inträffat)

2017-06-07 T.f. enhetschef Bo Sundell har återkopplat till Lena Lamke på IVO, när hon får nämnd-administration. se bifogat mail.

S.d. Mail från Lena Lamke IVO som undrar om händelsen lett till någon rapportering enligt Lex Sarahs osv? se mail som bifogad

2017-06-19 Påminnelsemail från Lena Lamke IVO Efterfrågar svar på följande mail, se bifogat kopierat

2017-06-21. T.f. enhetschef Bo Sundell återkopplat till IVO att en anmälan om avvikelser i verksamheten har upprättats efter att händelsen kommit till kunnande från IVO. se bifogat mail.  
T.f. förvaltningschef gör bedömningen att en Lex Sarah utredning ska göras.

9. Om händelsen avser tillbud, har händelsen lett till en arbetsskadeanmälan gjorts?

Ja

Nej

Underskrift av den som rapporterar

Jessica Zingmark

Namnförtydligande

Underskrift av närmaste chef

*[Signature]*

*[Signature]*

Namnförtydligande

Om händelse avser tillbud, underskrift av skyddsombud

Namnförtydligande



**Denna del besvaras av förvaltningschef om anmälan avser avvikelser i verksamheten**

Datum när den muntliga eller skriftliga anmälan tagits emot:

Ställningstagande om anmälan ska föranleda Lex Sarah anmälan och anmälan till IVO, Inspektionen för vård och omsorg

Ställningstagandet görs av förvaltningschef.

- Avvikelsen likställs ett allvarligt missförhållande i verksamheten.  
En Lex Sarah anmälan ska upprättas och anmälas till IVO, Inspektionen för vård och omsorg.
- Avvikelsen i verksamheten bedöms inte utgöra påtaglig risk för missförhållanden. Särskilda åtgärder, som ska förhindra uppkomsten av händelsen, ska redovisas för förvaltningschefen. Åtgärderna ska följas upp.
- Avvikelsen i verksamheten bedöms inte som allvarlig. Inga åtgärder, mer än de som har redovisats under punkt åtta, behöver vidtas.

Underskrift av förvaltningschef.

*Ria Carlsson*

Förvaltningschef

*Ria Carlsson*

Namnförtydligande



SOCIALFÖRVALTNINGEN

Datum  
2018-03-08

Vår beteckning  
SOCN/2018:24 -  
759

STAB

Vår handläggare  
Matilda Gränsmark

Ert datum

Er beteckning

Socialnämnden

## Revidering av kvalitetsledningssystem 2018

### Socialförvaltningens förslag till beslut

Socialnämnden beslutar att godkänna förslag om reviderat kvalitetsledningssystem.

### Sammanfattning av ärendet

Socialnämndens kvalitetsledningssystem utgår från Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2011:9. Kravet på god kvalitet framgår i Socialtjänstlagen (SoL) 3 kap § 3; ”Insatser inom socialtjänsten skall vara av god kvalitet. Kvaliteten i verksamheten skall systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras”.

Kvalitetsledningssystemet innehåller socialnämndens utgångspunkter för det systematiska kvalitetsarbetet samt socialnämndens struktur att planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten.

Kvalitetsledningssystemet antogs första gången av socialnämnden den 25 juni 2014 och har reviderats därefter. Vid denna revidering har kvalitetsledningssystemet delar kring lex Sarah uppdaterats efter förändrade rutiner.

### Ärendets handlingar

- Kvalitetsledningssystem 2018

Matilda Gränsmark  
Utredare

Beslutet skickas till:  
Akten

# Kvalitetsledningssystem

## Socialnämnden

Antagen 2014-06-25

Reviderad:

Upplaga 2: 2017-01-25

Upplaga 3: 2018-02-27

## Innehåll

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 1.  | Inledning   | 3  |
| 1.1 | Omfattning  | 3  |
| 1.2 | Socialnämndens definition av begreppet kvalitet                   | 4  |
| 1.3 | Socialnämndens grund för kvalitetsarbete                          | 5  |
| 1.4 | Socialnämndens framtidssyn och policy gällande kvalitet           | 5  |
| 2.  | Socialnämndens verksamhetsansvar                                  | 5  |
| 2.1 | Nämndens verksamhetsområde  | 5  |
| 2.2 | Övriga uppgifter  | 5  |
| 2.3 | Processbehörighet   | 6  |
| 3.  | Socialnämndens verksamhetsbeskrivning                             | 6  |
| 3.1 | Enheten staben  | 6  |
| 3.2 | Myndighetsavdelningen   | 6  |
| 3.3 | Öppenvårdsavdelningen   | 11 |
| 4.  | Planeringsfas   | 14 |
| 4.1 | Identifiera krav och mål  | 14 |
| 4.2 | Riskanalyser  | 15 |
| 4.3 | Planera arbetet   | 15 |
| 4.4 | Ansvarsfördelning i planeringsfasen                               | 16 |
| 5.  | Genomförandefas   | 17 |
| 5.1 | Identifiera och arbeta utifrån fastställda processer samt rutiner | 17 |
| 5.2 | Synpunkter och klagomål, utredning och analys                     | 19 |
| 5.3 | Ansvarsfördelning i genomförandefasen                             | 20 |
| 6.  | Utvärderingsfasen   | 22 |
| 6.1 | Egenkontroll  | 22 |
| 6.2 | Internkontroll  | 22 |
| 6.3 | Riskanalys  | 23 |
| 6.4 | Riskbedömning i riskanalysen                                      | 23 |
| 6.5 | Ansvar för arbetsmiljön   | 24 |
| 6.6 | Ansvarsfördelning i utvärderingsfasen                             | 25 |
| 7.  | Ständiga förbättringar  | 27 |

Vår handläggare

Bruno Maras  
Controller

# 1. Inledning

## 1.1 Omfattning

Ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete omfattar socialnämndens verksamhet i Katrineholms kommun. Systemet som beskrivs i dokumentet är ett så kallat styrdokument vars ändamål är att säkerställa former för verksamhetens kvalitetsarbete och verksamhetens löpande kvalitetsutveckling. Systemet är kopplad kommunens årshjul för den årliga planerings-, budget- och uppföljningsprocessen. Systemets principer kan däremot tillämpas på olika nivåer och tillfällen exempelvis vid införande av nya arbetsmetoder inom en grupp eller på befintliga utrednings-, behandlings och administrativa processer inom olika enheter. Som komplement till styrdokumentet finns en manual för systematiskt kvalitetsarbete. Genom detta dokument får alla medarbetare inom socialnämnden en översyn av verksamhetens kvalitetsarbete och information om vad som förväntas av medarbetarna.

Uppbyggnaden av detta ledningssystem utgår ifrån socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9)<sup>1</sup>.

Ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete ska anpassas till verksamhetens inriktning och omfattning. Ledningssystemet ska revideras en gång per år. Arbetet med kvalitetssäkring och utveckling kommer att dokumenteras löpande. Denna dokumentation ska ligga till grund för att en kvalitetsberättelse som behandlas på socialnämnden, i och med att nämnden behandlar årsredovisningen.

Samtliga processer och rutiner ska innehålla en dokumentation på hur samverkan bedrivs i den egna verksamheten, mellan olika grupper inom socialförvaltningen och andra verksamheter, föreningar samt myndigheter. Det ska även framgå hur denna samverkan möjliggörs och säkerställs.

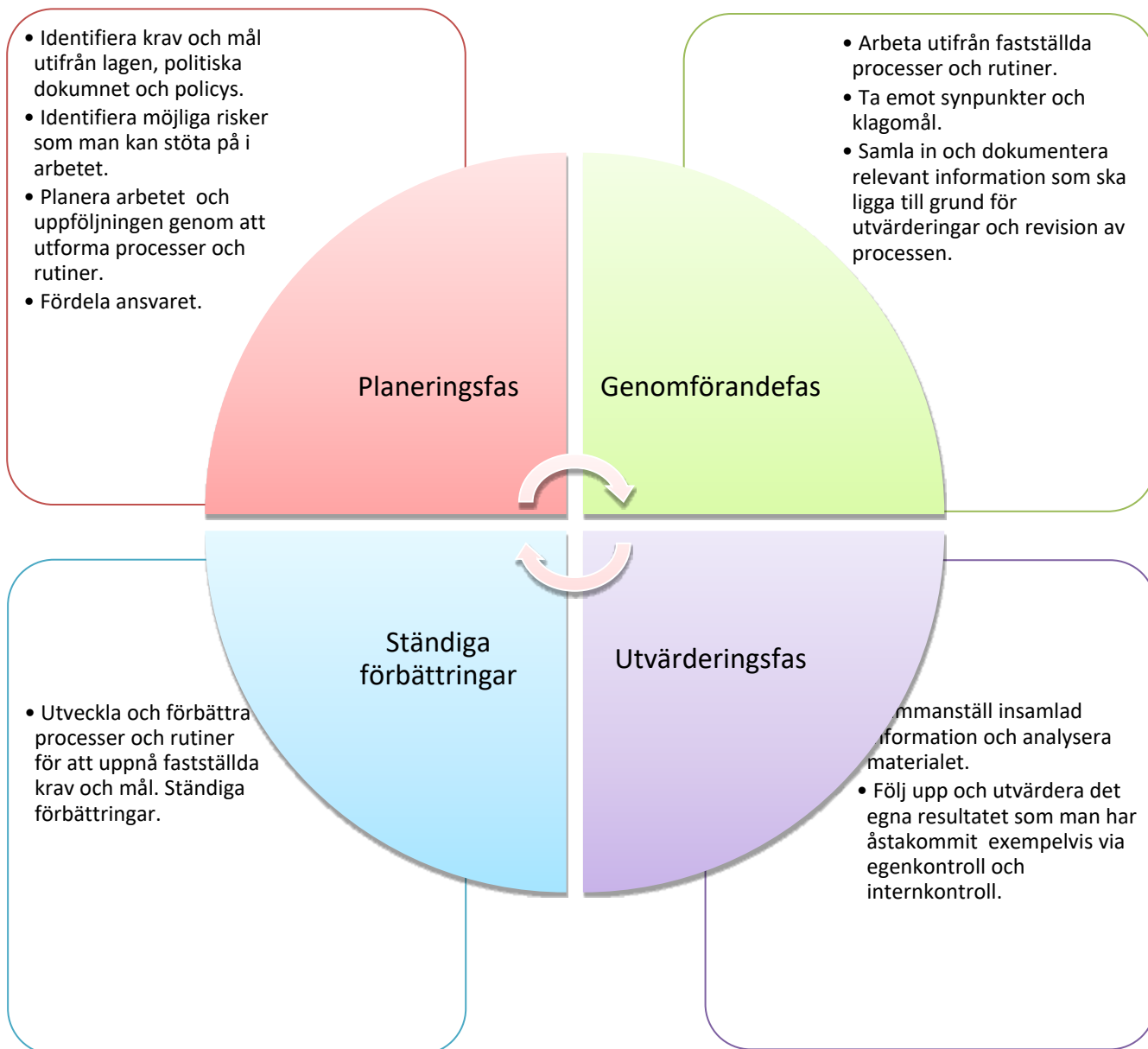
Socialnämndens kvalitetsledningssystem utgår ifrån ett så kallad förbättringshjul som består av fyra faser;

1. Planeringsfasen
2. Genomförandefasen
3. Utvärderingsfasen
4. Ständiga förbättringar

---

<sup>1</sup> <http://www.socialstyrelsen.se/publikationer2011/2011-6-38/>

Publiceringsår: 2011 Beslutad: 2011-06-28 Gäller från och med 2012-01-01



## 1.2 Socialnämndens definition av begreppet kvalitet

Kvalitet definieras som uppfyllelse av ställda krav och mål enligt lagar och föreskrifter.<sup>2</sup>

Vad som är kvalitet förändras över tid eftersom klienternas behov och förväntningar förändras. Kvalitet kan därför bara förverkligas och säkras i en verksamhet som har förmåga att anpassa sig till klienternas behov utan att avvika från gällande lagar och föreskrifter.

Observera att medarbetarnas och chefernas kunskap om lagar och föreskrifter bedöms vara avgörande för allt kvalitetsarbete som sker inom socialnämndens ramar.

<sup>2</sup> I enlighet med definition av begreppet ”kvalitet” som återfinns i 2 kap. 1 § SOSF 2011:9

### 1.3 Socialnämndens grund för kvalitetsarbete

Socialnämnden ska på demokratins och solidaritetens grund främja människans ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet.

Socialnämnden skall under hänsynstagande till människans ansvar för sin och andras sociala situation inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och grupperns resurser.

Nämndens verksamhet ska bygga på respekt för människans självbestämmande och integritet. När åtgärder rör barn skall särskilt beaktas vad hänsynen till barnets bästa kräver.<sup>3</sup>

### 1.4 Socialnämndens framtidssyn och policy gällande kvalitet

Katrineholms socialnämnd ska vara en av de ledande inom evidensbaserad praktik inom individ och familjeomsorgen och en av Sveriges bästa socialnämnder. Nämndens processer och rutiner ska säkerställa en förutsägbarhet, struktur, kontinuitet, utveckling och inte minst ett professionellt genomförande av tjänster som erbjuds till kommuninvånarna.

## 2. Socialnämndens verksamhetsansvar

Kommunfullmäktige har fastställt reglemente för Socialnämnden i Katrineholm. Gällande reglemente har reviderats av kommunfullmäktige år 2009. Reglemente anger socialnämndens ansvar.<sup>4</sup>

### 2.1 Nämndens verksamhetsområde

Socialnämnden ansvarar för vad i lag sägs om socialnämnden eller motsvarande undantaget den särskilda omsorgen om äldre och funktionshindrade. Nämnden fullgör kommunens uppgifter inom socialtjänstlagen i enlighet med sitt verksamhetsansvar nedan.

Nämnden har ansvar för att fullgöra uppgifter som råd, stöd, biståndsprövningar och behandlingsinsatser enligt socialtjänstlagen, familjerättsliga ärenden, ärenden och insatser enligt lag med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU) och lagen om vård av missbrukare i vissa fall (LVM).

Till nämndens uppgifter hör även tillståndsgivning och tillsyn enligt alkohollagen samt handläggning enligt skuldsaneringslagen.

Socialnämnden är personuppgiftsansvarig för personuppgifter i register inom nämndens verksamhetsområde.

### 2.2 Övriga uppgifter

Socialnämnden ansvarar för:

- ungdomsmottagningen
- programinsatser för brottsbenägna ungdomar
- råd och stöd för utsatta kvinnor
- insatser mot familjevåld
- budgetrådgivning

<sup>3</sup> Grunden utgår ifrån Socialtjänstlagen (2001:453), 1 kap.

<sup>4</sup> Styrdokument ”Reglemente för socialnämnden” Katrineholms kommuns författningssamling (KFS nr 1.10) senast reviderad 2009-01-19, § 8



## 2.3 Processbehörighet

I frågor, som faller inom dess verksamhetsområde, har socialnämnden att själv eller genom ombud föra kommunens talan i mål och ärenden, där detta på grund av särskilt beslut av kommunfullmäktige eller kommunstyrelsen ankommer på annan. Därvid innefattas även att med för kommunen bindande verkan sluta förlikning och anta ackord.

## 3. Socialnämndens verksamhetsbeskrivning

Genom följande verksamheter, som finns inom socialförvaltningen, uppfyller socialnämnden det ansvaret som kommunfullmäktige har fastställt i det gällande reglementet.

Verksamhetsbeskrivningen ska ses som ett stöd i identifieringen av för verksamheten gällande författningar.

### 3.1 Enheten staben

Staben utgör ett stöd gentemot allmänhet, verksamhet, nämnd och förvaltningsledning. Staben leder, samordnar och stödjer förvaltningens utveckling utifrån socialnämndens kvalitetsledningssystem. Staben ska verka för att ge medarbetarna och våra klienter korrekt information genom god kommunikation och omvärldsbevakning.

Stabens arbete styrs av kommunens beslutade styrdokument, socialnämndens egna styrdokument samt riktlinjer och rutiner. Exempelvis kommunallagen, förvaltningslagen, offentlighets- och sekretesslagen och alkohollagen med flera ligger till grund för enhetens arbete. Staben är också skyldig att se till att följa de lagar som styr socialtjänstens arbete.

Socialförvaltningens stab sköter administration, stödjer kvalitets- och utvecklingsarbete samt handlägger ärenden som avser serveringstillstånd samt dödsboanmälningar. Enheten bistår hela förvaltningen med processledning inom jämställdhetsarbetet, kvalitetsledningssystem och ständiga förbättringar.

Inom enheten finns funktioner som IT-administratör, verksamhetsutvecklare, nämndsekreterare, kommunikatör, jurist, alkoholhandläggare, personalredogörare, administratörer och vaktmästare.

### 3.2 Myndighetsavdelningen

#### Enheten bistånd barn, unga och vuxna

Enheten arbetar med barn, ungdomar som behöver skydd eller stöd och som riskerar att utvecklas ogynnsamt. Målet med verksamheten är att ge dessa barn och unga det stöd och det skydd som de behöver. En förhandsbedömning avgörs om utredning ska inledas eller inte på alla inkomna anmälningar. Alla ansökningar utreds för att se vilket stöd barnet och dess föräldrar behöver.

Inom enheten sker även uppföljning av insatser. Det kan handla om insatser inom kommunens öppenvård, kontaktpersoner/familjer eller institutionsplaceringar. I alla delar är samarbete och samverkan viktigt, både internt och externt.

Enheten arbetar utifrån ett systemteoretiskt synsätt där ett helhetsperspektiv med tidiga insatser och ett nära samarbete med familjerna är viktigt. Familjerna ska alltid bemötas med respekt och familjens egna resurser att leva ett självständigt liv ska tillvaratas och stärkas.

I alla situationer ska barnets bästa beaktas och i de fall det behövs skydd och stöd som nödvändigt men barnet eller föräldern är av annan åsikt kan det bli aktuellt med insatser med stöd av Lag (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU).

Enheten arbetar även med vuxna som har problem med ett beroende, våld i nära relation eller andra svårigheter som kan innebära behov av insatser. Vid situationer med allvarligt missbruk kan det bli aktuellt att ansöka om tvångsvård enligt Lag (1988:870) om vård av missbrukare i vissa fall (LVM).

Inom enheten ligger även ansvaret för socialförvaltningens beredskap. Det innebär att det alltid finns minst en socialsekreterare som har beredskap för akuta ärenden utanför kontorstid. Det är framförallt ärenden som handlar om barns skydd som inte kan vänta till kommande vardag.

Enhetens arbete regleras av FN:s barnkonvention, socialtjänstlagen (SoL), socialtjänstförordningen, lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU), lagen om vård av missbrukare i vissa fall (LVM), lagen om unga lagöverträdare (LuL), föräldrabalken (FB), förvaltningslagen (FL), kommunallagen (KL), offentlighets- och sekretesslagen (OSL).

Enhetens ansvar är indelad i tre olika områden som beskrivs nedan.

### **Mottagning barn och unga**

Mottagningen tar emot alla nya ärenden, ansökningar och anmälningar gällande barn, unga och vuxna samt handlägger åklagaryttranden för barn och unga, i de fall klienten inte är aktuell.

Mottagningens uppdrag är att, gällande barn och unga, göra förhandsbedömningar, skyddsbedömningar och avgöra om det ska inledas utredning eller inte. Förhandsbedömningar gällande vuxna hanteras av vuxenutredare.

I uppdraget ingår även att informera om socialtjänstens arbete, ge råd och stöd om vilken hjälp som kan erbjudas samt att hänvisa till rätt instans.

Socialförvaltningen har även licens för att arbeta med BBIC (Barns behov i centrum) som är en utredningsstruktur som används i alla ärenden som handlar om barn.

Målet med mottagningsverksamheten är att familjer barn, unga och vuxna ska få hjälp och stöd om de behöver det, samt förebygga att barn far illa genom att informera och samarbeta med exempelvis skola, sjukvård, barnpsykiatri och polis.

### **Utredning barn och unga**

Socialsekreterarna genomför utredningar enligt 11 kap 1 § i socialtjänstlagen.

Utredningsarbetet innebär flera kontakter, hembesök och samtal med barn, ungdomar och föräldrar. Oftast har socialsekreteraren även kontakt med förskola och skola samt andra myndigheter eller personer i barnets nätverk. En utredning inleds när en förälder eller ungdom ansöker om stöd eller när det finns oro kring ett barn och det finns anledning att tro att barnet eller föräldern är i behov av socialtjänstens insatser.

En utredning tydliggör barnets behov. Socialförvaltningens delegationsordning tydliggör vem som kan ta beslut i olika frågor. Beslut som är mer genomgripande i barns och ungas liv, till exempel placering utanför det egna hemmet beslutas av socialnämndens utskott, med socialsekreterarens utredning som underlag.

De flesta utredningar genomförs med stor delaktighet från barn, unga och föräldrar. De vanligaste insatserna är stöd från förvaltningens öppenvård i någon form, de kan även handla om kontaktfamilj, kontaktperson eller familjehem.

Ibland kan det även finnas behov av vård på ett HVB (hem för vård och boende) socialsekreterarna följer upp beviljade insatser och ansvarar för vård- och genomförandeplaner samt dokumenterar i journal.

Ibland behöver socialförvaltningen ingripa till barns skydd eller föreslå placering utanför hemmet som den unge eller vårdnadshavaren inte samtycker till. Ett omedelbart omhändertagande av barn och unga kan behöva genomföras i akuta situationer. Ärenden enligt LVU ställer stora krav på socialsekreterarna.

Det är tidsfrister som måste hållas och en noga bedömning av situationen och att kriterierna för LVU är uppfyllda. Samtidigt är det mycket känslor som måste hanteras i kontakten med familjen. Dessa ärenden är både resurs- och tidskrävande. Socialsekreterarna deltar på förhandlingarna i domstolen och företräder kommunen.

Vid utredning och uppföljning av insatser krävs mycket samarbete med andra aktörer bland annat skolan, barnpsykiatri, habiliteringen, barnahus och polis.

Vid utredning och uppföljning används dokumentationsstrukturen BBIC. Grunden i socialförvaltningens arbete är att ha ett systemteoretiskt förhållningssätt.

Målet är att de barn som är i behov av skydd och stödinsatser ska få det. Lagstiftningen gällande barns behov och rättigheter ska följas.

### **Utredning vuxna**

En av socialsekreterarna har ett samordningsansvar vilket innebär att socialsekreterare samordnar vuxenärenden som kommer via mottagningen. Ansökningar om stöd och hjälp leder till utredning och kan leda till insatser av olika slag exempelvis kontaktperson, bistånd till familjehem eller institution. I första hand hänvisas de med missbruksproblematik till den vårdkedja som finns inom kommunen och som inte föregås av biståndsutredning. Katrineholmsbor kan själva söka till Vårnäs behandlingshem eller direkt till Mercur, som är kommunens tolvstegsbehandling och en del i vårdkedjan.

Socialsekreterarna har också att ta ställning till om det kan finnas skäl för ett omedelbart omhändertagande enligt LVM eller skäl att hos Förvaltningsrätten ansöka om omedelbart omhändertagande eller om vård enligt LVM. Det är svåra överväganden som ska göras och används endast när missbruket är av så allvarlig karaktär att det är fara för livet. Det innebär även att företräda kommunen i dessa mål i Förvaltningsrätt och Kammarätt.

Mycket samverkan förekommer i vuxenärenden, både internt och externt. Viktiga samverkansparter är, landstinget, polis, kriminalvården, beroendecentrum, vård och omsorgsförvaltningen med flera. I arbetsuppgifterna ingår även att skriva yttranden och ansvarsförbindelser. Det kan även vara ärenden där det förekommer våld i nära relationer, ibland kan det behövas beslut om skyddat boende.

Socialsekreterarna använder sig av ASI-intervju i utredningsarbetet. ASI intervjun är en standardiserad bedömningsmetod för utredning och uppföljning. De flesta har även en utbildning i MI (motiverade intervju). En helhetsyn och ett systemteoretiskt synsätt genomsyrar verksamheten.

Målet är att de som är i behov av hjälp och stöd ska få det. Arbetet innebär en stor delaktighet för klienten och det alltid en individuell bedömning utifrån varje enskild klient.

### **Enheten bistånd barn, unga och familj**

Enheten arbetar med barn, ungdomar som är familjehemsplacerade, ensamkommande barn och unga samt familjerättsliga ärenden. Målet med verksamheten är att ge barn, unga och familjer det stöd och det skydd som de behöver. När behov av insats i form av familjehem har fastställts inom enheten bistånd barn, unga och vuxna övergår ärendets verkställighet till

enheten bistånd barn, unga och familj. Alla anvisningar från Migrationsverket avseende ensamkommande barn och unga utreds, handläggs och följs upp av enheten. I alla delar är samarbete och samverkan viktigt, både internt och externt.

Enheten arbetar utifrån ett systemteoretiskt synsätt där ett helhetsperspektiv med tidiga insatser och ett nära samarbete med alla berörda är viktigt.

Enhetens arbete regleras av FN:s barnkonvention, socialtjänstlagen (SoL), socialtjänstförordningen, lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU), föräldrabalken (FB), förvaltningslagen (FL), kommunallagen (KL), offentlighets- och sekretesslagen (OSL), lag om mottagande av asylsökande m fl.

Enhetens ansvar är indelad i fem olika områden som beskrivs nedan.

### **Utredning ensamkommande barn och unga (EKB)**

Socialsekreterare genomför utredningar enligt 11 kap 1 § i socialtjänstlagen.

Utredningsarbetet innebär flera kontakter, hembesök och samtal med den unge, god man samt boendet där den unge är placerad. Socialsekreterare har även kontakt med skola samt andra myndigheter såsom Migrationsverket. En utredning inleds i samband med att den unge aviseras av Migrationsverket till kommunen. Den unge placeras i familjehem alternativt HVB.

### **Familjehemssekreterare**

Handläggare som rekryterar, utreder, utbildar, handleder och ger stöd till socialförvaltningens familjehem och kontaktpersoner. Familjehemssekreteraren skriver även avtal med familjehemmen.

### **Barnhandläggare**

Socialsekreterare som följer upp och utreder placerade barn och ungdomar. Det kan vara barn och unga placerade i familjehem och på HVB. Dessa barn och unga ska noga följas upp och barnhandläggarna träffar barnet minst var tredje månad för att följa upp barnets situation. Var sjätte månad görs ett övervägande eller omprövning om vården ska fortsätta.

Barnhandläggare har kontakt med barnets vårdnadshavare vilket även kan innebära insatser som är riktade till vårdnadshavare, ibland i samband med umgänge eller hemflytt.

### **Familjerättsekreterare**

Familjerättssekreterare ansvarar för familjerättsliga frågor och arbetet innefattar information och rådgivning till kommuninvånare samt interna och externa samverkans partners.

Familjerättssekreterarna lämnar snabbupplysningar till tingsrätten och på uppdrag därifrån genomförs vårdnads- boende- och umgängesutredningar. Vidare lämnas yttranden angående umgängesstöd och vid behov tillsätts och erbjuds handledning till umgängesstöd.

Familjerätten genomför utredningar vid tillsättande särskilt förordnad vårdnadshavare samt utredning i samband med vårdnadsöverflytt. Familjerätten genomför även faderskapsutredningar och adoptionsutredningar. I vissa fall lämnas även yttrande gällande namnlagen till tingsrätten. Om föräldrar vill genomförs samarbetsamtal. Samarbetsamtal syftar till att föräldrarna ska komma överens om barnen i samband med en separation.

Familjerätten kan även teckna avtal om vårdnad, boende och umgänge som är lika juridiskt bindande som om tingsrätten fattat beslut i frågan.

## Administration

Enheten ansvarar för enhetsspecifik specifik administration. Administratörerna ger övergripande service i form av råd, stöd och allmän information till både allmänhet och medarbetarna inom enheten med flera. Det innebär att ta fram uppgifter, beställa varor och tjänster, registreringar och akthantering. Alla handlingar som inkommer via brev, e-post och på andra sätt ska dagligen hanteras.

Administratörerna sköter inlämning av handlingar till utskottet och registrerar socialnämndens beslut, i det enskilda ärendet, i klientsystemet Treserva. Familjehemsförfrågningar besvaras av administrationen som därefter överlämnas till familjehemssekreterare. Det administrativa arbetet kring återsökning av ekonomiska medel från staten, för ensamkommande barn hanteras numera av administrationen på enheten.

## Enheten ekonomiskt bistånd

Enhetens huvudsakliga arbetsuppgift är att bistå den enskilde att hitta vägar till självförsörjning. Genom självförsörjning ska den enskilde få rätt till samhällets andra välfärdssystem som träder i kraft vid exempelvis arbetslöshet, sjukdom alternativt pension. Samtidigt som detta arbete fortgår så ska ansökningar om försörjningsstöd löpande handläggas och utredas.

Enheten ansvarar för att kommunens invånare, som vänder sig till socialförvaltningen med ansökan om försörjningsstöd, får information om gällande lagstiftning som reglerar rätten till bistånd, råd och stöd. Invånare som ansöker om försörjningsstöd på grund av psykosociala eller medicinska skäl ska motiveras och remitteras vidare till Viadidakt eller annan myndighet.

Enhetens arbete ska bedrivas rättsäkert och med tro på människans resurser. Handläggning och beslut ska bygga på respekt för den enskilde. Det ska alltid finnas tillgänglig personal som kan svara på frågor eller göra en akut bedömning, när behov finns. Enheten ska vara tydlig med den information som lämnas till den enskilde om de villkor och förutsättningar som ska uppfyllas för att få stöd. Bedömningarna ska utgå ifrån den enskildes behov och förmåga att förändra sin situation.

Enhetens arbete regleras av socialtjänstlagen (SoL), socialtjänstförordningen, förvaltningslagen (FL), kommunallagen (KL), offentlighets- och sekretesslagen (OSL), bidragbrottslagen, förlädrabalken (FB), lag om mottagande av asylsökande m fl.

## Enheten sociala boenden

Enhetens huvudsakliga arbetsuppgift består av utredning sociala boenden, boendecoach och budget och skuldrådgivning.

Kommunens invånare som inte kan skaffa ett eget boende på den öppna marknaden på grund av bristfälliga ekonomiska eller sociala förhållanden, kan socialnämnden lämna bistånd genom att teckna kontraktet åt den enskilde, ett så kallat socialt kontrakt.

Kommunen skall inom ramen för socialnämndens ansvarsområde eller på annat sätt lämna råd och anvisningar i budget- och skuldfrågor till skuldsatta personer. Denna skyldighet gäller även under skuldsaneringsförfarandet och under löptiden för en betalningsplan enligt 9 § Skuldsaneringslagen.

Enhetens arbete regleras av socialtjänstlagen (SoL), socialtjänstförordningen, förvaltningslagen (FL), kommunallagen (KL), offentlighets- och sekretesslagen (OSL), skuldsaneringslagen, bidragbrottslagen.

Enhetens ansvar är indelat i fyra olika områden som beskrivs nedan.

### **Utredare sociala kontrakt**

Socialsekreterare som aktualiserar och utreder ansökningar om träningsboenden och sociala kontrakt. Socialsekreterarna bedömer och ger förslag till beslut gällande bistånd enligt socialtjänstlagen.

Socialsekreterarna ansvarar för regelbundna ärendeuppföljningar och håller kontinuerlig kontakt med hyresvärdar som finns representerade inom Katrineholms kommun.

### **Boendecoacher inriktning träningsboende och sociala kontrakt**

Enhetens boendecoacher ansvarar för boendestödet i så kallade träningsboenden och innefattas av att de regelbundet besöker den enskilde i träningsboendet. Stöd ges utifrån Aktiviteter i dagliga livet (ADL) coaching.

Boendecoacherna besöker även regelbundet socialnämndens jourlägenheter och erbjuder stöd till de individer som bor tillfälligt i jourlägenheterna.

Boendecoachernas målgrupp är kommuninvånare med social eller ekonomisk problematik och som på grund av det inte får eget hyreskontrakt på den öppna bostadsmarkanden.

### **Boendecoacher inriktning kategoriboende och moduler**

Enhetens boendecoacher ansvarar för boendestödet i så kallat kategoriboende och moduler. Coacherna ger stöd till den enskilde utifrån Aktiviteter i dagliga livet (ADL) coaching. Samt Case Management.

Boendecoacherna ingår som en del i den enskildes vårdplan och genomförandeplan.

Boendecoachernas målgrupp är kommuninvånare som lider av samsjuklighetsproblematik eller lider av missbruks-/psykiatriska problem.

### **Budget och skuldrådgivning**

Enheten erbjuder budget- och skuldrådgivning till Katrineholms och Vingåkers skuldsatta invånare. Verksamheten arbetar stödjande med den enskilde så att denne kan få en överblick över sin ekonomi.

Budget- och skuldrådgivarna verkar för att bryta den enskildes passivitet genom att ge praktiska råd på hur den enskilde ska hantera och prioritera sina skulder.

## **3.3 Öppenvårdsavdelningen**

### **Enheten öppna insatser**

Inom enheten finns behandlings- och stödinsatser för Katrineholms invånare samt för kommuner som tecknat avtal om nyttjande av enhetens insatser. Socialnämndens målsättning är att öka andelen barn och unga som mår bra och öppna insatser inom socialnämndens ansvarsområde syftar till att ge individer och familjer verktyg till en fungerande vardag och förebygga psykisk, fysisk och social ohälsa genom insatser på hemmaplan.

Enhetens ansvar är indelat i fem olika områden som beskrivs nedan.



### **Insatser för barn och familj**

Familjeenheten utgår ifrån uppdraget att erbjuda tidiga insatser inom frivillig öppenvård som stärker familjer. Insatserna vänder sig till familjer med barn och unga mellan 0 till 17 år med funktionsnedsättningar, kognitiva svårigheter och psykosociala eller relationella problem såsom missbruk eller våld i familjen. Insatserna kan erbjudas familjer vars pågående utredningen är inte klar av den utredande socialsekreterare eller som ett biståndsbeslut efter att utredningen är klar.

Familjeenheten erbjuder en öppen mottagning med rådgivande samtal som omfattar vårdnadshavare till barn och unga i ålder 0 till 17 år boende i Katrineholm. Inom enheten arbetar man utåtriktad och förebyggande med samhällsinformation till särskilt utsatta grupper eller boende i särskilt utsatta områden inom kommunen.

### **Insatser för ungdom och unga vuxna**

Ungdomsenheten erbjuder insatser inom frivillig öppenvård för unga upp till 21 år på uppdrag av utredande socialsekreterare eller som öppen insats. Målgruppen är unga som är i riskzon för missbruk och kriminalitet. Uppdraget är att erbjuda tidiga insatser och arbeta förebyggande och uppsökande. Inom verksamheten samordnas och utförs medling samt verkställighet av ungdomsvård och ungdomstjänst. Verksamheten ansvarar för socialförvaltningens uppdrag inom Samtid som är ett samarbete med Bildningsförvaltningen och riktar sig mot grundskoleelever som inte går till skolan, så kallade ”hemmasittare”.

Ungdomsenheten erbjuder en öppen mottagning med rådgivande samtal för vårdnadshavare eller till den unge. Inom enheten arbetar man förebyggande med information om droger och kriminalitet och man arbetar uppsökande med fältarbete och i samverkan med andra samhällsfunktioner där målgruppen är aktuell.

### **Ungdomsmottagningen**

En verksamhet som enheten bedriver tillsammans med Landstinget Sörmland. Verksamheten erbjuder ett psykosocialt stöd- och behandlingsarbete riktat mot psykisk och sexuell hälsa för ungdomar mellan 13-23 år. Ungdomsmottagningen tar emot studiebesök från skolklasser i årskurs 8 och samverkar med elevhälsan. Verksamheten utför provtagning, preventivmedelsrådgivning, graviditetstest, ger ut akut p-piller och skriver ut p-piller.

### **Stöd till utsatta för våld i nära relationer**

Verksamheten riktar sig till vuxna från 18 år bosatta i Katrineholms- och Vingåkers kommun. Den enskilde erbjuds råd och stöd i frivillig öppenvård som syftar till att skydda, hjälpa och stötta samt minska risken för ytterligare övergrepp. Våldet kan vara försummelse, fysiskt, psykiskt, ekonomiskt, materiellt eller sexuellt och förminskar det normala livsutrymmet för den enskilde. I verksamheten finns en kvinnofridssamordnare, en socionom och en socialsekreterare som arbetar tvärprofessionellt mot våld i nära relation.

Kvinnofridssamordnaren ansvarar för samordningen av socialförvaltningens lokala våldsteam.

Genom denna verksamhet erbjuder enheten även föreläsningar, utbildning och information till andra som arbetar förebyggande mot våld i nära relationer.

### **Missbruksvård**

Vården erbjuds i form av behandling, råd och stöd till individer från 18 år. Verksamheten bygger på att vägleda och motivera individer till förändring. Individer med beroendeproblematik inom Katrineholms- eller Vingåkers kommun med erbjuds 12-stegsbehandling i grupp. Individer med samsjuklighet i Katrineholms kommun kan erbjudas

behandlingsinsatsen CRA efter utredning av socialsekreterare. Verksamheten erbjuder råd, stöd och behandling för anhöriga till individer med missbruksproblem samt programinsats för spelberoende.

Verksamheten har även tillgång till sex lägenheter med tolv platser som boendestöd för personer i behandling. Verksamheten erbjuder föreläsningar och information till arbetsgivare inom Katrineholms kommun.

### **Enheten Kollektivet HVB**

Kollektivet HVB är en verksamhet som vänder sig till ungdomar, mellan 15 och 18 år, som har psykosociala problem eller relationsproblem i familjen. Ungdomarna kommer från sina egna familjer, från familjehem eller från behandlingshem och behöver stöd och hjälp i sin vardag. Med HVB avses enligt 3 kap 1 § SoF ett hem inom socialtjänsten som tar emot personer för vård eller behandling i förening med ett boende. Kollektivet har åtta behandlingsplatser.

Ungdomarna som bor på Kollektivet kommer från hemförhållanden där det av olika orsaker uppkommit problem i relation och rutiner. Det är allt från sömnrutiner, hygien, skola, kost eller konflikter. Enheten arbetar med dessa rutiner och verkar för att stärka ungdomen så att ungdomen får en fungerande vardag igen. Grundtanken med Kollektivet HVB är att skapa stabilitet och struktur för de ungdomar som ska flytta tillbaka till sin familj, flytta till familjehem eller till eget boende. Utifrån Kollektivets systemteoretiska arbetssätt utgår enheten ifrån att allt kring en ungdom påverkar ungdomen. Därför har behandlingsassistenterna kontakt med de som finns i ungdomens nätverk. Skola, fritidssysselsättning, skolsituation, boendesituation samt familj är viktiga delar i ungdomarnas liv.

Enheten arbetar för att få en bra och tydlig bild av alla ovannämnda faktorer så att behandlingsassistenterna kan stödja ungdomen och familjen på bästa sätt. Kollektivet HVB utgår ifrån ungdomens delaktighet och försöker motivera ungdomen till sin egen delaktighet.

Klivet är ett stödboende, som bedrivs inom enheten Kollektivet HVB, för ungdomar mellan 16 till 20 år. Placeringsformen bygger på propositionen (2015/16:43) Stödboende- en ny placeringsform för barn och unga. Boendet består av tio stycken lägenheter som är utspridda i Katrineholms innerstad.

Placeringen syftar till att, under trygga former, träna och förbereda ungdomen till ett självständigt boende och vuxenliv. Ungdomen kan placeras på Klivet som en fristående insats eller för att den har behov av utsluss från exempelvis familjehem eller HVB. Ungdomarna som placeras på Klivet har ett mindre vårdbehov än de ungdomar som placeras på HVB. Det kan handla om hjälp med frågor om ekonomi och att få struktur i sin vardag. De kan också få stöd med studier, arbete eller annan sysselsättning och att ha en meningsfull sysselsättning. Ungdomarna som placeras på Klivet får ett individuellt anpassat stöd utifrån dennes behov så stödet ser olika ut för alla ungdomar. Även Klivet utgår ifrån ungdomens delaktighet och försöker motivera ungdomen till sin egen delaktighet.

### **Enheten Vallmovillan HVB**

Vallmovillan HVB är en verksamhet som vänder sig till ensamkommande ungdomar, mellan 16- 18 år, som har anvisats till kommunen och är socialnämndens ansvar. Med HVB avses enligt 3 kap 1 § Socialtjänstförordningen (SoF) ett hem inom socialtjänsten som tar emot personer för vård eller behandling i förening med ett boende.

På Vallmovillan HVB finns det elva behandlingsplatser, fördelat på både flickor och pojkar. På HVB-hemmet arbetar behandlarna utifrån en miljöterapeutisk arbetsmetod samt ett systemteoretiskt arbetssätt. Ungdomarna ska på bästa sätt integreras i det svenska samhället,



då i form av rutiner i vardagen, skola och fritidssysselsättning. Det handlar om allt från sömnrutiner, hygien, skola, kost och hälsa.

Enhetens målsättning är att skapa stabilitet och struktur så att ungdomarna i framtiden klarar av eget boende. Trygghet i vardagen är extra viktigt för denna målgrupp då de bär med sig många minnen och händelser från deras hemländer. Enheten utgår ifrån ungdomens delaktighet och försöker motivera ungdomen till sin egen delaktighet.

## 4. Planeringsfas

### 4.1 Identifiera krav och mål

Kvalitetsfrågor inom området individ och familjeomsorgen regleras i socialtjänstlagen (SoL) och flera föreskrifter. Det är ett krav på att verksamheten ska vara av god kvalitet och att verksamheten systematiskt och fortlöpande ska utvecklas och säkras. I lagen anges även krav på personalens kompetens. För utförande av uppgifter med god kvalitet inom socialtjänsten ska det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet.

I § SoL anges det att verksamheten ska bygga på respekt för människornas självbestämmande och integritet samt att socialtjänsten ska inriktas på att frigöra och utveckla enskilda och gruppers egna resurser. Verksamheten ska beskrivas i samarbete med andra berörda samhällsorgan och myndigheter.

I Katrineholms kommun fastlägger kommunfullmäktige de mål som kommunen arbetar för. Målområden är fördelade i följande perspektiv;

- Tillväxt, jobb och egen försörjning
- Attraktiva boende- och livsmiljöer
- Utbildning
- Omsorg och trygghet
- Kultur, idrott och fritid
- Hållbar miljö
- Ekonomi och organisation

Efter att kommunfullmäktige har formulerat de övergripande målen får socialnämnden i uppdrag att formulera resultatmål som bidrar till att uppnå kommunfullmäktiges övergripande mål. Formulering av resultatmålen sker i samarbete mellan socialnämnden och socialförvaltningens ledning. **Resultatmålen beskriver VAD som förväntas uppnås under året.**

Utifrån socialnämndens resultatmål kommer socialförvaltningen att ta fram aktiviteter som bidrar till att uppfylla ställda resultatmålen. Aktiviteterna formuleras i samverkan mellan ledning och medarbetarna inom socialförvaltningen. Aktiviteterna ska vara konkreta, mätbara och genomförbara inom budgetåret. **Aktiviteterna beskriver HUR resultatmålen uppnås och ska vara angivna i verksamhetsplanen.**

Socialnämndens resultatmål och socialförvaltningens aktiviteter måste vara kopplade till budgeten som tilldelats verksamheten. Det är budgeten som sätter ramarna för vad som kan genomföras under året. Socialnämnden håller sig uppdaterad kring förändringar inom lagar och föreskrifter som reglerar socialnämndens ansvarsområde och kommer koppla uppfyllelsen av dessa krav till föreslagna aktiviteter och tilldelad budget.

## 4.2 Riskanalyser

Riskanalyser ska syfta till att förebygga avvikelser, missförhållanden och skador.

Riskanalyser med tillhörande riskhantering ska besvara;

- Vad tror vi kan hända i förvaltningens olika verksamheter?
- Vad ska vi göra för att förebygga att detta sker/ minska risken att detta sker?

Socialförvaltningen kommer inför sitt planerings- och budgetarbete ta fram en riskanalys vars utgångspunkt är gällande lagar och föreskrifter som styr verksamheten, socialnämndens resultatmål och tilldelad budget. Riskanalysen ligger sedan till grund för en konsekvensbeskrivning som redovisas för socialnämnden i budgetskrivelsen. Budgetskrivelsen kallas för ”*Underlag för kommunens övergripande plan med budget*”.

Socialnämnden beslutar om det, av förvaltningen, föreslagna budgetskrivelsen och överlämnar den vidare till kommunstyrelsen. Budgetskrivelsen anger vilka resultat kommunfullmäktige kan förvänta sig från socialnämnden i förhållande till de övergripande målen och den föreslagna ekonomiska ramen i relation till gällande författningar.

Efter att samtliga nämnder i kommunen har lämnat sina budgetskrivelser kan kommunstyrelsen föreslå en fördelning av kommunala medel.

## 4.3 Planera arbetet

När kommunfullmäktige har fastställt kommunens plan med budget inklusive resultatmål för nästa år ska socialförvaltningens controller, i samråd med ledningen, ta fram ett förslag till intern fördelning av den tilldelade ekonomiska ramen.

Utifrån den interna fördelningen kommer avdelningarna ta fram en verksamhetsplan med koppling till socialnämndens resultatmål och de aktiviteter som man planerar att genomföra. Verksamheten ska inte bedriva aktiviteter som inte syftar till att uppfylla gällande lagkrav eller fastställda kommunala mål.

Socialnämndens planering ska vara genusmedveten. En viktig del av planeringen handlar om att sätta mål. För att målen ska bidra till att skapa jämställda verksamheter måste de innehålla information om vilket önskat tillstånd verksamheterna ska styra mot.

Grunden till att vi lever i ett ojämställt samhälle handlar om ojämna makt- och resursfördelning.

Mot denna bakgrund och utgångspunkten att våra verksamheter styrs av en manlig norm, kommer könsneutrala mål i första hand att gynna män. För att målen ska bli styrande i riktning mot en likvärdig fördelning av makt och resurser mellan könen måste de jämställdhetsanpassas. Det gör socialnämnden till exempel genom att de mål som innefattar nämndens klienter tydliggörs så att det framgår att det rör sig om kvinnor och män, flickor och pojkar.

## 4.4 Ansvarsfördelning i planeringsfasen

Socialnämnden ansvarar för;

- att ledningssystemet är integrerad med befintliga system för budget- och verksamhetsplanering.
- att besluta om övergripande mål för det systematiska kvalitetsarbetet och löpande följa upp samt utvärdera målen.
- att besvara **VAD** som ska vara fokus i förvaltningens verksamhet.
- att besluta om förvaltningens budgetskrivelse.
- att fastställa förvaltningens tilldelade budget.
- att besluta om förvaltningens riktlinjer om sådan är av principiell beskaffenhet eller annars av större vikt.<sup>5</sup>

Förvaltningschefen ansvarar för;

- att mål för verksamheten finns formulerade och att dessa uppnås.
- att kommunicera och omsätta socialnämndens övergripande strategier och resultatmål inom verksamheten.
- att besluta om **HUR** nämndens fokus ska hanteras inom förvaltningen.
- att föreslå förvaltningens budgetskrivelse.
- att besluta om förvaltningens övergripande verksamhetsplan.
- att besluta om intern fördelning av tilldelad budget.
- att besluta om avdelningarnas verksamhetsplan.
- att besluta om förvaltningens riktlinjer om sådana inte är av principiell beskaffenhet eller annars av större vikt.<sup>6</sup>

Avdelningscheferna ansvarar för;

- att säkerställa att avdelningen uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten och särskilt beakta de krav och mål som gäller enligt SoL, LVU och LVM.
- att enhetscheferna har tillräcklig kunskap om kommunens styrning, kommunens övergripande mål och av socialnämnden beslutade resultatmål.
- att besluta om avdelningens verksamhetsplan.
- att alla aktiviteter inom avdelningen är ändamålsenliga och bidrar till att uppfylla socialnämndens resultatmål.
- att föreslå avdelningens budgetskrivelse.
- att i avdelningens budgetskrivelse formulera verksamhetsmått och hur dessa följs upp.
- att föreslå avdelningens budget.

Enhetscheferna ansvarar för;

- att kvalitetssäkra att medarbetarna har rätt kompetens för att genomföra sitt arbete med god kvalitet.
- att kommunens övergripande mål och socialnämndens resultatmål är kända av alla inom enheten.
- att utifrån evidensbaserat fokus besluta om aktiviteter som bidrar till uppfyllelse av socialnämndens ställda resultatmål.
- att rapportera in och analysera verksamhetens fastställda mått.
- att tydliggöra förväntningarna som åligger på varje enskild medarbetare.

<sup>5</sup> Exempelvis beslut gällande verksamhetens mål och syfte. Beslut som väcker diskussion.

<sup>6</sup> Exempelvis anta nya riktlinjer inom delegerad ram. Uppdatera riktlinjer till gällande lagstiftning, förtydliganden, justering på grund av intern arbetsfördelning eller omorganisation.

Verksamhetsledarna ansvarar för;

- att vara ett föredöme i ett proaktivt, så väl som reaktivt kvalitetsarbete som kännetecknas av ett pedagogiskt bemötande och personligt engagemang.
- att kommunicera och omsätta verksamhetsplan samt resultatmål inom sin sektor.
- att utifrån evidensbaserade aktiviteter skapa rutiner för att säkra kvaliteten.

Medarbetarna ansvarar för;

- att tillsammans med chefer och ledare skapa förtroende och god kvalitet genom att visa respekt, öppenhet, tydlighet och tillit för varandra.
- att aktivt bidra till framtagning, utprovning och vidareutveckling av rutiner och metoder.
- att följa gällande lagar, riktlinjer och rutiner.
- att följa etikskriften.
- att ta ansvar för att skaffa den information och kunskap som behövs för att utföra arbetet i planeringsfasen på ett bra sätt.
- att dela med sig av förvärvad kompetens.
- att verka för god hälsa och arbetsmiljö.
- att ha skyldighet att medverka varhelst den egna kompetensen behövs som bäst.
- att kunna se sin del i helheten.

## 5. Genomförandefas

Efter att förvaltningens budgetram och verksamhetsplan är framställd ska socialförvaltningen vidta åtgärder och se till att det som har planerats utförs. Detta görs bland annat genom att upprätta tydliga rutinbeskrivningar som uppfyller de krav som är ställda genom lagar och föreskrifter samt socialnämndens resultatmål. Förvaltningen ska verka för att skapa så enkla rutiner som möjligt och därför bör rutiner använda ett enkelt språk och skrivas fram i form av checklistor.

### 5.1 Identifiera och arbeta utifrån fastställda processer samt rutiner

#### Processer

Processerna syftar till att på ett överskådligt vis beskriva och göras kända för berörda medarbetare, som kan lätt hitta och ta del av dokumentation om processerna.

Exempel på processer är arbetsmiljöprocess, behandlingsprocess, beslutsprocess, handlägnings- och utredningsprocess med mera.

På en övergripande nivå ska socialnämnden **identifiera, beskriva och fastställa enbart de processer** som behövs i verksamheten för att säkra kvaliteten. Nästa steg är att **identifiera evidensbaserade aktiviteter som ingår** och fastställa aktiviteternas inbördes ordning. För varje aktivitet måste socialförvaltningen **utarbета och fastställa de rutiner** som behövs för att säkra kvaliteten. Rutinerna beskriver ett specifikt tillvägagångssätt för hur aktiviteten skall utföras.

Socialnämndens övergripande processer kan delas in i tre processer;

- Kärnprocesser
- Ledningsprocesser
- Stödprocesser

#### Kärnprocesser

Dessa processer är socialnämndens uppdrag som utförs genom socialförvaltningen för att tillgodose klienternas behov. Dessa processer skapar ett direkt värde för klienten.

Inom socialnämnden finns tre kärnprocesser;

- Myndighetsutövning
- Avtal och uppföljning
- Öppenvård

Kärnprocesserna ska kartläggas inom respektive avdelning inom socialförvaltningen. Socialnämnden ska genom socialförvaltningen skapa ett gemensamt förhållningssätt kring kärnprocesserna samt synliggöra deras förbättringsområden. Kärnprocesser syftar till att tillhandhålla åtgärder/insatser enligt SoL, LVM, LVU med flera. Kärnprocesser ska ha en tydlig ansvarsfördelning, styrning och mätbarhet.

### **Ledningsprocesser**

Processer som utförs inom socialförvaltningen för att leda och styra genomförandet av socialnämndens uppdrag. Ledningsprocessen beskriver socialförvaltningens ledning och stab, vars syfte är att leda, övervaka och stödja verksamheterna. Detta görs genom insamling av information om omvärlden, verksamhetens alla processer och deras status genom mätningar, hantering av avvikelser och verksamhetens ekonomiska resultat. Informationen ska löpande sammanställas och redovisas. Det sammanställda materialet fungerar i sin tur som ett verktyg för att kunna styra verksamheten i rätt riktning.

### **Stödprocesser**

Utföranden inom socialförvaltningen som syftar till att stödja genomförandet av kärnprocesserna och ledningsprocesserna. Inom socialförvaltningen finns följande stödprocesser;

- Ekonomi
- Personal och arbetsmiljö
- IT system
- Information

### **Samverkan**

Inom socialnämndens samtliga verksamheter ska samverkan med andra syfta till att uppnå bästa möjliga resultat för klienterna. Samverkan ska bedrivas mellan socialförvaltningen och andra förvaltningar inom Katrineholm, myndigheter, andra kommuner samt intresseorganisationer. Givande samverkan kännetecknas av flexibla strukturformer vars syfte ska alltid vara de samma och det är att all samverkan har klientens behov i fokus. Socialnämndens primära fokus gällande samverkan på den övergripande nivån ska enbart syfta till att underlätta samverkan på operativa nivån. Andra orsaker till samverkan är underställda inom nämndens verksamheter.

Processer och rutiner för samverkan ska vara identifierade och beskrivna på samma sätt som övriga processer inom socialnämndens verksamhetsområden. Av processerna och rutinerna ska det särskilt framgå hur samverkan ska bedrivas och bör omfatta;

- Samverkan enligt gällande författningar
- Samverkan enligt övriga interna och externa överenskommelser

Beakta att utöver samverkansbestämmelser i SOSFS 2011:9 finns andra bestämmelser som förutsätter eller kräver samverkan. När samverkan ska ske med externa aktörer kring en enskild person måste bestämmelserna om sekretess och tystnadsplikt beaktas.

## Processstyrning och processledaren

Varje process inom verksamheten ska ha en namngiven processägare, oftast är det chef eller annan med ledarposition. Processägarens uppgift är att;

- ha ett helhetsperspektiv, förvalta, granska och leda utvecklingen av processen i fråga.
- ansvara för att flödet fungerar på ett optimalt sätt inom de olika interna, så väl som externa, funktioner som är nödvändiga för processen.
- ansvara för att processen tillför ett värde för klienten eller brukaren.
- engagera, inspirera och motivera medarbetarna som berörs av processen.

Varje process har tydligt formulerade mål och minst ett par nyckeltal och kvalitetsmått med angivna målvärden. Nyckeltalen och kvalitetsmått användas för att regelbundet följa upp och styra processen. Det är processägarens ansvar att följa upp och analysera resultat av dessa nyckeltal och processägaren har en skyldighet att informera sin närmaste chef om det finns kvalitetsbrister.

Processägaren ska få stöd i sitt arbete av en processledare. Processledarens ansvar är att bistå processägaren med rådgivning, informationsframtagning, redovisning, diskussioner, presentationer, analys och rapportframtagning. Processledaren ska i sin roll utgå ifrån ett pedagogiskt arbete med ständiga förbättringar och genusmedvetenhet. Processledarens arbete utgår alltid ifrån modeller för förbättringar<sup>7</sup> för att stödja processägaren i att identifiera utvecklingsområden och åtgärder.

## 5.2 Synpunkter och klagomål, utredning och analys

### Synpunkter och klagomål

Enligt 5 kap. 3 § i SOSFS 2011:9 ska vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet från;

- vård- och omsorgstagare och deras närstående,
- medarbetare,
- vårdgivare,
- de som bedriver socialtjänst,
- de som bedriver verksamhet enligt LSS,
- myndigheter och
- föreningar, andra organisationer och intressenter.

Socialnämndens inställning till synpunkter och klagomål är att de ses som en möjlighet till förbättringar. Alla inom socialnämndens verksamheter ska kunna ta emot synpunkter och klagomål. Ett mottaget klagomål ska besvaras av enheten, som berörs av klagomålet, inom två veckor.

Synpunkter och klagomål ska lämnas till stabens registrator, i originalform, för registrering. Utredning av medarbetarnas, klienternas och övriga invånarnas synpunkter ska hanteras likvärdigt. Om den klagande inte är nöjd med svaret gällande det förmedlade klagomålet kan han eller hon begära att klagomålet hanteras av socialnämndens klagomålsdelegation.

<sup>7</sup> Se Manual för systematiskt kvalitetsarbete, kap 16

## Rapporteringskyldighet/lex Sarah

Missförhållanden eller påtaglig risk för missförhållanden ska kanteras enligt lex Sarah. Definition på missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande är de brister som påverkar eller som påtagligt riskerat att påverka den enskilde.

Socialförvaltningen ansvarar för att det finns aktuella rutiner för rapporteringskyldighet, utredning samt åtgärdsplanering gällande missförhållanden eller risk för missförhållanden enligt lex Sarah.

Den som upptäcker brister rapporterar genast till enhetschef för verksamheten. Mottagare av rapport ansvarar för att omedelbart vidta de åtgärder som situationen kräver för brukaren och berörd personal får det stöd som krävs.

Utredare utreder ärendet på uppdrag av avdelningschef. Utredare avslutar utredningen samt upprättar förslag till beslut och åtgärdsplan i samråd med avdelningschef. Av förslaget skall framgå om det rapporterade var ett allvarligt missförhållande eller inte, och om verksamheten ska åläggas en åtgärdsplan, därefter delges socialnämnd utredning med eventuell åtgärdsplan och förslag till beslut.

Socialnämnden tar beslut om anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) ska göras. Rapporteringskyldighet omfattar den egna verksamheten och gäller oberoende av den enskildes uppfattning, men ska fullgöras med respekt för den enskildes integritet.

## Sammanställning och analys

Synpunkter och klagomål samt andra rapporter ska sammanställas och analyseras minst en gång per år för att identifiera mönster och trender som kan indikera på brister i verksamhetens kvalitet. Genom sammanställning och analys kan återkommande eller likartade kvalitetsbrister och risker identifieras. Identifierade kvalitetsbrister och risker ska åtgärdas eller förebyggas. Sammanställningen behandlas på socialförvaltningens ledningsgrupp och ingår i kvalitetsberättelsen som redovisas för socialnämnden. Socialförvaltningens stab ansvarar för att sammanställningen och analysen blir genomförda i samråd med avdelningscheferna.

## 5.3 Ansvarsfördelning i genomförandefasen

Socialnämnden ansvarar för;

- att säkerställa att ledningssystemet för verksamheten är ändamålsenligt samt att kvalitet har uppnåtts.
- att ledningssystemet främjar verksamhetsövergripande processer.

Förvaltningschefen ansvarar för;

- att inom ramen av ledningssystemet ta fram och dokumentera rutiner för hur det systematiska kvalitetsarbetet ska bedrivas, styras, följas upp och utveckla socialtjänsten.
- uppföljning och analys av verksamheten så att relevanta åtgärder kan vidtas för att förbättra socialtjänsten.
- att delegationsordningen följs av hela förvaltningen.
- att attestförteckningen följs av hela förvaltningen.
- att besluta om rapporterad avvikelse i verksamheten ska leda till en lex Sarah anmälan.



Avdelningscheferna ansvarar för;

- att det finns beskrivningar över avdelningens viktigaste processer och riktlinjer.
- att alla processer inom avdelningen har en namngiven processägare som är ansvarig för att följa upp, utvärdera och förbättra processerna.
- att alla medarbetare har rätt förutsättningar för att följa processerna med god kvalitet.
- att det finns ett systematiskt arbetssätt för att tillvarata rekommendationer och kunskap från revisioner och tillsyn.
- att samverka och samarbeta externt.
- att det finns aktuell synpunkt och klagomålshantering inom avdelningens verksamheter.
- att delegationsordningen följs av hela avdelningen.

Enhetscheferna ansvarar för;

- att det finns beskrivningar över enhetens rutiner.
- att inom sitt verksamhetsområde bedriva ett systematiskt kvalitetsarbete.
- att skapa goda förutsättningar för medarbetarna att i vardagen kunna reflektera och diskutera kvalitet.
- att inom sitt verksamhetsområde följa upp, utvärdera, utveckla och dokumentera kvalitetsarbetet.
- att göra och dokumentera en ansvarsfördelning inom sitt verksamhetsområde.
- att löpande återrapportera till avdelningschefen.
- att samverka och samarbeta internt.
- att ta emot och utreda synpunkter och klagomål samt avvikelser i verksamheten på enhetsnivå.

Verksamhetsledarna ansvarar för;

- att skapa goda förutsättningar för medarbetare att i vardagen kunna diskutera och reflektera kring kvalitet.
- att tillsammans med sina medarbetare utveckla och förbättra arbetsmetoder för att god kvalitet ska hållas och krav från lagar och föreskrifter uppfylls.
- att löpande återrapportera till enhetschefen.

Medarbetarna ansvarar för;

- att vid möte med klienter och deras närmaste visa engagemang, lyhördhet och respekt.
- att vara objektiv och professionell i sin bedömning.
- att följa etikskriften.
- att följa gällande lagar, riktlinjer och rutiner.
- att rapportera fel och brister, missförhållanden, avvikelser, synpunkter och klagomål till enhetschefen.
- att ta ansvar för att skaffa den information och kunskap som behövs för att utföra arbetet i genomförandefasen på ett bra sätt.
- att dela med sig av förvärvad kompetens.
- att verka för god hälsa och arbetsmiljö.
- att medverka varhelst den egna kompetensen behövs som bäst.
- att kunna se sin del i helheten.



## 6. Utvärderingsfasen

### 6.1 Egenkontroll

Det som menas med egenkontroll är att regelbundet och systematisk uppföljning av verksamhetens planering, genomförande, resultat och förbättringsåtgärder. Uppföljning ska ske genom att verksamheten samlar in och analyserar olika verksamhetsmått som mäter de olika insatsernas genomförandegrad. I denna kontroll ingår även en granskning om verksamheten bedrivs i enlighet med de processer och rutiner som ingår i detta kvalitetsledningssystem. Egenkontroll är en intern tillsyn och kontrollen ska vara en del av det löpande arbetet i verksamheten.

Egenkontrollen ska innefatta;

- jämförelser av verksamhetens resultat med uppgifter i nationella och regionala kvalitetsregister.
- jämförelser av verksamhetens resultat dels med uppgifter i öppna jämförelser och dels med resultat för andra verksamheter.
- jämförelser av verksamhetens nuvarande resultat och tidigare resultat.
- målgruppsundersökningar.
- granskning av journaler, akter och annan dokumentation.
- inhämtande av synpunkter från revisorer och intressenter.
- undersökning av om det finns förhållningssätt och attityder hos medarbetarna som kan leda till brister i verksamhetens kvalitet.

### 6.2 Internkontroll

Internkontroll som socialförvaltningen bedriver handlar om tydlighet, ordning och reda. Denna kontrollform handlar om att säkra att det som ska göras blir gjort, på det sätt som det är tänkt. Internkontroll är det samlade begreppet för den organisering och de system, processer och rutiner som bidrar till detta.

Internkontroll ska innefatta;

- tydlig ansvarsfördelning vem som ska kontrollera vad.
- riskbedömningar och riskhantering.
- faktiska kontrollaktiviteter som socialnämnden har beslutat om.
- information och kommunikation till nämnd, ledning och medarbetare.
- uppföljning och utvärdering av lärande och förbättringar.

Socialnämnden ansvarar för att socialförvaltningens interna kontroll är tillräcklig i sin omfattning. Internkontrollen ska vara en del av det löpande arbetet i verksamheten och ska genomföras så som det anges i den gällande internkontrollplanen.

### 6.3 Riskanalys

Socialnämndens verksamheter ska fortlöpande göra bedömningar om det finns risk för att händelser kan inträffa som kan resultera i försämrad kvalitet. Bedömningar kan göras via en riskanalys. Vid varje bedömning måste det framgå vilka negativa konsekvenser som skulle kunna bli följden och vid behov ska en särskild handlingsplan tas fram och redovisas.

För att identifiera relevanta risker i verksamhetens processer ska följande frågor besvaras;

- Vad är vårt uppdrag och vilka är våra viktigaste processer och mål?
- Vilka processer måste vi absolut ha fullständig kontroll över?
  - Har vi det?
  - Vilka risker ser vi?
- Vad får absolut inte hända?
  - Har vi beredskap för detta?
- Vad vill vi inte läsa om i tidningarna?

Minst en gång per år gör avdelningarna en riskanalys med ett klientperspektiv. Denna riskanalys ligger sedan till grund för socialförvaltningens konsekvensbeskrivning som presenteras för socialnämnden i förslaget till budgetskrivelsen.

Övriga anledningar till riskanalys kan exempelvis vara;

- information från medarbetarna.
- organisationsförändringar.
- delegationsförändringar.
- bristande stöd till medarbetarna.
- införande av nya metoder och arbetssätt.
- medarbetarna okunskap om gällande lagstiftning.
- oklar arbetsfördelning.
- planerad och oplanerad personalomsättning.

### 6.4 Riskbedömning i riskanalysen

För varje riskbedömning avdelningen gör ska avdelningen ange ett värde för allvarlighetsgrad och ange ett värde för sannolikhet att händelsen inträffar i den egna verksamheten. Sedan ska dessa värden multipliceras med varandra och avdelningen kommer då få en summa. Utifrån händelsernas skattning måste tillräckligt omfattande utredning göras som leder till rätt åtgärd. Skattningens skala och utredningens omfattning redovisas i manualen för systematiskt kvalitetsarbete.

Riskanalysen dokumenteras i utredningen av händelsen och ska redovisas för socialnämnden tillsammans med åtgärdsförslag, tjänstemannabeslut och resultat.

## 6.5 Ansvar för arbetsmiljön

Ansvar för arbetsmiljön inom socialnämnden regleras tydligt i arbetsmiljölagen. Ansvar för arbetsmiljön är arbetsgivarens. Detta betyder att arbetsgivaren ska verka för en god arbetsmiljö genom att förebygga risker i arbetet för att förhindra olycksfall och ohälsa.

Eftersom arbetsgivaren är en juridisk person så innebär det att förvaltningschefen är ytterst ansvarig för socialförvaltningens arbetsmiljö-, arbetsanpassnings- och rehabiliteringsverksamhet.

Inom socialförvaltningen är det förvaltningschef som klargör ansvarsfördelningen till avdelningscheferna<sup>8</sup>. Avdelningscheferna kan i sin tur delegera ner arbetsmiljöuppgifter till enhetschefer, som är närmare verksamheten och har möjlighet att ha överblick. Ansvar för arbetsmiljön som sådan och konsekvenser av misskötsel av denna kan inte delegeras till enhetscheferna. Bara uppgifter avseende arbetsmiljön kan delegeras till enhetscheferna.

Flera arbetsgivare kan vara ansvariga för arbetsmiljön. Den part som hyr ut arbetskraft har till exempel ansvar för det långsiktiga arbetsmiljöarbetet avseende sina medarbetare, medan den som hyr in medarbetarna svarar för att den inhyrda medarbetaren har en säker arbetsmiljö som uppfyller tillämpliga lagar och föreskrifter på arbetsplatsen.

Även medarbetarna har ett visst arbetsmiljöansvar i form av att följa gällande rutiner och använda eventuell skyddsutrustning om sådan anges i rutinerna. Skyddsombud har inte något arbetsmiljöansvar, utan ska kontrollera och samverka kring arbetsmiljön för arbetstagarnas räkning.

Delegering av arbetsmiljöuppgifter ska alltid ske skriftligt så att inga arbetsuppgifter glöms bort eller att inte samma uppgifter delegeras till flera chefer.

Avdelningschef som har arbetsmiljöansvar ska ha en självständig ställning i verksamheten och kunna fatta snabba beslut, inte minst i akuta situationer när stora risker föreligger. Det är avdelningschefens ansvar att det systematiska arbetsmiljöarbetet fungerar inom avdelningen och att det ständigt uppdateras, utvecklas och utvärderas.

En delegering av arbetsmiljöuppgifter ska minst innehålla följande;

- från vem delegeras arbetsuppgiften och till vem
- en definition på ansvars- och verksamhetsområdet
- en beskrivning av arbetsmiljöuppgifterna som delegeras
- möjligheten att delegera vidare
- kompetens, befogenheter och resurser som medföljer arbetsmiljöuppgifterna
- datum och underskrift av avdelningschef och enhetschef
- returnering av arbetsmiljöuppgift<sup>9</sup>

<sup>8</sup> Se senast beslutad Delegationsordning, kapitel Arbetsmiljöansvar.

<sup>9</sup> Returneringen innebär inte någon automatisk friskrivning från ansvar. Ur bevishänseende är det dock bra om du kan visa att du påtalat vilka förutsättningar du saknar, ifall en olycka inträffar till följd av att du inte fått de resurser du efterfrågat för att kunna avhjälpa eventuella risker i arbetsmiljön. En returnering syftar alltså till att korrigera brister och medvetandegöra arbetsgivaren om vilka åtgärder som behöver vidtas för att du som chef ska ha förutsättningar att fullgöra dina arbetsmiljöuppgifter. Det befriar dig inte från arbetsmiljöuppgifterna i sig.

Chef på enhetsnivå kan inte neka delegering av arbetsmiljöuppgift eftersom detta ingår i chefsuppdraget. Enhetschef är arbetsgivarens ställföreträdare. Enhetschef kan skriftligen påtala för arbetsgivaren ifall denne anser att man inte har rätt förutsättningar för att utföra arbetsmiljöuppgifter.

Enhetschef ska skriftligen påtala (*returnering*) till avdelningschef om;

- upplever att du inte har rätt erfarenhet för att få arbetsmiljöuppgiften delegerad till dig
- inte har fått utbildning i arbetsmiljöfrågor
- inte får personella och ekonomiska resurser för att kunna ta ansvaret
- inte har den självständiga ställning som krävs för att man ska kunna fatta egna beslut i arbetsmiljöfrågor.

## 6.6 Ansvarsfördelning i utvärderingsfasen

Socialnämnden ansvarar för;

- att nämndens internkontroll är tillräcklig i sin omfattning.
- att nämndens egenkontroll är tillräcklig i sin omfattning.
- att delegationsordningen är aktuell och tydligt framskriven.
- att attestförteckningen är aktuell och tydligt framskriven.
- att etikskriften är tillräcklig i sin omfattning.
- att tillsynsplanen är tillräcklig i sin omfattning.
- att besluta om förvaltningens delårsrapport.
- att besluta om förvaltningens årsredovisning.

Förvaltningschefen ansvarar för;

- internkontrollprocessen.
- planerings- och budgetprocessen.
- förvaltningens årliga årsredovisning.
- förvaltningens årliga kvalitetsberättelse.
- att besluta om förvaltningens årliga kvalitetsberättelse.
- att delegationsordningen följs av hela förvaltningen.
- att attestförteckningen följs av hela förvaltningen.

Avdelningscheferna ansvarar för;

- att egenkontrollprocessen följs kontinuerligt av enheterna.
- att genomföra internkontroller.
- uppföljning och utvärdering av avdelningens kvalitetsarbete.
- att säkerställa att avvikelser i påvisade kvalitetsbrister hanteras.
- att genomföra och föreslå avdelningens riskanalys och konsekvensbeskrivning inför planerings- och budgetprocessen.
- att föreslå avdelningens årliga årsberättelse.
- att besluta om avdelningens handlingsplan utifrån arbets- och skyddsround.

Enhetschefen ansvarar för;

- att genomföra egenkontroll.
- att delta i genomförande av riskanalyser och konsekvensbeskrivningar.
- att vara avdelningschefen behjälplig i genomförande av internkontrollen.
- att synpunkter och klagomål tas emot, hanteras och slutförs inom 14 dagar.
- att genomföra arbets- och skyddsrund.

Verksamhetsledarna ansvarar för;

- att vara enhetschefen behjälplig i genomförande av egenkontrollen.
- att rapportera brister till enhetschefen.
- att informera och diskutera resultat från utvärderingarna med medarbetarna i sin sektor.

Medarbetarna ansvarar för;

- att delta i genomförande av egenkontrollen.
- att rapportera synpunkter, klagomål, fel och brister till enhetschefen.
- att delta aktivt till förbättring av resultaten från utvärderingarna.
- att ta ansvar för att skaffa den information och kunskap som behövs för att utföra arbetet i utvärderingsfasen på ett bra sätt.
- att ta initiativ till den egna och arbetsgruppens verksamhetsutveckling och lärande.
- att dela med sig av förvärvad kompetens.
- att verka för god hälsa och arbetsmiljö.
- att kunna se sin del i helheten.

## 7. Ständiga förbättringar

Socialnämndens resultat av genomförda riskanalyser, egenkontroll, internkontroll, mottagna synpunkter och klagomål, sammanställning av händelser som omfattas av rapporteringsskyldighet, sammanställning av analyser kring mönster och trender skall leda till konkreta åtgärder som syftar till att säkerställa kvalitet och förbättra nämndens verksamheter. Det är socialförvaltningens ledningsgrupp som beslutar om större förbättringsåtgärder. Alla processer och rutiner inom socialnämndens verksamheter ska vara ändamålsenliga. Ständiga förbättringar måste kontinuerligt ske på olika nivåer och cheferna, ledarna samt alla andra medarbetare ska involveras aktivt i arbetet.

### Delaktighet

Det är viktigt att alla medarbetare vill samspela och samarbeta med varandra. Kommunikation, respekt, förståelse och nyfikenhet är viktigt för att medarbetarna ska kunna bedriva ett lärande och förnyelseprocess. I alla tjänster, inom socialnämndens verksamheter, ingår arbete med kvalitet och alla måste bidra till att kvalitetsmålen uppnås.

Arbete med systematiskt kvalitetsarbete är en del av det vardagliga arbetet som sker inom verksamheterna och information samt kunskap om dess syfte, innehåll och struktur ska ges till alla medarbetare. Medarbetarna deltar aktivt i arbetet med att utveckla och säkra kvaliteten inom socialförvaltningen. Därför är det viktigt att synpunkter såväl som klagomål kommer fram och hanteras. Syftet är att ta vara på medarbetarnas tankar, frågor och förslag som leder till förbättringar.

Alla medarbetare måste ges förutsättningar att utföra sitt arbete, trivas på jobbet och sträva till att utveckla verksamheten. Medarbetarsamtal är chefernas verktyg för att det ovan nämnda hanteras på ett strukturerat vis. Medarbetarsamtalen skall hållas minst en gång per år.

Socialnämndens klienter ska också delta i förbättringsarbetet genom att nämndens samtliga verksamheter erbjuder klienterna att få lämna synpunkter och klagomål samt genomföra brukarundersökningar. Mottagna resultat analyseras, diskuteras och eventuella åtgärdsförslag ska tas fram. Avdelningscheferna ska ta hänsyn till åtgärderna inför nästkommande års verksamhetsplanering.



SOCIALFÖRVALTNINGEN

Datum  
2018-03-12

Vår beteckning  
SOCN/2018:25 -  
750

STAB

Vår handläggare  
Matilda Gränsmark

Ert datum

Er beteckning

Socialnämnden

## Kvalitetsberättelse 2017

### Socialförvaltningens förslag till beslut

Socialnämnden beslutar att lägga socialförvaltningens kvalitetsberättelse för år 2017 till handlingarna.

### Sammanfattning av ärendet

Socialförvaltningen ha med grund i socialnämndens fastställda kvalitetsledningssystem upprättat en kvalitetsberättelse för år 2017.

Kvalitetsberättelsens syfte är att ge en årlig rapportering av förvaltningens kvalitetsledningsarbete utifrån socialnämndens kvalitetsledningssystem. Kvalitetsledningssystemet i sin tur regleras av socialstyrelsens föreskrift gällande Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9)

### Ärendets handlingar

- Kvalitetsberättelse 2017

Ola Nordqvist  
Förvaltningschef

Matilda Gränsmark  
Utredare

Beslutet skickas till:  
Akten

# Kvalitetsberättelse 2017

## Socialförvaltningen



## Innehåll

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 1   | Inledning.....   | 3  |
| 1.1 | Katrineholms kommuns vision 2025 .....                 | 3  |
| 1.2 | Socialtjänstlagens portalparagraf .....                | 3  |
| 1.3 | Evidensbaserad praktik .....                           | 3  |
| 1.4 | Värdegrund.....  | 3  |
| 1.5 | Socialnämndens kvalitetsledningssystem .....           | 4  |
| 2   | Syfte.....   | 5  |
| 3   | Socialförvaltningens kvalitetsarbete 2017.....         | 5  |
| 3.1 | Brukarundersökning.....                                | 5  |
| 3.2 | Öppna jämförelser, nationella nyckeltal .....          | 7  |
| 3.3 | Kommunens kvalitet i korthet, KKiK.....                | 7  |
| 3.4 | Tillsyner från Inspektionen för vård- och omsorg ..... | 8  |
| 3.5 | Avvikelser, synpunkter och klagomål.....               | 9  |
| 3.6 | Rapportering utifrån lex Sarah.....                    | 13 |

# 1 Inledning

## 1.1 Katrineholms kommuns vision 2025

*I Katrineholm är lust den drivande kraften för skapande och utveckling – för liv, lärande och företagsamhet. Lust är passion, vilja, ambition. Det är också det lustfyllda – det vi lever för och det vi lever av – mat, kärlek, arbete, gemenskap, upplevelser. Läget är rätt – rätt geografiskt och rätt för handling och förändring.*

**Katrineholm - Läge för liv & lust**

## 1.2 Socialtjänstlagens portalparagraf

Utgångspunkten för socialförvaltningens kvalitetsarbete är socialtjänstlagens portalparagraf:

*”Socialtjänsten skall på demokratins och solidaritetens grund främja människans ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet. Socialtjänsten skall under hänsynstagande till människans ansvar för sin och andras sociala situation inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och grupperes resurser. Verksamheten skall bygga på respekt för människans självbestämmande och integritet.”*

## 1.3 Evidensbaserad praktik

Socialförvaltningen strävar efter att ett gott kvalitetsarbete utifrån en evidensbaserad praktik. Förvaltningens processer med tillhörande rutiner ska säkerställa en förutsägbarhet, struktur, kontinuitet, utveckling och inte minst ett professionellt genomförande av tjänster som ges.

## 1.4 Värdegrund

I Katrineholms kommuns personalpolitiska program ges en samlad bild av kommunens värderingar i personalarbetet. Där beskrivs personaletiken under fyra rubriker: RÖTT

**Respekt** – Omtanke, ödmjukhet och lyhördhet ska prägla alla mänskliga möten. Ha respekt för varandras olikhet och behov. Varje människa är unik. Alla agerar utifrån sin förmåga och alla kan lära sig.

**Öppenhet** – Kunskap är makt. Alla medarbetares kompetens och initiativkraft ska tas tillvara och spridas. Chefer och medarbetare ska ständigt dela med sig av all relevant information och kunskap till varandra.

**Tydlighet** – I Katrineholms kommun ska vi ha en direkt, omedelbar och öppen kommunikation med varandra. Alla vill göra ett bra jobb. Ge därför tydliga, ärliga och omedelbara reaktioner på varandras sätt att utföra arbetet såväl som arbetets resultat.

**Tillit** – Personalens erfarenhet, kunskap och vilja är en värdefull resurs som ska tillvaratas på bästa möjliga sätt. Tillit är ett nyckelord. Chefer ska lita till medarbetares omdöme och förmåga och vice versa. Släpp loss kreativitet och initiativförmåga. Tillåt nya arbetssätt.

## 1.5 Socialnämndens kvalitetsledningssystem

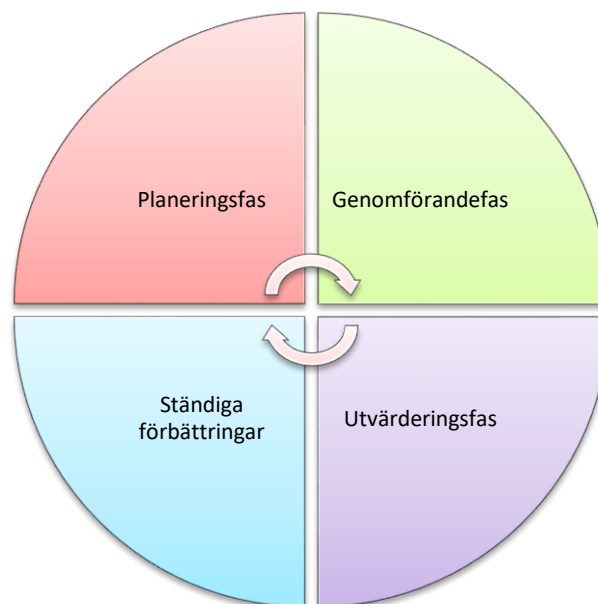
Kvalitetsberättelsens syfte är att ge en årlig rapportering av förvaltningens kvalitetsledningsarbete utifrån socialnämndens Kvalitetsledningssystem.

Kvalitetsledningssystemet i sin tur regleras av socialstyrelsens föreskrift gällande *Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete* (SOSFS 2011:9) Ledningssystemet ska användas för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet gällande:

- Processer och rutiner
- Samverkan
- Systematiskt förbättringsarbetet
  - Riskanalys
  - Egenkontroll
  - Utredning avvikelser
- Förbättrande åtfärder i verksamheten
- Förbättring av processerna och rutinerna

All personal som arbetar inom socialförvaltningen ska arbeta i enlighet med processer och rutiner som ingår i ledningssystemet. Arbetet med att systematiskt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet ska dokumenteras.

Förbättringshjulet symboliserar förvaltningens systematiska kvalitetsarbete och kvalitetsberättelsen upprättas i enlighet med gällande bestämmelser i förvaltningens kvalitetsledningssystem.



Förbättringshjulets illustrerar en konstant rörelse eller utveckling som ska finnas i ett kvalitetsarbete, det är med andra ord ett ständigt pågående arbete som aldrig blir färdigt.

## 2 Syfte

Syftet med kvalitetsberättelsen är att ge en årlig rapportering av förvaltningens kvalitetsarbete utifrån socialnämndens Kvalitetsledningssystem.

## 3 Socialförvaltningens kvalitetsarbete 2017

Socialförvaltningen har under det gångna året systematiskt följt upp kvalitén inom den egna verksamheten på ett flertal olika sätt. Genom att tillfråga klinterna om deras uppfattning av verksamheten, genom brukarundersökning, genom att delta i öppna jämförelser och Kommunens kvalitet i korthet samt genom att följa upp och söka mönster i rapporterade avvikelser, klagomål och synpunkter. Förvaltningen har även genomfört åtgärder utifrån tillsyner från Inspektionen för vård- och omsorg (IVO).

### 3.1 Brukarundersökning

Under hösten 2017 deltog Katrineholms kommun i SKL:s årliga nationella brukarundersökning inom individ-och familjeomsorgen (IFO). Syftet var att ta del av hur brukarna som kommer i kontakt med socialtjänstens individ- och familjeomsorg i Katrineholms kommun upplever kvaliteten i verksamheten. Brukarundersökningen är en del av uppföljningen av verksamheten och resultatet är tänkt som ett underlag för fortsatt verksamhetsutveckling. Enkäten genomfördes inom följande områden:

- social barn- och ungdomsvård (inte familjerätt):
  - ✓ vårdnadshavare
  - ✓ ungdomar 13 år eller äldre (exkl. ensamkommande)
  - ✓ ungdomar 13 år eller äldre (ensamkommande)
- ekonomiskt bistånd
- missbruks- och beroendevård

Brukarna erbjöds efter kontakt med myndighetsutövningen under perioden 4-29 september inom ovanstående områden att besvara enkäten vid möte/besök med dessa verksamheter. Enkäten besvarades anonymt och pappersform i samband med brukarnas besök på socialförvaltningen eller vid möte på annan plats. Den fanns tillgänglig på åtta olika språk. Utöver frågan om bakgrund/kön omfattade frågorna kvalitetsområdena tillgänglighet, information, bemötande, delaktighet, helhetsomdöme och förändring, sammanlagt sju frågor.

Sammanlagt erbjöds 205 brukare i socialförvaltningen att svara på enkäten, varav sedan 133 personer besvarade den. Resultat från ungdomar 13 och äldre, samt från missbruks- och beroendevård kan inte redovisas pga. för få svarande/för högt bortfall (färre än fem). Svarefrekvensen inom IFO totalt var 65 % vilket ligger in paritet med riket i övrigt av kommuner som genomfört brukarundersökning 2017.

Vi kan enbart jämföra utfallet av brukarundersökning 2017 med år 2015 inom verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd, 2016 genomfördes ingen brukarenkät. Sex av sju

## Socialförvaltningen

frågor är jämförbara mellan åren, frågan som tillkommit 2017 är ”Hur nöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten?”. Se Bild 1.

I stort sett har det skett förbättringar inom de flesta kvalitetsområdena inom ekonomiskt bistånd 2017, jämfört med 2015. En större positiv förändring har skett inom kvalitetsområdet delaktighet. Även tillgänglighet, bemötande och förändring har en märkbar positiv förändring

#### Utfall ekonomiskt bistånd 2017

99 (jfr 75 % i riket) brukare inom ekonomiskt bistånd besvarade enkäten av 131 erbjudna. 99 % (jfr 85 % i riket) av dem har svarat positivt på frågan om hur lätt eller svårt det är att få kontakt socialsekreterare.

89 % (jfr 83 % i riket) av brukarna inom ekonomiskt bistånd är sammantaget nöjda med det stöd de fått från socialtjänsten. 89 % (94 % av männen och 85 % av kvinnorna) inom ekonomiskt bistånd har svarat positivt på frågan om hur stor förståelse socialsekreteraren visar för brukarens situation.

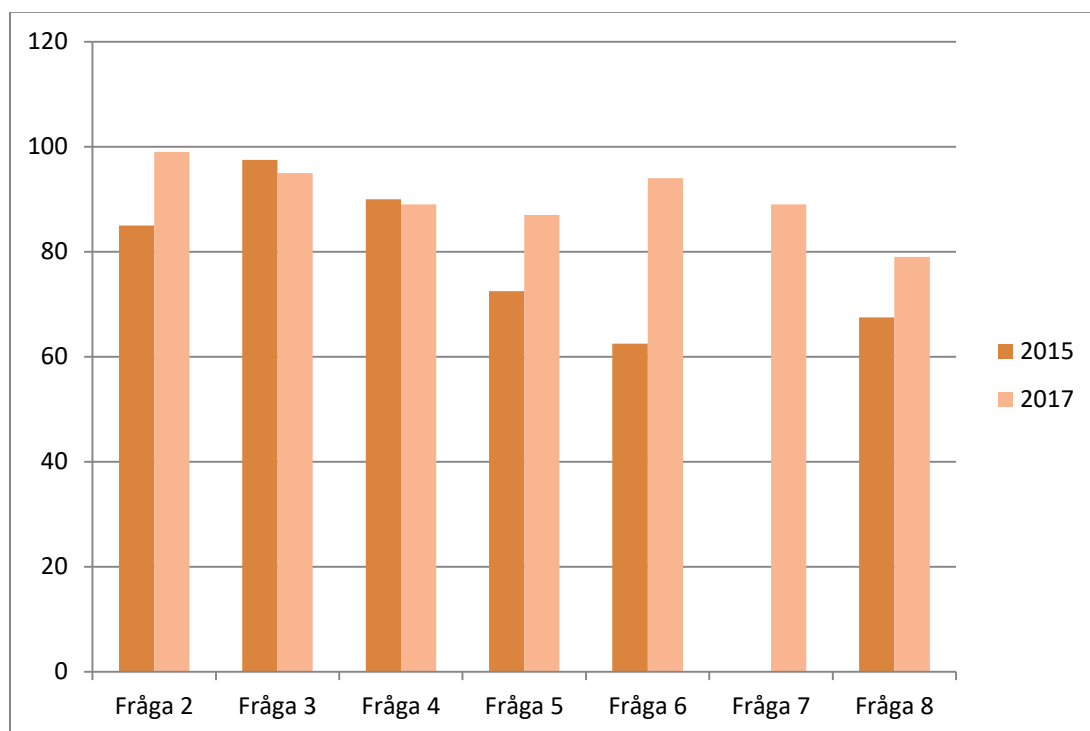


Bild 1: Jämförelse mellan 2015 och 2017 av positiva svar på Brukarenkät Ekonomiskt bistånd

#### Frågor

2. Hur lätt är det att få kontakt med din socialsekreterare?
3. Hur lätt är det att förstå information du får av din socialsekreterare?
4. Hur stor förståelse visar din socialsekreterare för din situation?
5. Frågar socialsekreterare efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras? (ja/nej)
6. Hur mycket har du kunnat påverka vilken hjälp du får av socialtjänsten?
7. Hur nöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten?
8. Hur har din situation förändrats sen du fick kontakt med socialtjänsten?

*Utfall vårdnadshavare 2017*

31 (75 % svarsfrekvens) av vårdnadshavare inom myndighetsavdelningen besvarade enkäten av 41 erbjudna. 80 % (jfr 90 % i riket) av dem har svarat positivt på frågan om hur lätt eller svårt det är att få kontakt med socialsekreterare.

93 % (91 % av männen och 93 % av kvinnorna) av vårdnadshavarna är sammantaget nöjda med det stöd de fått från socialtjänsten. 97 % (jfr 87 % i riket), 100 % av männen och 94 % av kvinnorna, som är vårdnadshavarna till barn och unga inom myndighetsutövning, har svarat positivt på frågan om hur stor förståelse socialsekreteraren visar för brukarens situation

**3.2 Öppna jämförelser, nationella nyckeltal**

Socialstyrelsen arbetar med öppna jämförelser för att stödja nationella aktörer, ansvariga huvudmän och utförare i vård och omsorg i arbetet med att främja en god vård och omsorg för den enskilde. Öppna jämförelser kan användas som underlag för politiska beslut på olika nivåer och som underlag för kommuners och landstings förbättringsarbete. Genom öppna jämförelser kan man jämföra kvaliteten på hälso- och sjukvårdens och socialtjänstens olika verksamheter över hela Sverige. Jämförelserna redovisas per kommun eller landsting. Socialstyrelsen vill öppna jämförelser ska:

- skapa öppenhet och förbättrad insyn i offentligt finansierad vård och omsorg
- ge ett underlag för förbättring, uppföljning, analys och lärande i verksamheterna
- initiera lokala, regionala och nationella analyser och diskussioner om verksamheternas kvalitet och effektivitet
- ge underlag för ledning och styrning

Socialförvaltningen har under 2017 svarat på socialstyrelsen enkäter inom Öppna jämförelser inom ekonomiskt bistånd (sedan 2011), hemlöshet och utestängning från bostadsmarknaden (sedan 2012), missbruks- och beroendevården (sedan 2009), sociala barn- och ungdomsvården (sedan 2010), socialtjänstens krisberedskap (sedan 2016), samt våld i nära relationer (sedan 2012).

**3.3 Kommunens kvalitet i korthet, KKiK**

Kommunens Kvalitet i Korthet är ett nationellt projekt som omfattar cirka 260 kommuner. Det grundläggande syftet har sedan starten 2006 har varit att ta fram ett kunskapsmaterial som stärker de förtroendevalda i dialogen med medborgarna. Katrineholms kommun har deltagit i KKiK sedan 2010.

KKiK använder cirka 40 mått för att mäta kommunens prestationer inom fem områden. Utöver de 40 måtten finns det också så kallade kompletterande mått som ger en fördjupad bild av kommunens resultat. Genom KKiK kan kommunerna utmana sig genom att ta fram och jämföra resultat för att lära och utveckla verksamheten. De aktuella måtten för socialnämnden redovisas i nämndens årsredovisning.

Den genomsnittliga väntetiden för försörjningsstöd har minskat från 23 dagar 2016 till 11 dagar under 2017, vilket har flera orsaker. En förklaring är att socialförvaltningen satsar under 2016-

## Socialförvaltningen

2018, inom ramen för projektet ”Aktivt försörjningsstöd” på att anställa nio extra medarbetare (socialsekreterare) inom verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd. Målsättningen är att fler klienter ska komma till egen försörjning och vara en aktiv part i arbetsmarknaden. Under första halvåret 2017 var det också cirka 100 färre nybesök under samma halvår 2016.

Under hösten 2016 påbörjade dessutom enheten för ekonomiskt bistånd en specialistgruppsindelning och under första halvåret 2017 var det full bemanning på tjänsterna. Det innebär att det fanns fler socialsekreterare att fördela nybesök på. Det innebär naturligt att väntetiderna naturligtvis har kunnat förkortas. Enheten för ekonomiskt bistånd har även en mottagningsgrupp som fått erfarenhet och kan på ett professionellt sätt hänvisa personer till andra lösningar inom socialförsäkringssystemet innan personerna blir aktuella vid socialförvaltningen. Enheten ekonomiskt bistånd har också förbättrat tillgängligheten och utökat sina telefontider

Den genomsnittliga utredningstiden för barn och ungdomar har ökat från 76 dagar till 105 dagar under 2017. Det beror delvis på den situation som enheten Barn, unga och vuxna inom myndighetsavdelningen befann sig i under våren 2016 med högt inflöde av ärenden och obesatta tjänster samt svårigheter med att anställa behörig personal. I juni månad inleddes en utredning enligt Lex Sarah samtidigt som nämnden gjorde en egen anmälan till IVO. Nämnden har därefter vidtagit en rad åtgärder och IVO har gjort tillsynsbesök i december och därefter har IVO beslutat att beslutats avsluta ärendet.

### **3.4 Tillsyner från Inspektionen för vård- och omsorg**

#### *Tillsyn på Kollektivet*

Den 5 september 2017 genomförde Inspektionen för vård- och omsorg (IVO) en tillsyn på Kollektivet HVB. Vid inspektionen granskades bemanning, personalens kompetens, hur inskrivnings- och lämplighetsbedömningar görs, samt verksamhetens förbättringsarbete utifrån klagomål, synpunkter och rapporter. Inspektionen för vård- och omsorg följde även upp vidtagna åtgärder gällande larm, utifrån en tidigare tillsyn.

IVO ställde följande krav på åtgärd i form av att nämnden ska säkerställa att den som förestår verksamheten, utöver erfarenhet och personlig lämplighet, även har en högskoleutbildning vars innehåll är relevant för verksamheten

Socialförvaltningen inkom med svar till IVO med återkopplingen att föreståndarens sammantagna erfarenhet, utbildningsnivå och hur han förestått verksamheten hittills bedöms av socialnämnden motsvara den högskoleutbildning som efterfrågas och som är relevant för verksamheten. Socialnämnden bedömer honom som mycket kompetent för arbetet och han har nämndens fulla förtroende. Därav avser socialnämnden inte vida ytterligare åtgärder gällande föreståndarens kompetens.

Inspektionen för vård- och omsorg återkopplade att de fortsatt kvarstod i bedömningen att den som förestår verksamheten inte har den högskoleutbildning som krävs enligt gällande bestämmelser. Dock framkom det i tillsynen inga brister i verksamheten varvid IVO avstod från att ställa ytterligare krav på åtgärder. I december 2017 avslutade IVO ärendet.

*Tillsyn på Klivet*

Den 5 september 2017 genomförde Inspektionen för vård- och omsorg tillsyn på Klivets stödboende. Med anledning av att verksamheten är relativt nystartad låg fokus för tillsynen på följande områden:

- Lokaler
- Personal och bemanning
- Beslut om inskrivning och lämplighetsbedömning
- Trygghet och säkerhet

Inspektionen för vård- och omsorg avslutade ärendet den 28 november 2017 utan krav på åtgärder.

*Tillsyn på Vallmovillan*

Den 6 september genomförde Inspektionen för vård och omsorg en tillsyn vid Vallmovillan HVB för ensamkommande. Vid inspektionen var temat trygghet och säkerhet för de placerade ungdomarna, varvid granskningen fokuserade på bemanning, föreståndarens och den övriga personalens kompetens, avvikelshantering, lokalerna samt hur inskrivnings- och lämplighetsbedömningar görs.

Efter tillsynen inkom inspektionen med krav på åtgärder i form av att den som förestår verksamheten, utöver erfarenhet av liknande verksamhet och personlig lämplighet, ska ha en högskoleutbildning vars innehåll är relevant för verksamheten.

Socialförvaltningen återkopplade att trots att den som förestår verksamheten saknar en fullgod högskoleutbildning vars innehåll är relevant för verksamheten, har föreståndaren hantear uppdraget kring uppbyggnad och föreståndarskap för verksamheten enligt regelverket och med god kvalitet. Utifrån rådande situation, där behovet av HVB platser för ensamkommande har minskat kraftigt har socialförvaltningen valt att säga upp hyresavtalet för den fastighet där Vallmovillan HVB bedriver sin verksamhet. Uppsägningen trädde i kraft den 1 februari 2018, med en uppsägningstid om nio månader. Socialförvaltningens bedömning är således att större förändringar i verksamhetens organisation i nuläget inte är aktuellt.

Den 5 mars 2018 återkommer IVO med beslut i ärendet. IVOs bedömning kvarstår i att den som förestår verksamheten inte har den högskoleutbildning som krävs enligt gällande bestämmelser, men då det i nuvarande tillsyn inte framkommit några brister i verksamheten som inte åtgärdats avstår IVO från att ställa ytterligare krav på åtgärder. IVO avslutar därmed ärendet.

**3.5 Avvikelser, synpunkter och klagomål***Avvikelser, när det brister i verksamheten*

Enligt socialstyrelsens föreskrift 2011:9 gällande Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete ska verksamheter som bedriver socialtjänst systematiskt och fortlöpande utveckla och säkerställa kvalitén i verksamheten. En avvikelse är en rapporterad brist i verksamhetens utförande. Inkomna avvikelser sammanställs och analyseras för att se mönster och trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet. Syftet med avvikelshanteringssystem är framförallt



## Socialförvaltningen

att undanröja förutsättningar för att avvikelser upprepas och därigenom bidrar till att höja säkerhet och kvalitet för den enskilde. En annan effekt är att personalens kunskaper och kompetens om riks faktorer och förebyggande åtgärder ökar. All personal är skyldig att inom ramen för sitt yrkesansvar rapportera avvikelser och risker.

| Avvikelser   | Antal     |
|--|-----------|
| Brister i verksamhetssystem/Treserva                                       | 14        |
| Brist i lokal eller utrustning som påverkat verksamheten                   | 8         |
| Brist i dokumentation som lett till felaktigt utförd insats                | 7         |
| Brist i utförandet av eller kontakt med tolktjänst                         | 5         |
| Försenad eller utebliven insats  | 5         |
| Felaktigt utskickad information  | 4         |
| Bristande bemötande och/eller information till enskild                     | 4         |
| Brist i kommunikation och information till/från annan vårdgivare/myndighet | 4         |
| Avsaknad eller brist i interna rutiner                                     | 2         |
| Avsaknad av chefsstöd  | 1         |
| <b>Totalt:</b>   | <b>54</b> |

Under 2017 rapporterades 54 avvikelser inom socialförvaltningen. Avvikelse rapporteran har i efterhand kategoriserats i syfte att se mönster som kan analyseras och åtgärdas. Samtliga avvikelser rapportera har initialt hanterats och åtgärdats i samband med den uppkomna händelsen.

### **Brister i verksamhetssystemet Treserva**

Under året har 14 avvikelser rapporter lämnats in gällande brister i verksamhetssystemet Treserva. Avvikelse rna har handlat om driftsstörningar där inloggning i systemet inte varit möjligt, inloggningssvårigheter från beredskapsdator, upprepade problem kring att text försvunnit, avsaknad av behörigheter eller svårigheter att få inlogg. Problem kring bokning av lokaler och bilar i systemet har också förekommit. Sammantaget identifieras ett behov av övergripande systemförvaltning och ökade kunskaper kring dokumentation för att undanröja risken att liknande brister uppstår igen.

### **Brister i utrustning eller lokal**

Åtta avvikelser rapporter lyfter olika former av brister eller skador i utrustning eller lokalfrågor. Det handlar om skadegörelse på verksamhetens bil, telefoner och bankkort som inte fungerat samt lyhörddhet mellan rum i lokalerna. Samtliga brister har hanterats var och en för sig och något samband har inte identifierats.

**Brister i dokumentationen**

I sju fall har avvikelserapporterna handlat om bristande dokumentation. I flera fall har dokumentation kring verkställighet och/eller beslut i ärende inte uppdaterats korrekt varvid felaktiga uppgifter förekommit i systemet. Avsaknaden av korrekt uppdaterade uppgifter har lett till att felaktig utbetalning av ersättning gjorts vid ett par tillfällen. Sammantaget ses ett övergripande behov av att säkerställa att uppgifter i systemet alltid är aktuella.

**Brister i kontakt med tolkservice**

Fem av de inkomna avvikelserapporterna handlar om brister kontakten med eller kvaliteten gällande tolkservice. Det har i de flesta fall handlat om telefontolk som inte svarat, tolk som avslutats innan tolktiden är slut samt att tolk inte tillsats på avtalad tid. Samtliga ärende har var och ett återkopplats till aktuell tolkförmedling.

**Felaktigt utskickad information**

I fyra fall har information från socialförvaltningen skickats till felaktig mottagare. I två av fallen rör det sig om beslut som skickats till fel personer. En av dessa händelser har resulterat i en påbörjad lex Sarahutredning. I de andra två fallen har meddelanden med personuppgifter skickats felaktigt till personal inom vård- och omsorgsförvaltningen, istället för socialförvaltningen, vilka båda använder samma journalsystem. Samtliga fel har hanterats individuellt. Den initierade lex Sarahutredningen syftar även till att se över interna rutiner för att undvika att liknande misstag uppstår igen.

**Brister i bemötande och/eller information till enskild**

I fyra fall har socialförvaltningen brustit i information till berörda klienter/familjer. I ett fall rör det sig om en situation där familjehem och förälder inte fått korrekt information om hemflytt och i ett fall har en kontaktfamilj blivit uppsagd utan att få information om det. I det tredje fallet har föräldrar lämnat små barn ensamma i väntrum, vilket de borde fått information om att det inte är lämpligt och i ett fall gäller avvikelsen brist i information och bemötande till en familj.

**Brist i kommunikation och information från annan vårdgivare/myndighet**

I fyra fall har brister i kommunikation från andra vårdgivare/verksamheter rapporterats. Situationerna handlar om samverkansparter som inte kommit på avtalade möten, brist i information från annan verksamhet samt handlingar som skulle tillsänts förvaltningen men inte kommit. Samtliga av dessa fall har drabbat verksamheten eller dess klienter, men bristerna har sitt ursprung utanför socialförvaltningen och några interna åtgärder kan inte vidtas.

**Försenad eller utebliven insats**

I fem fall har brister i insats eller utförande rapporterats som avvikelser. I det första fallet har ett uppdrag skickats till en verksamhet i syfte att påbörja insats, men uppdraget har legat utan åtgärd i tre månader, i ett annat fall dröjde det sju dagar mellan inkommen orosanmälan till genomfört hembesök, i ett fallet har utskrivna medicin inte hämtats ut enligt planering och i ett fall har en orosanmälan inte upprättats, vilket berörd person fått information om.

**Avsaknad eller brist i interna rutiner**

Två avvikelserapporter handlar om brister i eller avsaknad av interna rutiner. Den ena avvikelsen avser bristande intern rutin för rapportering och utredning enligt lex Sarah och den andra avvikelsen rör behov av rutin vid stämningsansökan.

**Avsaknad av chefsstöd**

En avvikelse handlar om svårighet att nå chef vid uppkommen händelse. Händelsen åtgärdades med tydligare information och tydligare dialog mellan chefer.

### *Klagomål och synpunkter på verksamheten*

Den person som är missnöjd med, eller anser att det finns brister i insatser från socialtjänstens verksamheter har fler olika sätt att framföra detta på. Om den klagande inte är nöjd med det beslut som kommunen fattat gällande insats utifrån socialtjänstlagen (SoL) kan beslutet överklagas till domstol.

Om klagomålet inte avser missnöjdhet gällande beslutet kan klagomålet lämnas direkt till verksamheten. Enligt socialstyrelsens föreskrift 2011:9 gällande Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete ska verksamheter som bedriver socialtjänst systematiskt och fortlöpande ta emot klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet och utreda dessa. Inkomna rapporter skall även sammanställas och analyseras för att kunna se mönster och trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet.

Om den klagande anser att det finns allvarliga brister eller missförhållande i socialtjänstens verksamhet eller insats kan denne vända sig direkt till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) med sitt klagomål. IVO har igen skyldighet att utreda allt som anmäls utan avgör behov av utredning i varje enskilt fall. IVO återkopplar dock inkommen anmälan till berörd kommun, med uppmaning om att hantera klagomålet enligt föreskrift 2011:9 om ledningssystem och systematiskt kvalitetsarbete.

Under 2017 har 37 klagomål och tre synpunkter inkommit till verksamheten. Klagomålen har i vissa fall lämnats på förvaltningens blankett, avsedd för synpunkter, men hanterats som klagomål då de rört enskilda personärenden. Generella åsikter om verksamheten har kategoriserats som synpunkter.

| <b>Klagomål direkt till verksamheten</b> | <b>Antal</b> |
|--|--------------|
| Klagomål på handläggare                  | 3            |
| Klagomål på insats                       | 3            |
| Klagomål kring dödsboanmälan             | 1            |
| Fel ersättning                           | 1            |
| Klagomål på handläggning och bemötande   | 1            |
| Felaktig uppgift i journal               | 1            |
| <b>Totalt:</b>                           | <b>10</b>    |

Tio av de inkomna klagomålen har kommit direkt till förvaltningen. Den vanligaste orsaken har varit klagomål på handläggare eller klagomål på insatsen. Även klagomål kring dödsboanmälan, kring felaktigt utbetald ersättning, handläggning och bemötande samt felaktigheter i journal har inkommit som klagomål.

| <b>Klagomål som kommit via IVO<br/>(Inspektionen för vård och omsorg)</b> | <b>Antal</b> |
|---|--------------|
| Klagomål på handläggning i barnärenden                                    | 13           |
| Klagomål på handläggning ekonomiskt bistånd + bemötande                   | 5            |
| Klagomål på bemötande   | 3            |
| Klagomål på handläggning boendeärende                                     | 3            |
| Klagomål på handläggning missbruk   | 1            |
| Klagomål på handlingar som skickats fel                                   | 1            |
| Klagomål på felaktiga uppgifter i journal                                 | 1            |
| <b>Total:</b>   | <b>27</b>    |

Av de klagomål som skickats till IVO har den vanligaste orsaken varit klagomål i barnärenden. Flera av klagomålen rör samma ärende. Andra klagomål har berört handläggning och bemötande vid ekonomiskt bistånd, handläggning boendeärende, handläggning missbruk, handlingar som skickats fel samt felaktiga uppgifter i journal.

| <b>Synpunkter</b>  | <b>Antal</b> |
|--|--------------|
| Synpunkt på socialtjänstens verksamhet utifrån artikel i tidning | 3            |
| <b>Totalt:</b>   | <b>3</b>     |

Under 2017 har även tre generella synpunkter inkommit till verksamheten. Samtliga tre synpunkter handlar om en tidningsartikel där synpunktslämnarna uppmanar verksamheten att ta del av innehållet i artikeln.

### **3.6 Rapportering utifrån lex Sarah**

Den 14 juni gjorde socialförvaltningen en anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) enligt 14 kap 7§ socialtjänstlagen om att en påtaglig risk för missförhållande förelåg. Den grundade sig avvikelse i verksamheten som gjordes den 30 juni vid enheten Barn, unga och vuxna inom socialförvaltningens myndighetsavdelning. De bakomliggande orsakerna till anmälan om avvikelse i verksamheten och anmälan till IVO berodde främst på vakanser och svårigheter med att anställa behörig personal, samt ett högt inflöde av ärenden.

Under maj och juni hade en stor del av 71 inkomna barn- och ungdomsärenden inte kunnat fördelas till handläggare och det fanns därför en risk för allvarliga missförhållanden. Enhetschef och verksamhetsledare bedömde att de inte kunde fullfölja sitt uppdrag och säkerställa utredningsskyldigheten enligt socialtjänstlagen

## Socialförvaltningen

I lex Sarah-utredning (oktober 2017) bedömdes redovisad åtgärdsplan som tillräcklig för att socialförvaltningen ska kunna fullfölja sin utredningsskyldighet, och risken för att en liknande situation skall uppstå igen bedömdes som relativt liten. IVO beslutade den 12 december att avsluta ärendet och att inte vidta några ytterligare åtgärder.

# Månadsrapport

## Socialförvaltningen

### Feb 2018

## Innehållsförteckning

|     |  |   |
|-----|--|---|
| 1   | Drift .....                                      | 3 |
| 1.1 | Helårsprognos .....                              | 3 |
| 1.2 | Åtgärder som är inräknade i helårsprognosen..... | 4 |
| 2   | Investeringar .....                              | 8 |
| 2.1 | Helårsprognos .....                              | 8 |
| 2.2 | Åtgärder som är inräknade i helårsprognosen..... | 8 |

# 1 Drift

## 1.1 Helårsprognos

Inför 2018 står vi inför stora utmaningar och dessutom pågår många utredningar kopplat till socialtjänstens arbete. Den största utredningen är Framtidens socialtjänst, en översyn av socialtjänstlagen och vissa av socialtjänstens uppdrag. Utredningen skall vara färdig den 1/12 och ett delbetänkande kommer den 1/4. Målet med översynen är en lag som främjar effektiva och kunskapsbaserade insatser av god kvalitet och en socialtjänst som bidrar till social hållbarhet med individen i fokus och med ett förebyggande perspektiv

Förordningen för att utföra vissa uppgifter inom sociala barnavården gäller från 1 februari, följande gäller nu. För att någon annan än svensk socionomexamen ska anses relevant ska den examen handläggaren har innefatta eller kompletteras så att handläggaren sammantaget har gått högskolekurser på områdena: 1. socialt arbete, 2. socialrätt, 3. förvaltningsrätt, och 4. psykologi. Ingen poäng krävs men det skall vara högskoleutbildning. Svårighetsgraden på de högskolekurser i socialt arbete som handläggaren har ska ha höjts stegvis så att kunskaperna i ämnet successivt fördjupas – kurs efter kurs på samma nivå gills alltså inte. Det handlar om beslutsfattande, så ex. en beteendevetare kan utreda men inte fatta beslut

Det blir ingen förlängning av den tidsperiod som redan i nuvarande föreskrift anges när det gäller för de som inte har svensk socionomexamen att komplettera sin utbildning – från den 1 juli 2019 är inte dessa personer behöriga att utföra uppgifterna som anges i 3 kap. 3 a § andra stycket SoL. I flera remissvar fanns ju synpunkter om att detta behövdes för att lärosäten och kommuner skulle hinna med, men så blev det alltså inte. SKL har krävt dock en förlängning av ovanstående till 202

Det krävs en beslutsfattare ex. avdelningschef som beslutar vems om får utföra ovanstående uppgifter, det skall in i förvaltningens kvalitetsledningssystem och delegationsordning.

En särskild utredare utsedd av regeringen undersöker om det finns behov av åtgärder i syfte att säkerställa ett starkt skydd mot barnäktenskap, tvångsäktenskap och brott med hedersmotiv. Den del av uppdraget som gäller erkännande av utländska barnäktenskap redovisades i ett delbetänkande 6 december 2017 och har precis varit ute på remiss. Uppdraget ska slutredovisas senast den 1 september 2018. Förslaget är en begränsad lagändring, att utländska barnäktenskap inte ska erkännas om någon av parterna var under 18 år när någon av dem kom till Sverige.

En utredning om barnrättsperspektiv på skyddat boende är genomförd och innebär följande; Professionalisering av kvinnojourerna/skyddat boende, samt att medföljande barn ska ha ett placeringsbeslut och en egen socialsekreterare. Uppdraget redovisades 31 december 2017 och är nu ute på remiss.

När det gäller ensamkommande barn och ungdom så är det begränsade möjligheter att placera ensamkommande barn i annan kommun från 1/6. Det finns också ett förslag från regeringen på ny möjlighet till uppehållstillstånd för ensamkommande som sökte asyl innan den 24/11 2015.

Följande förvaltningsövergripande uppdrag är påbörjade och kommer att påbörjas under 2018:

- Gemensamt arbete med att utveckla och effektivisera arbetsformer som säkerställer ett tydligt arbetsmarknadsperspektiv i kommunens arbete med försörjningsstödstagare
- Minskade kostnader för försörjningsstöd och externa HVB-placeringar
- Boende för vuxna med samsjuklighet
- Insatser för barn och unga med komplexa vårdbehov



## Socialförvaltningen

- Integration och socialt stöd till ensamkommande

Följande uppdrag på länsnivå för socialtjänsten är följande under 2018:

- Länsbaserad socialjour från 1 oktober
- Samverkansavtal med BUP gällande placeringar på HVB och familjehem
- Behörighetsreglering inom sociala barnavården

För den gångna perioden under 2018, redovisar socialförvaltningen ett ackumulerat resultat om 33 959 tkr, vilket är cirka 5 000 tkr bättre jämfört med samma period föregående år men 4 867 tkr sämre än vad som är budgeterat för perioden 2018.

Trots att det har passerat två månader på det innevarande året så har socialförvaltningen fått hantera många komplexa ärenden. Ärenden avser till stor del barn och ungdomar som behöver långvarigt stöd enligt SoL eller LVU. Förvaltningen fortsätter samtidigt stödja många vuxna som befinner sig i utanförskap. Även om förvaltningens verksamheter har en ambition att hitta billigare insatser till vuxna så är personernas problembild av sådan karaktär som kräver en kombination av flera insatser över en längre tid.

Med beaktan till den komplexitet som finns i ärendeinflödet, särskilt gällande barn och ungdomar, så kommer förvaltningens budget inte att räcka till för att möta behovet i samhället och samtidigt upprätthålla en budget i balans. Socialförvaltningen prognostiserar därmed ett underskott om ca 4 000 tkr 2018.

## **1.2 Åtgärder som är inräknade i helårsprognosen**

### **Staben**

Under februari månad har det inkommit två nyansökningar där kommunen söker serveringstillstånd för äldreboendena Yngregården i Björkvik och Almgården i Julita. Katrineholms kommun har en önskan om att kommunens kransorter ska kunna servera ett glas vin eller öl till boende och andra matgäster vid äldreboendena i Björkvik och Julita.

I december avslog även socialnämnden Pinchos ansökan om stadigvarande serveringstillstånd. Beslutet överklagades och under januari lämnade socialnämnden yttrande till Förvaltningsrätten. Det har inkommit nya uppgifter från den sökande som socialförvaltningen kommer att yttra sig över.

Alkoholhandläggare har tillsammans med samhällsbyggnadsförvaltningens miljökontor genomfört tillsyn med anledning av ett projekt de har fått på uppdrag av Livsmedelsverket. Uppdraget heter "Spritprojektet" och handlar om att kunna härleda och spåra vart spriten, som finns hos krögarna, är inköpt. I samband med detta tog alkoholhandläggare spritprover på tio utskänkingsställen i Katrineholm. Svar på prover väntas och kommer att redovisas vid senare månadsrapportering.

Alkoholhandläggare har sammankallat till ett samverkansmöte tillsammans med miljökontoret, Polisen, Räddningstjänsten och Skatteverket. Två gemensamma tillsyner är inplanerade med Polisen, en under våren och en under hösten. Övriga myndigheter är intresserade av att följa med på tillsyn, dialog sker löpande.

Förvaltningen har haft en krögartreff med god uppslutning där 16 krögare kom för att lyssna på information och ha möjlighet att kunna ställa frågor. De myndigheter som medverkade var alkoholhandläggaren, Skatteverket och Arbetsförmedlingen.

### Myndighetsavdelningen

Socialförvaltningens myndighetsavdelning har under månaden haft ett högt tryck på mottagningsgruppen och arbetsmarknadsgruppen. Många utsatta personer med hyresskulder, som har förfallit och överlämnats till Kronofogden, har varit i kontakt med förvaltningen för att få stöd. Socialsekreterarna har jobbat hårt med respektive individ kring deras boendesituation och i majoriteten av fallen har man kunnat hitta bra boendelösningar. Det fortsatta arbetet i dessa ärenden blir att ge ekonomiskt rådgivning och stöd i att strukturera den egna ekonomiska situationen. Det kan även bli aktuellt att motivera till annan hjälp för personerna tex genom godmanskap.

Det fortsätter vara en stor utmaning att hitta SiS-platser till de ungdomar som behöver denna typ av insats. I väntan på ledig plats tvingas verksamheten placera ungdomar i en annan form än vad kanske ungdomens behov kräver.

Avdelningens budget och skuldrådgivning har under månaden jobbat hårt för att kunna hålla rimliga väntetider. Det är bra att fler ansöker om stöd men det innebär också att antal ärenden inte minskar. Tvärtom är det fortsatt högt inflöde avseende antal personer som ansöker om skuldsanering enligt lag.

Utredarna för sociala kontrakt har börjat systematiskt följa upp hyresskulder som finns inom pågående ärenden. Hittills har de kunnat konstatera att beviljandefrekvensen har ökat de senaste månaderna, vilket skapar utmaningar att tillgodose dessa personer med lägenheter på grund av den rådande bostadsbristen.

En ständigt pågående dialog behövs med fastighetsägare för att bryta inlåsningseffekten för de som bor i träningsboende och sociala kontrakt. Övergången från träningsboende/ sociala kontrakt till eget hyreskontrakt är viktigt och fokus ska ligga på individens förmåga/ situation istället för att det är begränsat till tidangivelser. Exempel är KFAB där individer behöver bo två år innan övergång till eget hyreskontrakt, och Heimstaden som inte accepterar övergång till eget hyreskontrakt. Individer hålls kvar i utanförskap och det finns inlåsnings effekter. Det är inte bra och det blir tungarbetat med långa tidsintervaller för individer och socialtjänst

Arbetsgrupp för RIGA (**R**ätt **I**nsats **G**emensamt **A**nsvar) för KFV (Västra Sörmland Katrineholm-Flen-Vingåker) träffades i början av februari. Parterna kom då överens om att implementera arbetssättet RIGA för alla sjukskrivna 0-klassade i KFV regiononen. Utvecklingsledare Irene Johansson kommer att finnas med i implementeringsarbetet i syfte att ge stöd i att komma igång med systematisk uppföljning av arbetsmetoden RIGA. Vilka effekter detta får återstår att se.

Styrgrupp för Tris hade möte på Socialförvaltningen i Katrineholm under den gångna månaden. På mötet fastställdes att arbetet utifrån RIGA implementeras och en uppföljning av detta har planerats in i början av maj.

Styrgrupp för TUNA-projektet har även genomfört, där Micke Bejer redovisade för projektets resultat. Det har varit diskussioner på LSG nivå om hur finansiering av Tuna vid en implementering ska vara utformad. Arbetsförmedlingen har gett signaler om att verksamheten är osäker på om de ska fortsätta finnas representerade i detta arbete. Myndighetsavdelningen är orolig för att målgruppen som Tuna fångar upp och ger stöd till idag kommer att inom kort stå utan någon insats om Arbetsförmedlingen drar tillbaka sitt engagemang i projektet.

## Öppenvården

I februari bytte verksamheten FRIDA namn till Relationsvåldsteamet och i samband med det genomfördes en mindre invigning med information och mingel för samverkanspartners. Relationsvåldsteamet erbjuder numera behandling enligt metoden "Samtal om våld" till våldsutövare, som bygger på ATV:s (alternativ till våld) behandlingsprinciper med tillägg av motiverande samtal. Ett hedersvåldsteam har också startats med fokus på utveckling inom arbetet mot hedersrelaterat våld och förtryck. Utbildningen i Våld i nära relationer för personalen på Vård- och omsorgsförvaltningen är nu klar, sammanlagt deltog 800 medarbetare.

Arbetet och planeringen med att ta fram fler behandlingsmetoder för personer med missbruk pågår. Arbetet görs i samverkan med myndighetsavdelningen och främst med vuxenutredare. I februari genomförde Mercur en anhörighelg där 15 personer deltog.

Familjeenheten deltar i ett forskningsprojekt, FÖRST- föräldrastöd som genomförs av Mälardalens högskola och handlar om föräldrar som brister i sin roll som vårdnadshavare. Projektet syftar till att utveckla pedagogiska verktyg i det sociala omsorgsarbetet för att stödja och förbättra föräldrars omsorgsförmåga. Ur FÖRST har det vuxit fram ett arbetsverktyg som är ett reflektions- och självutvecklingsinstrument för behandlare och myndighetspersonal som arbetar med föräldrar. Familjeenheten genomgår nu utbildning i projektet och kommer under våren att börja använda reflektions- och självutvecklingsinstrument och syftet är att sedan implementera instrumentet i i det dagliga arbetet med familjer.

Under månaden har det inkommit 15 nya familjer till familjeenheten för råd och stöd eller familjebehandling. Ökningen av ärenden med uppföstringsvåld i enheten Barn, unga och vuxna speglar även en ökning av ärenden till Familjeenheten med samma problematik. Insatserna handlar om att ge råd och stöd i uppfostran utan att använda våld, men det handlar också mycket om information lagar, regler och samhällsinformation. Familjeenheten kommer starta COPE föräldrastödsutbildning i vår och hittills har nio föräldrapar anmält intresse. En framtida utmaning är att kunna erbjuda COPE till föräldrar med invandrabakgrund, men då behöver utbildningsmaterialet tas fram på fler olika språk.

Ungdomsenhetens fältassistenter har tillsammans med polisen genomfört flera så kallade orosbesök hemma hos familjer där det finns oro för att ungdomar riskerar att utveckla ett kriminellt beteende. Besöken har tagits emot positivt från föräldrarna då de fått en större insyn i ungdomarnas umgänge och miljöer. Under februari har ungdomsenheten och barn och ungdomsutredarna i myndighetsgruppen haft en planeringsdag med fokus på samverkan. Man tittade på om de insatser som erbjuds idag täcker behovet, och vilka eventuella behov av andra insatser som finns.

Arbetet i den sociala insatsgruppen har ändrats något i och med att ungdomarnas problematik är svårare jämfört med tidigare. De har en grövre kriminalitet och ett mindre socialt stöd i familjerna. Uppföljning genomförs fortlöpande för att följa om insatsen är gynnsam och kan hjälpa att bryta det kriminella beteendet och främjar en god utveckling.

Under februari har Kollektivet HVB haft sju ungdomar, en flyttade till Klivet stödboende och en kommer flytta in under mars. På Klivet har det varit tio stycken ungdomar och en kommer flytta in i mars. Det innebär, om inget oförutsett händer, att både Klivet och Kollektivet kommer att vara fullt.

Då inflödet av ensamkommande barn minskat under det föregående året och det fortsätter att vara ett lågt inflöde så finns det i nuläget inget behov av ett eget HVB för målgruppen. Därav har Vallmovillans hyresavtal med Omsorgshuset sagts upp. Uppsägningstiden är nio månader, vilket innebär att verksamheten stänger sista oktober. Personal, ungdomar och gode män är informerade och planering finns för samtliga ungdomar. Förvaltningschef och avdelningschef

## Socialförvaltningen

ska träffa KFAB för att diskutera möjligheterna att få hyra fler lägenheter till Klivet då behovet av stödboende istället ökar. Under februari har Vallmovillan haft sju ungdomar i boendet, fyra av dessa ungdomar har uppehållstillstånd.

Planering av familjecentral och planering av Lyckliga gatans gatufester fortlöper. I sommar kommer tre gatufester att genomföras. Utöver Nävertorp och Norr kommer även en fest att vara i Valla.

Socialförvaltningen

## **2 Investeringar**

### **2.1 Helårsprognos**

Socialförvaltningens investeringsbudget beräknas följa fastställd plan. Eventuella anpassningar kan dock behöva göras under året i syfte till att upprätthålla en trygg och säker arbetsmiljö inom förvaltningens olika verksamheter.

### **2.2 Åtgärder som är inräknade i helårsprognosen**

Inget att rapportera.

## Statistik försörjningsstöd 2018

|  | <i>Januari</i> | <i>Februari</i> | <i>Mars</i> | <i>April</i> | <i>Maj</i> | <i>Juni</i> | <i>Juli</i> | <i>Augusti</i> | <i>September</i> | <i>Oktober</i> | <i>November</i> | <i>December</i> |
|--|----------------|-----------------|-------------|--------------|------------|-------------|-------------|----------------|------------------|----------------|-----------------|-----------------|
| <b>Totalt antal hushåll försörjningsstöd</b>                             | 820            | 823             |             |              |            |             |             |                |                  |                |                 |                 |
| <b>Antal barn som ingår i försörjningsstöd</b>                           | 891            | 867             |             |              |            |             |             |                |                  |                |                 |                 |
| <b>Varav 18-24år</b>   | 120            | 125             |             |              |            |             |             |                |                  |                |                 |                 |
| <b>Varav antal med utbet. under månaden</b>                              | 604            | 575             |             |              |            |             |             |                |                  |                |                 |                 |
| <b>Män</b>   | 357            | 337             |             |              |            |             |             |                |                  |                |                 |                 |
| <b>Kvinnor</b>   | 247            | 238             |             |              |            |             |             |                |                  |                |                 |                 |
| <b>Varav 18-24år</b>   | 78             | 76              |             |              |            |             |             |                |                  |                |                 |                 |
| <b>Män</b>   | 43             | 41              |             |              |            |             |             |                |                  |                |                 |                 |
| <b>Kvinnor</b>   | 35             | 35              |             |              |            |             |             |                |                  |                |                 |                 |
| <b>Samtliga ärendetyper<br/>(Förs. stöd, 2:a handskontr. Egna medel)</b> | 1009           | 1004            |             |              |            |             |             |                |                  |                |                 |                 |
| <b>Avslutade ärenden</b>   | 66             | 49              |             |              |            |             |             |                |                  |                |                 |                 |
| <b>Varav 18-24år</b>   | 15             | 17              |             |              |            |             |             |                |                  |                |                 |                 |
| <b>Aktualiseringar</b>   | 143            | 114             |             |              |            |             |             |                |                  |                |                 |                 |
| <b>Startade utredningar</b>  | 60             | 54              |             |              |            |             |             |                |                  |                |                 |                 |
| <b>Varav 18-24år</b>   | 18             | 16              |             |              |            |             |             |                |                  |                |                 |                 |
| <b>Utbetalt försörjningsstöd under månaden</b>                           | 4 915 842      | 4 532 021       |             |              |            |             |             |                |                  |                |                 |                 |
| <b>Genomsnitt per hushåll</b>  | 8 139          | 7 882           |             |              |            |             |             |                |                  |                |                 |                 |

2018

## Beslutsstatistik - orsak till försörjningsstöd

| Orsak   | Jan | Feb | Mars | April | Maj | Juni | Juli | Aug | Sep | Okt | Nov | Dec |
|---|-----|-----|------|-------|-----|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|
| Arbetar deltid ofriv otillräcklig inkomst       | 21  | 16  |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| <b>Varav 18-24 år</b>                           | 0   | 1   |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| Arbetar deltid ofriv väntar inkomst             | 8   | 1   |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| <b>Varav 18-24 år</b>                           | 0   | 0   |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| Arbetar heltid otillräcklig inkomst             | 6   | 5   |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| <b>Varav 18-24 år</b>                           | 0   | 0   |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| Arbetar heltid väntar inkomst                   | 5   | 8   |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| <b>Varav 18-24 år</b>                           | 0   | 0   |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| Arbetslös ingen ersättning/stöd                 | 262 | 239 |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| <b>Varav 18-24 år</b>                           | 0   | 0   |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| Arbetslös otillräcklig ersättning/stöd          | 191 | 176 |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| <b>Varav 18-24 år</b>                           | 0   | 0   |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| Arbetslös väntar på ersättning/stöd             | 14  | 13  |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| <b>Varav 18-24 år</b>                           | 0   | 0   |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| Arbetshinder, sociala skäl                      | 148 | 158 |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| <b>Varav 18-24 år</b>                           | 6   | 3   |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| Arbetshinder, sociala skäl, beroendeproblematik | 18  | 25  |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| <b>Varav 18-24 år</b>                           | 0   | 0   |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| Arbetshinder, sociala skäl, insats kan ej erb.  | 17  | 18  |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |

| Orsak   | Jan | Feb | Mars | April | Maj | Juni | Juli | Aug | Sep | Okt | Nov | Dec |
|---|-----|-----|------|-------|-----|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|
| <b>Varav 18-24 år</b>                               | 0   | 0   |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| Arbetshinder, sociala skäl,<br>våld i nära relation | 8   | 6   |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| <b>Varav 18-24 år</b>                               | 2   | 0   |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| Ensamk ungdomar (18-20 år,<br>gymn studerande)      | 6   | 10  |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| <b>Varav 18-24 år</b>                               | 0   | 0   |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| Föräldraledig<br>otillr föräldrap                   | 14  | 17  |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| <b>Varav 18-24 år</b>                               | 5   | 6   |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| Föräldraledig<br>väntar föräldrap                   | 1   | 4   |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| <b>Varav 18-24 år</b>                               | 0   | 1   |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| Ingen etableringsers. (prest.<br>Förmåga <25%)      | 2   | 3   |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| <b>Varav 18-24 år</b>                               | 0   | 0   |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| Otillräcklig<br>etableringsersättning               | 13  | 12  |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| <b>Varav 18-24 år</b>                               | 0   | 0   |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| Otillräcklig<br>pension/äldreförsöjningsstöd        | 48  | 56  |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| Saknar barnomsorg                                   | 0   | 1   |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| <b>Varav 18-24 år</b>                               | 0   | 0   |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| SFI   | 89  | 94  |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| <b>Varav 18-24 år</b>                               | 0   | 0   |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| Sjuk- eller aktivers<br>otillräcklig ers            | 24  | 20  |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| <b>Varav 18-24 år</b>                               | 0   | 0   |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| Sjuk- eller aktivers väntar ers                     | 6   | 3   |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| <b>Varav 18-24 år</b>                               | 2   | 3   |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| Sjukskriven läkarintyg,<br>ingen sjukpenning        | 69  | 83  |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| <b>Varav 18-24 år</b>                               | 5   | 8   |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |



| Orsak  | Jan  | Feb  | Mars | April | Maj | Juni | Juli | Aug | Sep | Okt | Nov | Dec |
|--|------|------|------|-------|-----|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|
| Sjukskriven läkarintyg<br>otillr sjukpenning | 7    | 7    |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| <b>Varav 18-24 år</b>                        | 1    | 0    |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| Sjukskriven läkarintyg<br>väntar sjukpenning | 3    | 0    |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| <b>Varav 18-24 år</b>                        | 1    | 0    |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| Studerar grundskolenivå                      | 28   | 28   |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| <b>Varav 18-24 år</b>                        | 0    | 0    |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| Studerar gymnasienivå                        | 8    | 13   |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| <b>Varav 18-24 år</b>                        | 0    | 0    |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| Utan försörjningshinder                      | 0    | 8    |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| <b>Varav 18-24 år</b>                        | 0    | 0    |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| Väntar på<br>etableringsersättning           | 5    | 8    |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| <b>Varav 18-24 år</b>                        | 0    | 0    |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| Väntar på<br>pension/äldreförsörjningsstöd   | 2    | 0    |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| <b>Varav 18-24 år</b>                        | 0    | 0    |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
|  |      |      |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| <b>Totalt antal beslut</b>                   | 1023 | 1032 |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| <b>Varav 18-24 år</b>                        | 51   | 22   |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
|  |      |      |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| <b>Antal unika ärenden</b>                   | 568  | 548  |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| <i>varav kvinnor</i>                         | 232  | 221  |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| <i>varav män</i>                             | 336  | 327  |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| <b>Antal unika ärendepersoner</b>            | 958  | 881  |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| <i>varav kvinnor</i>                         | 520  | 478  |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |
| <i>varav män</i>                             | 438  | 403  |      |       |     |      |      |     |     |     |     |     |

Beslut tagna 1-28/2 2018

## Statistik barn, unga och vuxna samt öppenvård 2018

Januari Februari Mars April Maj Juni Juli Augusti September Oktober November December

### Aktualiseringar

|       |     |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-------|-----|-----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Barn  | 134 | 140 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Vuxna | 54  | 44  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

### Förlängning av utredning

|      |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|------|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Barn | 0 | 7 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|------|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

### Nystartade utredningar

|       |    |    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-------|----|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Barn  | 54 | 40 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Vuxna | 12 | 9  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

### Pågående utredningar

|       |     |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-------|-----|-----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Barn  | 228 | 227 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Vuxna | 24  | 21  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

### Avslutade utredningar

|       |    |    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-------|----|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Barn  | 39 | 42 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Vuxna | 9  | 5  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

### Familjehemsplacerade <21 år SoL

|         |    |    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---------|----|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Flickor | 17 | 20 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Pojkar  | 40 | 44 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

### Vårdnadsöverflyttade

|         |    |    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---------|----|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Flickor | 8  | 8  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Pojkar  | 14 | 13 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

### Familjehemsplacerade < 21 år LVU

|         |   |    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---------|---|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Flickor | 9 | 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Pojkar  | 9 | 13 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

### Tillfälliga placeringar

|         |   |    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---------|---|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Flickor | 1 | 4  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Pojkar  | 6 | 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Barn HVB /SoL < 21 år

|                |    |    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----------------|----|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <i>Flickor</i> | 3  | 5  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <i>Pojkar</i>  | 18 | 19 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Barn SIS < 21 år

|                |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----------------|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <i>Flickor</i> | 0 | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <i>Pojkar</i>  | 3 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Barn HVB /LVU < 21 år

|                |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----------------|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <i>Flickor</i> | 1 | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <i>Pojkar</i>  | 7 | 7 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Barn, Klivet SoL < 21 år

|                                     |    |    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-------------------------------------|----|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <i>Lägenhetsboendet, 10 platser</i> | 10 | 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <i>Kollektivet, 6 platser</i>       | 7  | 7  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Barn, Klivet LVU <21 år

|                    |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--------------------|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <i>Kollektivet</i> | 0 | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--------------------|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

Barn, Klivet JOUR <21 år

|                    |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--------------------|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <i>Kollektivet</i> | 0 | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--------------------|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

Pågående insatser - Kontaktfamiljer/  
Komplementfamiljer/Kontaktpersoner

|                |    |    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----------------|----|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <i>Flickor</i> | 22 | 24 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <i>Pojkar</i>  | 27 | 28 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Vuxna HVB/SOL

|                |    |    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----------------|----|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <i>Kvinnor</i> | 6  | 5  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <i>Män</i>     | 12 | 11 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Vuxna LVM/SIS

|                |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----------------|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <i>Kvinnor</i> | 0 | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <i>Män</i>     | 2 | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Vuxna, familjehemsplacering

|                |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----------------|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <i>Kvinnor</i> | 1 | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <i>Män</i>     | 1 | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Familjerätten**

|   |    |    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|----|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <b>Aktualiseringar</b>                                  | 62 | 38 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Påg. Utredningar inkl. samarbetssam. Tingsrätten</b> | 25 | 25 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Påg. samarbetssamtal exl. Tingsrätten</b>            | 12 | 11 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Nystartade utredningar</b>                           | 5  | 5  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Avslutade utredningar</b>                            | 5  | 2  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Skrivna Avtal, vårdnad, boende umgänge</b>           | 0  | 0  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Dödsboanmälningar</b>                                | 12 | 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Vår handläggare  
Madelene Sönerfors

Ert datum

Er beteckning

Socialnämnden

## **Meddelanden SOCN 2018-03-21**

### **Socialförvaltningens förslag till beslut**

Socialnämnden lägger anmälan av meddelanden till handlingarna.

### **Sammanfattning av ärendet**

Utdrag ur socialnämndens diarium över handlingar för perioden 2018-02-14 – 2018-03-13. Förteckning över handlingarna finns på socialförvaltningen, Västgötagatan 18, Katrineholm.

---

Madelene Sönerfors  
Nämndsekreterare