



HELSINGBORG

Årsboks slut mål och ekonomi 2017

Socialnämnden

Innehållsförteckning

Viktiga händelser för verksamheten	3
Årets verksamhet	3
Barn, unga och familj	4
Gemensamma resurser	4
Vuxen	4
Administration	5
Ensamkommande barn och unga	5
Nämndens styrkort.....	6
Invånare.....	6
Omvärld.....	9
Organisation	10
Ekonomi.....	12
Nämndens tjänstegarantier	13
Medarbetare.....	13
Livskvalitetprogrammet	13
Ekonomiskt utfall	15
Årets resultat.....	15
Kommentar till årets resultat	15
Investeringar.....	16
Investeringar 2017	16
Investeringsprojekt.....	16
Ekonomiskt utfall per verksamhet	17
Årets resultat, tkr.....	17

Viktiga händelser för verksamheten

- Bostad först och förvaltningens arbete med brukarmedverkan uppmärksammas av Tillitsdelegationen och utses till en av de totalt 13 försöksverksamheter delegationen följer för att identifiera och exemplifiera tillitsbaserad styrning
- Socialförvaltningens mottagning erbjuder digitala mötesformer
- Socialstyrelsens kartläggning av hemlösheten i Helsingborg visar att antalet hemlösa invånare har halverats från senaste kartläggningen 2011

Årets verksamhet

Vi har uthålligt fortsatt göra förbättringssatsningar av långsiktig karaktär med övergripande mål att bygga en socialtjänst som står stark under lång tid framöver och som ger konkret nytta för de vi är till för. Våra fokusområden har utöver förbättrad styrning varit kompetensförsörjning, medskapande och digitalisering.

Ett fortsatt fokus på arbetsmiljö och kompetensförsörjning har fått god effekt. Resultatet syns tydligt i årets medarbetarundersökning där förvaltningen sammantaget går i positiv riktning.

Personalomsättningen bland myndighetsutövande socialsekreterare har stabiliserats något under året men fortsatt ser vi att det finns stor efterfrågan på erfarna socialsekreterare. En tydlig trend med ökad personalörlighet märks tydligt inom myndighetsutövning.

De viktigaste åtgärderna är fortfarande att komplettera med administrativt stöd, sakkunnigtjänster, ett nära och tillgängligt ledarskap, kärnfulla lönesatsningar, god introduktion och ökad delaktighet och medskapande. Under året har vi också byggt en systematisk kompetenskarta med tydliga nivåer i yrkesutveckling som ska kunna skapa ett viktigt incitament som kan göra skillnad och påverka medarbetare till att vilja stanna kvar och utvecklas i sitt yrke i Helsingborgs stad. Genom kompetenskartan skapas en möjlig yrkes- och karriärutveckling som konkret visar vad som förväntas av mig som medarbetare och vilka utvecklingsvägar jag erbjuds. Kompetenskartan och nivåstrukturen kommer att användas för samtlig personal som arbetar med socialt arbete oavsett utbildningsbakgrund.

Inom verksamheten för ensamkommande barn och unga har det krävts stor flexibilitet och uppfinningsrikedom för att säkerställa en kvalitativt hög verksamhet, där tvära kast i uppdraget har gjort en långsiktig planering svår. Av de nästan 450 barn- och unga som togs emot under hösten 2015 och första månaden 2016 kvarstår cirka 160 ungdomar i slutet av 2017. Flertalet finns i våra HVB-hem men övergår allt mer till nystartat stödboende och fristående lägenheter för utslussning. Minskade ersättningsnivåer, lagändringar, många avslagsbeslut och åldersuppskrivningar har under året krävt snabba omställningar som fortsätter under 2018. Arbetet med att färdigställa de utredningar som enligt lag ska finnas för varje barn och ungdom har under året släpat men åtgärder som satts in har fått effekt och vid årets slut var de så gott som i balans. Fokus ligger nu på den viktigaste uppgiften av alla, nämligen att möjliggöra god integration för ungdomarna som ska stanna och ge dem förutsättningar att nå sina mål i livet.

Inom Familjen Helsingborg har samarbetet och utvecklingen tagit nya kliv inom socialtjänstområdet. En gemensam familjerätt för Örkelljunga, Klippan, Åstorp och Svalöv ingår i Helsingborg stads familjerätt. En ny verksamhet, umgängescentral, har startats. Ett unikt koncept i Sverige som ger bättre kvalitet och förutsättningar för bra relation och umgänge mellan barn och föräldrar samt ger möjligheter till tidiga insatser för att förhindra vårdnads- och umgängeskonflikter.

Vårt arbete med att nå stadens vision Helsingborg 2035 samt stadens och socialnämndens mål har fått ordentlig fart. Att skapa bättre sociala tjänster genom medskapande, inte bara via forskare och professionella utan också med de som använder sociala tjänster, har visat sig vara mycket framgångsrikt. Flera innovations- och utvecklingsprojekt har pågått. Till exempel leder brukarutvecklare kurser för andra brukare för att motverka digitalt utanförskap, brukare utvecklar kvalitén i hemlöshetsarbetet, ungdomar tillsammans med föreningen Maskrosbarn hjälper oss att utveckla en mer tillgänglig och relationsskapande socialtjänst och brukarmedverkan vid rekrytering har provats med framgång.

Vi jobbar även intensivt med att digitalisera oss själva och våra processer. För att kunna möta dagens uppkopplade barn, unga och vuxna krävs helt nya verktyg där den sociala relationen måste kunna skapas och upprätthållas också i de digitala kanaler där invånarna befinner sig. Genom att i högre grad låta invå-

naren välja lämplig kanal, fysisk eller digital, tänker vi oss att det upplevda värdet av våra tjänster ökar och att invånaren/klienten har möjlighet att göra en förflyttning från passivt objekt till aktivt subjekt i sin egen utredning och/eller vård och behandling.

Kostnaderna för externt köpt vård har ökat framförallt inom områdena tvångsvård av missbrukare och skyddsboendeplaceringar för brottsoffer, personer utsatta för hedersrelaterat våld och förtryck och personer som hoppar av från kriminella nätverk. Ett åtgärds paket för att komma tillrätta med dessa kostnader genom ökade personella resurser är igång.

Barn, unga och familj

Verksamheten har fortsatt utveckla och förbättra olika samverkansformer både med externa aktörer och internt mellan olika arbetsgrupper och enheter för att arbetsprocessen runt barnet ska förbättras. Arbetet med hedersrelaterat våld/förtryck har formats och en samverkansgrupp och en intern konsultationsgrupp har bildats.

Arbetet med familjerelaterade insatser utvärderades under hösten efter att ha varit igång under ett år. Arbetet visar goda resultat där både familjer och kollegor inom andra enheter uttrycker stor nöjdhet. Verksamheten har fortsatt arbeta fram en modell för att ge stöd till föräldrar med placerade barn. Arbetet sker tillsammans med föräldrar som har eller har haft placerade barn och familjehemsförälder.

Inom verksamheten har förbättringsarbetet fortsatt med olika metoder och former av samordnat stöd med fokus på att utveckla olika metoder som förstärker delaktighet och nätverksarbete och vidareutvecklar samverkansutredningar där barnet/den unge och dennes vårdnadshavare är delaktig.

Vi har också haft fortsatt fokus på utvecklingsarbetet kring effektivare dokumentation och handlägningsrutiner och förstärkt verksamheten med administratörer, verksamhetsstöd och metodutvecklare för att frigöra tid från administration till socialt arbete. Verksamheten är också involverad i det förvaltningsövergripande arbetet med samskapande tjänster och FoU-projektet kring digitalisering av socialt arbete.

Kostnaderna för externa placeringar har ökat och verksamheten har intensifierat de kontinuerliga analyserna gällande placeringar. Konkurrensen om familjehemmen med andra kommuner och organisationer har ökat, och det har varit svårt att rekrytera familjehem som varit villiga att ta sig an uppdrag med arvodering efter SKL:s rekommendationer varför nya angreppssätt provas. Vi samarbetar även med andra kommuner i familjen Helsingborg i dessa frågor för att tillsammans göra gemensamma reklam- och rekryteringsinsatser.

Gemensamma resurser

Gemensamma resurser hanterar inte på samma sätt som andra verksamheter en linjär process där uppdragen längs denna linje är det som definierar de olika enheterna. Istället har vi glädjen hantera många sinsemellan olika processer och målgrupper sett till uppdrag. Det som förenar oss är istället den process vi driver för att skapa den kultur som gör det möjligt för oss att få den rörelse vi önskar och den förflyttning som krävs. Rörelser vi vill se på kort och lång sikt är att gå från myndighetsutövning till tidiga insatser, från tidiga insatser till förebyggande insatser och från förebyggande insatser till insatser från andra aktörer eller andra delar av det kommunala välfärdsuppdraget.

Förflyttningen Gemensamma har påbörjat är att gå från att vi som profession "vet bäst" till att över perspektivförståelse och perspektivskifte komma till ett "tillsammans förstår vi bäst" med gemensamt mandat och resultat med dem vi finns till för. Detta har vi arbetat med mycket under året genom att fokusera mycket på samarbete, samverkan och samskapande. Såväl internt inom våra sektioner, mellan våra sektioner, mellan våra enheter, mellan verksamhetsområden men även internt i staden och andra organisationer och inte minst tillsammans med våra invånare.

Vuxen

Verksamheterna arbetar aktivt med att varje klient ska vakna med en förväntan på dagen. Vi har utvecklat brukarforum, skapat gemensamma aktiviteter, genomfört egna klientundersökningar för att få veta vad klienterna önskar, saknar och om de har en meningsfull dag.

Verksamheten går med ett påtagligt ekonomiskt underskott beroende på en markant ökning av institutionsplaceringar. I verksamheten arbetar vi intensivt med att analysera dessa externa placeringar. Vi ser att externa placeringar enligt SoL avseende missbruk/beroende har minskat något. Däremot ser vi en kraftig ökning av antalet LVM- och skyddsplaceringar. Dessa placeringar är mycket kostnadsdrivande.

När det gäller LVM-placeringar tittar vi på andra kommuner som arbetat aktivt med att sänka antalet placeringar för att hitta goda exempel att bygga vidare på. Vi ser att vi måste arbeta mer proaktivt med de klienter som närmar sig LVM. Detta har lett till att vi rekryterat två erfarna handläggare mot just denna målgrupp. Genom att intensivifiera det sociala och proaktiva arbetet tror vi kunna förhindra LVM-placeringar för att istället kunna lösa det på hemmaplan eller placera enligt SOL. Vidare ser vi att denna målgrupp behöver mer stöd när LVM-placeringen upphör. Återfallsrisken är stor och genom att bättre fånga upp, stödja och följa upp klienterna i efterbehandlingen tror vi att återfallsrisken minskar och välmåendet för målgruppen ökar.

Vad gäller skyddsplaceringar krävs specialistkompetens och erfarenhet. Detta är mer frekvent förekommande inom Gemensamma resurser och deras familjevårdsenhet. Därför har samtliga skyddsplaceringar flyttats över till och handläggs nu inom Gemensamma resurser. Förhoppningen är att kunna erbjuda ett bättre stöd till klienterna och en snabbare återgång till ett normalt boende.

Miljöarbetet pågår i verksamheten och under året har man börjat servera vegetariska alternativ varje dag och ökat andelen inköpta ekologiska produkter.

Administration

Administrationens arbete har ägnats åt att stödja verksamheten på bästa sätt. Under årets andra tertiäl har det inom ekonomienheten handlat mycket om att, tillsammans med verksamheten för ensamkommande, se över de ekonomiska effekterna av Migrationsverkets ändrade ersättningsregler och anpassa verksamheten efter dessa.

En försöksverksamhet har inletts där brukare finns med i hela processen när det gäller rekrytering av nya socialsekreterare. Försöket följs av forskare från Socialhögskolan vid Lunds universitet och tanken är att ta vara på den specialkompetens som förvaltningens klienter besitter genom att de facto ha nyttjat de tjänster vi erbjuder. Det är bland annat brukardriven verksamhetsutveckling som, tillsammans med digitalisering, utgör förvaltningens övergripande utmaningar.

Förvaltningens kompetenskarta har tagit form och under hösten började tre enheter att arbeta efter den i form av pilotförsök. Parallellt med detta fortsätter samarbetet med studenter och Socialhögskolan vid Lunds universitet i syfte att trygga vår kompetensförsörjning.

Ett utvecklingsarbete tillsammans med de fackliga organisationerna med fokus på att öka antalet arbetsmiljöombud och öka kunskap och förståelse kring samverkansavtalets intentioner och innehåll har pågått under året.

Serviceenheten har arbetat mycket med många flyttar av verksamheter inom organisationen, främst i samband med samlokaliseringen på Bredgatan.

Ensamkommande barn och unga

Till och med september månad anvisade Migrationsverket 10 ensamkommande barn/unga till Helsingborg. Alla har erbjudits insatser i HVB- eller familjehem. Inga barn har anvisats under fjärde kvartalet.

Verksamhetsområdet för ensamkommande barn och unga har under året påverkats starkt av Migrationsverkets handläggning av asylansökningar vilket innebär att en majoritet av de barn och unga som tidigare anvisats till Helsingborg fått negativa beslut med konsekvensen att de lämnat sitt boende i HVB, hem för vård och boende. Utflyttningarna har medfört omflyttningar av barn och ungdomar samt även medarbetare vilket också resulterat i avveckling av flera boendeenheter.

Vid årets slut uppgick det totala antalet boende till 121 barn och ungdomar varav 34 fortfarande väntade på beslut i sitt asylärende. De nio HVB-hem vid årets början hade minskat till sex stycken och planering pågår för avveckling av ytterligare.

Arbetet med att färdigställa utredningar, som enligt lag ska finnas för varje barn och ungdom, har prioriterats under senare delen av året och är nu i god balans.

För de kvarboende barnen och ungdomarna, med tillfälliga eller permanenta uppehållstillstånd, har inkluderingen i samhället fortgått och antalet övergångar till insatsen stödboende ökade. Fokus är nu att fortsätta stödja till en god integration i samhället som ger de unga utbildning och kunskap för att lyckas i framtiden.










Verksamheten finansieras med statsbidrag och genererade ett överskott vid årets slut. Nya, lägre, ersättningsnivåer gäller från halvårsskiftet och anpassning till dessa har inletts.

Nämndens styrkort

Övergripande verksamhetsutveckling

Det pågår en verksamhetsutveckling med inriktning på processer och resultat. Utvecklingsområdet är ett långsiktigt arbete med att se över socialnämndens processer med fokus på ständiga förbättringar. Med stöd av ett digitalt kvalitetsledningssystem säkerställs tjänsternas kvalitet och verksamheterna har identifierat, beskrivit och fastställt de gällande processerna. Kvalitetsledningssystemet används för att vägleda handläggarna i sitt arbete samt för att på ett enkelt sätt komma åt samlad dokumentation.

Invånare

Nämndens mål	Mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Vi ska öka den enskildes möjlighet till sysselsättning, bostad och utbildning	 Andel barn och unga i identifierade riskzoner med förbättrade skolresultat	100 %	100 %	100 %	100 %
	 Andel klienter inom Vuxen som fullföljer sin insats			83 %	Minst 76 %
	 Klienternas helhetsintryck av förvaltningens arbete (Nöjd Kund Index; NKI)	NKI 77	NKI 79	NKI 81	Minst NKI 75
 Vi ska förbättra levnadsvillkoren för utsatta barn och unga	 Andel klienter inom Barn, unga och familj som fullföljer sin insats			86 %	Minst 80 %
 Utfästelsen kring våra tjänstegarantier ska hållas	 Andel berörda som kontaktats inom 7 dagar efter att de informerats om att beslut fattats att utredning ska inledas (tjänstegaranti)		80 %	95 %	100 %
	 Andel ärenden om stadigvarande serveringstillstånd med högst två månaders handläggningstid (tjänstegaranti)		97 %	100 %	100 %

Vi ska öka den enskildes möjlighet till sysselsättning, bostad och utbildning

Socialnämndens strategi är att arbeta både strukturellt och individuellt, för att skapa bästa möjliga förutsättningar för att invånare i social utsatthet ska ta aktiv del av samhället.

Målet för Barn, unga och familj är att öka de skyddande faktorerna för att barnet ska klara en framtid av egen kraft. En god utbildning är en stark skyddsfaktor som kan kompensera för de risker som en del barn inom socialtjänsten utsätts för. Utbildning är dessutom en faktor som är fullt möjlig att påverka. Sedan 2013 finns en överenskommelse om samverkan upprättad mellan skol- och fritidsförvaltningen och socialförvaltningen. Samverkansavtalet fastställer att båda förvaltningarna arbetar aktivt tillsammans inom olika områden för att nå en fungerande samverkan. För att få samverkan att fungera krävs arbete och hållbara strukturer och inom verksamheten arbetar vi med, och utvecklar olika metoder och projekt för att få detta att fungera. Samverkansformerna har vidareutvecklats under året. Exempel på detta är:

- Omlottgruppen som är en samverkansgrupp bestående av chefer från SFF, VOF och vår verksamhet. I gruppen förs dialog om situationer där behov finns av en fördjupad samverkan. Detta innebär att båda förvaltningar behöver delta i samverkan med insatser som kompletterar och stödjer den andra förvaltningens insatser på bästa sätt för kommunens invånare.
- Samsynmöten sker mellan Utrednings- och uppföljningsenhetens chefer, sakkunniga socialsekreterare och chefer från grundskolans och gymnasieskolans verksamhetsområden. Arbetet har bland annat lett till kortare kontaktvägar och förbättrad kommunikation mellan cheferna.
- I höstas startade Skol- och fritidsförvaltningens närvaroteam upp sin verksamhet och vi har inlett ett samarbete med teamet. Närvaroteamet omfattar arbete med alla barn och ungdomar med hög frånvaro från skolan.
- Vi har arbetet med samverkansmodellen Skolfam i drygt 10 år. Genom modellen följer vi systematiskt upp familjehemsplicerade barns kunskapsutveckling samt emotionella- och sociala utveckling. Resultaten visar att hittills har 95,5% av barnen gått ut grundskolan med behörighet att söka till gymnasiet.

En samverkansgrupp kring hedersrelaterat våld har bildats med representanter från SOF, SFF:s Elevhälsa, AMF, Åklagarmyndigheten, Brottsofferjouren, Kvinnojouren och Ungdomsmottagningen. Syftet är att ha en samsyn i staden och samverka kring hedersrelaterade frågor och en samverkansplan har tagits fram som beskriver respektive organisations uppgift vid misstanke om hedersrelaterat våld/förtryck.

Gemensamma resursers uppdrag spänner över hela skalan av kontakter från dem som befinner sig i ett utanförskap till dem som behöver ett visst stöd i en utsatt livssituation fram till att skapa ny kunskap och nya metoder att arbeta förebyggande inom nya samhällsutmaningar.

Vi har sökt kunskap om vad som skapar värde med fokus på de processer våra målgrupper är involverade i. Syftet är att kunna forma insatser som är så skräddarsydda som möjligt och som har ett långsiktigt perspektiv. Vi har även på målgruppsnivå sökt upp nya grupper för att tillsammans med dem skapa och pröva nya insatser exempelvis flickor som riskerar psykisk ohälsa

Ett arbete med utgångspunkt i den individuella nivån som till skillnad från ovan börjar i det enskilda dagliga mötet med dem vi finns till för och syftar till att varje gång förbättra oss genom att undersöka bemötande och resultat i hur den enskilde upplever att dess situation förändras. Detta arbete bygger på varje medarbetares vilja att förbättra sig i mötet och den arbetsallians som finns. Detta kan liknas vid finskrädderi. Den fokuserar på hur vi tillsammans med den enskilde kan skapa behövlig motståndskraft under deras resa genom livet i utbildning, arbete, föräldraskap med mera.

Vuxenverksamhetens Bostad först har utvecklats under året och har en fortsatt hög kvarboendesiffra. Sysselsättning och dagliga aktiviteter är något som är väsentligt för den rehabilitering som vi ger till vuxenverksamhetens målgrupper. Genom regelbundna brukarråd och enkäter försöker vi skapa en sysselsättning som matchar klienternas önskemål så mycket som möjligt. Detta har lett till att efterfrågan ökat så pass mycket att vi inte längre ryms i de befintliga lokalerna.

Genom ett samarbete med AMF och Kriminalvården arbetar vi aktivt med att hjälpa klienter ut i arbete eller utbildning.

Nämnden uppnår sitt mål.

Vi ska förbättra levnadsvillkoren för utsatta barn och unga

Socialnämndens strategi är att arbeta proaktivt, både strukturellt och individuellt, i gränsöverskridande samarbete för att skapa bästa möjliga förutsättningar för barn och unga att lyckas

I samskapande med biologföräldrar har vi fortsatt arbetet med att utveckla en modell för att stärka och stödja föräldrar till placerade barn. Forskning visar att det ger ett bättre resultat för barnet när biologföräldrarna får stöd. Tillsammans med föräldrarna och utifrån deras erfarenheter kommer vi utveckla våra tjänster för att bättre ta hand om föräldrarna.

En betydande del av vår verksamhet består av stöd på olika sätt till barn och föräldrar i tillfälligt eller mer bestående utsatta livssituationer. Till detta kommer att vi arbetar med renodlat förebyggande insatser både direkt som exempelvis via familjecentralerna och indirekt via tillstånds och tillsynsarbetet, ANDT stödet till skolorna samt via PARTs uppdrag med nya metoder i samverkan med skola och förskola.

Under 2017 har familjevåld inkluderat ny metod för barn som bevittnat våld, PART har avslutat och rapporterat första steget i HELA BARN, en metod för förskolepersonal att arbeta med tidig upptäckt och stöd för barn med normbrytande beteende, via intervjuer och samskapande designat ett första material som de nu prövar på skolorna för tidig upptäckt och förebyggande arbete med flickor som riskerar psykisk ohälsa, tillsammans med bland andra Skåneidrotten metoder för att fysiskt aktivera flickor som riskerar psykisk ohälsa, arbete med kugghjulsutredningar där man prövar social utfallsberäkningar.

Tidiga insatser som vänder sig till barn, unga vuxna och föräldrar har satsat på att nå föräldrarna till de mindre barnen, grupperna för föräldrautbildning har varit mer än fulltecknade över året, en online utbildning har startat och familjecentralerna står för vår största ökning av serviceinsatserna. Familjerätten har under senare delen av året ställt om hela sin verksamhet och skapat en utredande och en stödjande del i form av Familjepunkten. Detta för att kunna anta utmaningen att förebygga och ge tidiga insatser samt för att möta nya familjebildningar och nya kulturer.

Nämnden uppnår sitt mål.

Utfästelsen kring våra tjänstegarantier ska hållas

Socialnämndens strategi är att arbeta utifrån definierade och tydliga tjänsteprocesser.

Tjänstegaranti 1

Andel berörda kontaktade inom 7 arbetsdagar sedan beslut om att inleda utredning är fattat.

Utfallet av tjänstegarantin är 95 procent, en förbättring med 15 procent jämfört med 2016. Utfallet är 98 procent för Barn, unga och familj och 92 procent för Vuxen. För att hålla tjänstegarantin arbetar man idag med att fördela ärendet så snart det kommer till utrednings- och uppföljningsenheterna från mottagningsenheten. Tjänstegarantin upplevs som positiv av verksamheterna. Om tjänstegarantin inte kan hållas görs en avvikelserapportering där antal, överskriden tid samt orsak registreras och varje månad görs en analys. Genom analysen kan man se mönster och på så vis identifiera återkommande brister och därmed åtgärda dem.



Tjänstegaranti 2

Handläggningstiden från det att ett ärende är komplett vid stadigvarande serveringstillstånd är högst två månader.

Utfallet av tjänstegarantin är 100 procent. Resultatet är en följd av att tillståndsenheten arbetat intensivt med att förkorta sina handläggningstider och att öka sin effektivitet.

Nämnden uppnår inte helt sitt mål.

Omvärld

Nämndens mål	Mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Vi ska öka invånarnas delaktighet och medskapande	● Andel invånare i förhållande till tjänstepersoner i förvaltningens innovationsgrupper/utvecklingsprojekt		70 %	70 %	50 %
 Vi ska minska vår miljöpåverkan	● Andel inköpta ekologiska och/eller närod-lade livsmedel ska öka	34 %	24 %	36 %	Minst 35 %
	● Andel av förvaltningens boenden som minst två gånger i veckan serverar vegetariskt alternativ			100 %	100 %

Vi ska öka invånarnas delaktighet och medskapande

Socialnämndens strategi är att inspirera och stimulera till entreprenörskap och samarbete samt öppna vägar för invånarnas deltagande och medskapande i förvaltningens verksamhetsutveckling.

I mars höll Maskrosbarn i en workshop inom ramen för det förvaltningsövergripande projektet ”Samskapande tjänster” som syftar till att skapa bättre sociala tjänster genom delaktighet och medskapande. Medarbetare från verksamheten deltog i workshopen tillsammans med ungdomar med erfarenhet av socialtjänsten. En arbetsgrupp med medarbetare från verksamheten har bildats samt en styrgrupp bestående av förvaltningschef, representant från Maskrosbarn, socialsekreterare, enhetschefer och verksamhetschef från BUF samt representanter från invånare med erfarenhet av socialtjänsten. Gruppen arbetar med bemötande och förhållningssätt, digitala verktyg för att öka tillgängligheten med mera. Konkreta exempel är att bjuda in ungdomen att ta del i sin egen process och att socialsekreteraren skriver tillsammans med ungdomen för att avdramatisera dokumentet. Ett annat exempel är att skicka en egen kallelse och välkomstbrev till ungdomen. Ett besöksrum pimpades av ungdomar ganska kort efter workshopen och är välanvänt. Försök har också gjorts att bjuda in invånare med erfarenhet av socialtjänsten vid rekrytering av ny medarbetare för att lyfta in ytterligare en dimension i rekryteringen.

Gemensamma resursers enhet PART har arbetat med att via samskapande metoder börjat bryta ny mark inom flera områden så som förskolans arbete med normbrytande beteende och psykisk ohälsa hos unga flickor. Ett material är framtaget och provas nu på skolor i Landskrona och Helsingborg.

Tidiga insatser i samma verksamhetsområde har fortsatt, fördjupat och utökat arbetet med FIT (Feedback Informed Treatment) metoden som bygger på att skapa kunskap om bemötande och uppnått värde vid varje möte. Implementeringen av denna metod är vårt sätt att göra feedbackkultur och förbättringskultur till verklig vardag i våra tjänster.

Vuxenverksamheten har jobbat med att förbättra och utöka metoder där klienterna är medverkande och delaktiga bland annat genom brukarråd men även genom metoder såsom Case Management.

Nämnden uppnår sitt mål.

Vi ska minska vår miljöpåverkan

Socialnämndens strategi är att genom sitt miljö- och energiledningssystem bedriva ett effektivt och strukturerat miljöarbete med syftet att minska miljöpåverkan.

Socialnämndens strävan är att bidra till ett långsiktigt hållbart samhälle genom att minimera vår miljöpåverkan, förebygga förorening och kontinuerligt arbeta med ständiga förbättringar.

Samtliga boenden i de verksamheter som ingår i mätningen* erbjuder vegetariskt alternativ dagligen. Personalen motiverar klienterna att välja vegetariskt, men det är klienterna som avgör vad de föredrar att äta.








Vidare arbetar vi för att ekologiska och/eller närodlade livsmedel ska öka genom att inköpsansvarig har stort fokus på detta. Vi pratar också kring hur enheterna ska kunna göra sina beställningar tillsammans med gemensam en leverans för att minska transport. Vi för även en dialog kring enheternas matinköp för att öka medvetenheten kring matsvinn och miljöpåverkan.

Förvaltningen arbetar även med andra mål som bland annat avser avfalls- och transportfrågor (se punkt 6. Livskvalitetsprogrammet).

* Aktuell mätning avser BUF och Vuxen.

Nämnden uppnår sitt mål.

Organisation

Nämndens mål	Mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Vi ska vara en attraktiv arbetsgivare	 Hållbart medarbetar engagemang (HME)	HME 73	HME 77	HME 79	Minst HME 80
	 Andel enheter med ett HME (Hållbart medarbetar engagemang) lika med eller högre än stadens utfall		24 %	35 %	Minst 35 %
	 Andel sjukfrånvaro			6 %	Högst 5 %
	 Andel enheter med sjukfrånvaro lägre än fem procent		62 %	51 %	61 %
 Vi ska öka den enskildes möjlighet till personlig och elektronisk kontakt	 Antal uppdrag inom förvaltningens serviceverksamheter	2 170	2 305	2 159	Minst 2 400

Vi ska vara en attraktiv arbetsgivare

Socialnämndens strategi är att skapa förutsättningar för att kunna arbeta med kontinuerlig och högfrekvent klientkontakt.

Det genomsnittliga utfallet för året är att 61 procent av enheterna i förvaltningen klarar målet med en sjukfrånvaro lika med eller lägre än 5 procent. Den genomsnittliga sjukfrånvaron för året är 6 procent att

jämföra med nämndens målvärde på 5 procent. Periodens genomsnittliga sjukfrånvaro för verksamhetsområdet Vuxen är 9 procent jämfört med Barn, unga och familj 5 procent, Gemensamma resurser 4 procent, Ensamkommande 7 procent och Administration 3 procent.

Den generella trenden i Sverige är att sjukskrivningarna ökar. Socialförvaltningen behöver fortsätta att arbeta systematiskt med sjukfrånvaro och förebyggande arbete för att frånvaron ska minska. Framöver kommer det förebyggande- och rehabiliteringsarbetet fortsatt vara ett fokusområde. En god arbetsmiljö är en central faktor för att betraktas som en attraktiv arbetsgivare. Socialförvaltningen arbetar med att bevara och utveckla en främjande arbetsmiljö. Arbetet fortsätter även med att tydliggöra organisationen, uppdragen och ledningsstrukturen, detta för att vidareutveckla ledarskap och medarbetarskap.

Samspelet mellan medarbetare - medarbetare och medarbetare - ledare är ett fortgående fokusområde. Förvaltningen arbetar enligt samverkansavtalets intentioner, och har i en utvecklingsgrupp tillsammans med facken arbetat för att öka antalet arbetsplatsombud och höja kompetensen internt kring dessa intentioner och åtaganden. Allt i syfte att öka delaktigheten i organisationen. För att stödja cheferna i deras APT och övriga arbetsmiljöarbete har HR fortsatt att regelbundet anordna erfarenhetsträffar, med teman som utgår från förvaltningens årsklocka för APT. Erfarenhetsträffarna syftar till att belysa de områden som ska aktualiseras på alla APT, ge viktig kunskap och input samt möjliggöra erfarenhetsutbyte och dialog. Erfarenhetsträffarna är uppskattade, och kommer att utökas till att även innehålla stöd till cheferna kring det ekonomiska ansvaret som ingår i arbetsgivarrollen. Vi ser att våra insatser och vårt stöd till cheferna gett resultat. I medarbetarundersökningen ökade index på ledarskap från 79 till 82, vilket är samma som stadens index. Totalt HME-index för socialförvaltningen ökade 2017 från 77 till 79, vilket gör att vi närmar oss vårt mål på index 80.

Förvaltningen har fortsatt arbeta med olika förbättringsaktiviteter som finns i handlingsplanen som upprättades utifrån föregående års medarbetarenkät inom områden styrning och styrkort, delaktighet, medarbetarsamtal/medarbetarplan, möteskartläggning och kommunikation. Vi ser i medarbetarundersökningen att vårt fokus på verksamhetsstyrning under året gett effekt då vi ökat index från 75 till 77. Verksamhetsstyrning kommer även 2018 att vara ett fokusområde eftersom vi fortsatt ligger lågt i förhållande till staden.

Nämnden uppnår inte helt sitt mål.

Vi ska öka den enskildes möjlighet till personlig och elektronisk kontakt

Socialnämndens strategi är att genom strategisk kommunikation uppmuntra och förenkla för invånarnas att komma i kontakt med socialförvaltningen på frivillig väg, genom insatser som inte kräver biståndsbedömning.

Vad gäller det faktiska mätetalet kopplat till detta mål uppnås inte det. En rad förändringar i verksamheten har skett under året vilket ökat tillgängligheten för stadens invånare visavi de sociala tjänster vi erbjuder. Familjerätten ställer om sin verksamhet och skapar en servicedel på Familjepunkten och ökar samtidigt sin tillgänglighet inte minst digitalt men även med helgöppet och planerad rådgivning per telefon vissa kvällar.

Digitalisering av socialt arbete har stått högt upp på agendan såväl nationellt som lokalt. Förvaltningens har uppmärksamats i många sammanhang och vårt arbete väcker stor nyfikenhet runt om i landet. Förvaltningens ingång i digitaliseringen av det sociala arbetet är att, med hjälp av befintliga digitala lösningar som stadens invånare använder i sin vardag, underlätta i människors vardag genom att erbjuda digitala alternativ. Ett axplock på de digitala tjänster som erbjuds är följande:

- En mer levande uppföljning av kontaktpersoner via bild och film
- Öka inkluderingen av klienten genom att skriva utredningen tillsammans med klienten med hjälp av projektor
- Digitala klientmöten via videosamtal
- Klientkontakt via krypterade meddelandetjänster
- e-tjänst för ansökan om samarbetsamtal, avtal om vårdnad, boende och umgänge samt faderskap/föräldraskap




- Digital tidsbokning
- Påminnelse om bokad tid via sms
- e-tjänst för digital anmälan visavi stadens skolor
- Digitala föräldrautbildning

Utöver detta pågår även projektet digitalt utanförskap där våra brukarutvecklare och digitala coacher från klientleden kompetensutvecklar mindre digitalt bevandrade klienter i något man skulle kunna beskriva som digital samhällskunskap. Detta är ett projekt som visar på goda resultat och där handledningen under året spridit sig i staden och där våra coacher nu också anlitas av stadens bibliotek för handledning i digital samhällskunskap gentemot bibliotekens besökare.

Även om mätetalet kopplat till målet inte är uppnått är vår bedömning utifrån beskrivningen ovan att målet trots allt är uppnått.

Nämnden uppnår sitt mål.

Ekonomi

Nämndens mål	Mätetal	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017	Målvärde
 Vi ska ha kostnadseffektiva lösningar	 Andel öppenvård av den totala vårdvolymen (biståndsbedömd vård)	55 %	61 %	56 %	Minst 50 %
	 Genomsnittlig insatstid inom extern heldygnsvård (institutionsplaceringar)			151 vård- dygn	192 vårddygn

Vi ska ha kostnadseffektiva lösningar

Socialnämndens strategi är att erbjuda klienter rätt insats i rätt tid under rätt tidsperiod.

För att lyckas uppnå kostnadseffektiva lösningar för att möta klienternas behov är en fungerande vårdkedja A och O. I denna vårdkedja kan det ibland ingå extern placering som ett led men även öppenvård och interna placeringar eller boendelösningar. För att kunna möta de utmaningar vi står inför i form av ett ökat ärendeflöde måste hemmaplanslösningar användas i större utsträckning, då dessa i stort sett alltid är ett billigare alternativ än externa alternativ samtidigt som kvaliteten på denna vård och behandling i de flesta fall är likvärdig eller till och med bättre

Inom verksamhetsområdet Barn, ungdom och familj har fokus lagts på att skapa struktur och medvetenhet kring budget och uppföljning av densamma. Genom så kallade enhetsdialoger har verksamheten skapat en ökad insyn i verksamhetens och enheternas budget för alla verksamma inom organisationen. Vid årets början hade verksamheten målsättning att genom dialog och kvalitativ uppföljning av pågående och avslutade placeringar skapa ökad kostnadseffektivitet kring upphandlad vård. Detta behöver utvecklas ytterligare och arbetet fortsätter under 2018. Verksamheten har genom årets arbete skapat förutsättningar för en fortsatt utveckling genom bland annat samlad information om aktuella placeringar.

Det förvaltningsövergripande kvalitetsledningssystemet förväntas innehålla processer som leder till en tydligare handläggning som möjliggör eventuella förändringar i utrednings- och insatsprocessen.



Den fokus på samarbete, samverkan och samskapande som Gemensamma resurser fokuserat på under året har inneburit att fyra nya kommuner tillkommit inom familjerätten och verksamheten inom Maria Nordväst har ökat sitt samarbete med andra vårdgivare.. Dessa två verksamheter är exempel på hur stor-driftsfördelar kan nyttjas på ett bra sätt för att såväl få en högre kvalitet som mer kostnadseffektivitet.

Tidiga Insatser och Elevhälsan samverkar i projektet om barn och ungas psykiska hälsa. Inom skola och socialtjänst har enheten PART tagit fram beräkningsmodeller på socialt utfall för att synliggöra kostnader och långsiktigare vinster.

Vuxenverksamheten har haft ett stort fokus på det ekonomiska utfallet och arbetat aktivt med att minska de externa placeringarna utan att klienten blir lidande. En placeringsgrupp bestående av enhetschefer, verksamhetschef, centrala verksamhetsutvecklare och sakkunnig socialsekreterare har skapats för att på ett bättre sätt systematisera behoven hos de externt placerade klienterna och på sätt kunna matcha dessa mot lämpliga insatser på hemmaplan.

Nämnden uppnår inte helt sitt mål.

Nämndens tjänstegarantier

Tjänstegarantier	Utfall 2015	Utfall 2016	Utfall 2017
 Vi garanterar att berörda ska kontaktas inom 7 dagar efter att de informerats om att beslut fattats att utredning ska inledas.		80 %	95 %
 Vi garanterar att handläggningstiden för ansökningar om stadigvarande serveringstillstånd är högst två månader från det att ärendet är komplett.		97 %	100 %

Medarbetare

I december 2017 har förvaltningen har 580,09 årsarbetare. Motsvarande siffra 2016 var 506,67 årsarbetare. Övriga verksamheter har ökat antal årsarbetare.

Majoriteten av de anställda finns inom ålderskategorin 30-49 år och medelåldern är 44 år. Övervägande delen av de anställda är kvinnor, 76,34 procent.

Under perioden januari - december har 61 medarbetare avslutat sina tillsvidareanställningar. Motsvarande siffra 2016 var 79 medarbetare.

Livskvalitetprogrammet

Detta har vi arbetat med under 2017

Tre exempel har kopplats till två specifika viljeinriktningar i Livskvalitetsprogrammet.

Inledning

Vår strävan är att bidra till ett långsiktigt hållbart samhälle genom att minimera vår miljöpåverkan, förebygga förorening och kontinuerligt arbeta med ständiga förbättringar. Förvaltningen stärker delaktighet och engagemang i detta arbete genom att ha rekryterat inspiratörer vars uppdrag är att arbeta utifrån livskvalitet omfattande såväl miljö- som folkhälsofrågor.

Avfall

Förvisso sorterar vi vårt restavfall, men inte i tillräckligt hög grad. Vi måste bli avsevärt bättre på att stimulera till ökad och noggrannare källsortering. Vi måste också ta oss an frågan om att förebygga uppkomsten av avfall genom våra inköpsval. Avfallsminimering har sitt stöd både i stadens ledningssystem (staden ska vara ledande i miljö- och klimatfrågor) och i stadens avfallsplan. Avfallsminimering en av våra

stora miljömässiga utmaningar; hur vi kan ändra våra system och vår konsumtion så att mindre avfall uppstår?

Koppling Livskvalitetsprogrammet:

Vi vill ha kunskap om värdefulla samband

- *Vi minskar vårt ekologiska fotavtryck*

Vi vill ha ett långsiktigt ansvarstagande

- *Vi låter ekonomin skapa mervärde*

Ekologiska livsmedel och vegetariska måltider

Inköp av ekologiska livsmedel är ett annat ständigt förbättringsområde då andelen av dessa inköp varierar stort inom förvaltningens enheter. Vi arbetar för att ekologiska och/eller närodlade livsmedel ska öka genom att inköpsansvarig har stort fokus på detta. Vi pratar också kring hur enheterna ska kunna göra sina beställningar tillsammans med gemensam en leverans för att minska transport. Vi för även en dialog kring enheternas matinköp för att öka medvetenheten kring matsvinn och miljöpåverkan.

Samtliga av förvaltningens boenden inom verksamhetsområdena Barn och unga och Vuxen erbjuder vegetariskt alternativ minst två dagar i veckan. Personalen motiverar klienterna att välja vegetariskt, men det är klienterna som avgör vad de föredrar att äta.

Koppling Livskvalitetsprogrammet:

Vi vill ha kunskap om värdefulla samband

- *Vi minskar vårt ekologiska fotavtryck*

Vi vill ha ett långsiktigt ansvarstagande

- *Vi låter ekonomin skapa mervärde*

Transporter

Vi har åter kunnat konstatera ett behov av att arbeta med våra tjänsteresor. Vi har tydliga indikationer på att tjänsteresor med bil, och med kort körsträcka, ökar samt att tjänsteresor med flyg ökat kraftigt. I det fortsatta arbetet är det viktigt att stimulera chefer och medarbetare att välja andra färdmedel såsom kollektivtrafik och förvaltningens cyklar och el cyklar. Under året har vi bytt ut två äldre tjänstebilar till elbilar.

Koppling Livskvalitetsprogrammet:

Vi vill ha kunskap om värdefulla samband

- *Vi minskar vårt ekologiska fotavtryck*
- *Vi väljer hållbara resor och transporter*

Avslutning

Vårt arbete med livskvalitetsfrågor bygger på stimulans och inspiration, inte inspektion. Det ska det vara kul och lätt att göra rätt.

Ekonomiskt utfall

Årets resultat

Resultaträkning, tkr	Bokslut 2015	Bokslut 2016	Internbudget 2017	Bokslut 2017
Kommunbidrag	449 406	470 078	512 745	512 745
Disposition av ackumulerat resultat	0	0	0	0
Intäkter	110 811	248 553	171 450	249 179
Summa intäkter	560 217	718 631	684 195	761 924
Utdelningskrav	0	0	0	0
Kostnader	-559 980	-697 034	-684 195	-767 131
Summa kostnader	-559 980	-697 034	-684 195	-767 131
ÅRETS RESULTAT	237	21 597	0	-5 206
Akkumulerat resultat (inklusive årets resultat)	11 800	33 397	33 397	28 191

Kommentar till årets resultat

Årets resultat för Socialnämnden innebär ett underskott på 5,2 mnkr. Orsakerna till detta underskott är i huvudsak externa placeringar av såväl vuxna som barn och ung men till viss del även ökade kostnader inom boendeverksamheten för vuxna. Detta ska ses som en långsiktig satsning för att minska de externa placeringarna genom att i större utsträckning kunna erbjuda egna boendelösningar i större.

Barn, unga och familj

Verksamhetsområde Barn, unga och familj redovisar för perioden ett underskott på 4,9 mnkr. Detta beror huvudsakligen på kostnader för externa placeringar. Specifikt för året är att den genomsnittliga dygnskostnaden var högre 2017 än föregående år. Det innebär att den totala kostnaden för externa placeringar var högre än 2016 trots att det faktiska antalet placeringar var lägre. Bryts kostnaden ner visar det sig att det är placeringarna i HVB och konsulentstödda familjehem som ökat medan kostnaderna för placeringar på SIS-institutioner har minskat i jämförelse med föregående år.

Även tolkkostnader och kostnader för skolskjuts och arvode vid familjehemsplacering bidrar till verksamhetens underskott.

Gemensamma resurser

Verksamhetsområde Gemensamma resurser redovisar för perioden ett överskott på 6,7 mnkr. Detta beror flera olika saker. Dels har de externa placeringskostnader för skyddsboende för våldsutsatta kvinnor kunnat hållas nere genom framgångsrik utslussning av de placerade. Det har också handlat om en generell kostnadsmedvetenhet inom verksamhetsområdet där kreativa lösningar med befintlig personal i många fall kunnat lösa såväl kort som längre frånvaro. Verksamheten har även varit framgångsrik i sökandet av statsbidrag för kompetensutveckling inom bland andra områdena hedersproblematik och våld i nära relationer vilket inneburit att egna medel inte behövt användas. Lokalkostnaderna för två familjecentraler blev också lägre än budgeterat då de planerade ombyggnationerna blev uppskjutna till 2018.

Vuxen

Verksamhetsområdet Vuxen redovisar för perioden ett underskott på 33,4 mnkr. Detta beror i huvudsak på en ökning av LVM-placeringar samt skyddsplaceringar initierade av polis. Ökningen av LVM-placeringarna är dels en effekt av regionens neddragning av beroende-/avgiftningsplatser och dels en

effekt av att fler av LARO-mottagningarnas patienter är i behov av LVM-vård trots pågående behandling.

Vad gäller skyddsplaceringar har det dels skett en ökning av antalet klienter men den största kostnadsökningen är relaterat till placeringarnas längd. Då skyddsplaceringar är komplicerade kommer samtliga dessa framgent handläggas inom Gemensamma resurser där spetskompetens finns samlad.

Utöver de externa placeringarna står även boendedelarna för ett underskott beroende på obudgeterade utökningar.

Administration

Verksamhetsområde Ledning och administration redovisar för perioden ett överskott på 24,1 mnkr. Nämnden tillfördes från stadsgemensamt 23,5 mnkr för att täcka uppkomna direkta och indirekta boendekostnader för nya invånare. Dessa medel tillfördes sent under året och redovisas därför fullt ut på Ledning och administration. I övrigt är den sammantagna avvikelsen på Ledning och administration 0,6 mnkr.

Ensamkommande barn och unga

Verksamhetsområde Ensamkommande barn och unga redovisar för perioden ett överskott på 2,3 mnkr. Detta beror på en kostnadsmedvetenhet i verksamheten och en god beläggning under första halvåret 2017.

Investeringar

Investeringar 2017

Investeringar, mnkr	Budget 2017	Bokslut 2017
Utgifter	3,0	2,7
Inkomster	0	0
Netto	3,0	2,7

Kommentar

Investeringar som görs av socialförvaltningen uppgår under året till 2,7 mnkr och avser mindre underhåll och upprustning av lokaler.

Investeringsprojekt

Investeringsprojekt	Prognostiserad tidpunkt för färdigställande
Stödboende 1, 22 platser, ersätter Kronan	Januari 2023
Stödboende 2, 45 platser, ersätter Fenix	December 2025

Ekonomiskt utfall per verksamhet

Årets resultat, tkr

	Bokslut 2015	Bokslut 2016	Internbudget 2017	Bokslut 2017
Ledning och administration	1 130	2 848	0	24 090
Gemensamma resurser	1 015	5 328	0	6 712
Ensamkommande	-	28 288	0	2 291
Barn och Unga	3 827	11 787	0	-4 927
Vuxen	-5 766	-26 655	0	-33 372