

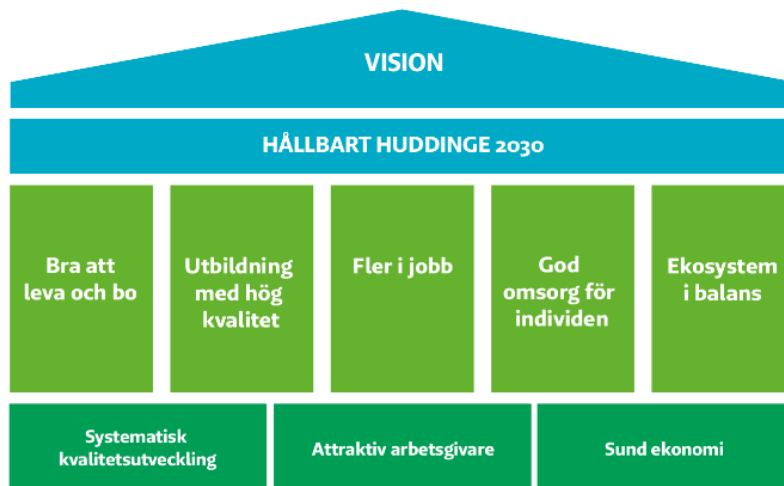


Verksamhetsberättelse 2018 för socialnämnden

Innehåll

Huddinges vision och mål.....	3
Huddinges styrmodell	4
Sammanvägd måluppfyllelse 	4
Förbättringsområden.....	5
Årets händelser	6
Socialnämndens mål och resultat.....	8
 Bra att leva och bo	8
Utbildning med hög kvalitet	13
 Fler i jobb.....	14
 God omsorg för individen	17
 Ekosystem i balans	22
 Systematisk kvalitetsutveckling.....	23
 Attraktiv arbetsgivare.....	26
 Sund ekonomi	30
Plan för uppföljning och insyn	45
Verksamhetsstatistik – nyckeltal.....	46
Källförteckning	52

Huddinges vision och mål



Vision: Huddinge - en av de tre populäraste kommunerna i Stockholms län

Huddinges vision är att vara en av de tre populäraste kommunerna i Stockholms län att bo, besöka och verka i.

Hållbart Huddinge 2030

I Ett hållbart Huddinge pekar kommunfullmäktige ut en långsiktig, önskvärd och möjlig framtid med fokus på år 2030. Här beskrivs hur ett hållbart Huddinge ter sig och vilka vägval kommunen bör göra för att komma dit.

Mål för Huddinge

För att nå det framtida läget i Ett hållbart Huddinge 2030 och visionen om att vara en av de tre populäraste kommunerna i Stockholms län, är *fem övergripande mål* formulerade som visar utåtriktat vad kommunen åstadkommer för invånare, brukare och kunder.

- Bra att leva och bo
- Utbildning med hög kvalitet
- Fler i jobb
- God omsorg för individen
- Ekosystem i balans

För att vara framgångsrik i detta arbete ska kommunen ständigt sträva efter att förbättra verksamheterna och detta

är formulerat i *tre strategiska mål* under rubriken *effektiv organisation* som visar inåtriktat hur och med vilka resurser kommunen genomför sitt uppdrag.

- Attraktiv arbetsgivare
- Sund ekonomi
- Systematisk kvalitetsutveckling

Huddinges kärnvärden

Kärnvärdena är den värdegrund som Huddinge vilar på; både nu och i framtiden. Dessa kärnvärden fungerar som ledstjärnor för alla verksamheter och individer som verkar i kommunen.

Huddinge ska stå för:

Mod – betyder att vi vågar ta för oss, ta nya vägar och ta ställning i viktiga frågor.

Omtänksamhet – betyder att vi bryr oss om människor, besökare, företagarna och natur.

Driv – betyder att vi kraftfullt driver utvecklingen framåt och att vi tar en ledande roll i regionen.

Mångfald – betyder att vi tar tillvara på variation och omväxling i miljöer, invånare, medarbetare och utbud. Vi vill utnyttja potentialen i mångfalden och skapa ett rikt och flexibelt samhälle.

Huddinges styrmodell


Styrmodellen är att med systematik föra dialog på alla nivåer i organisationen, med politiker och invånare för att åstadkomma ständiga förbättringar. Kommunen följer en arbetsprocess som bygger på att systematiskt arbeta i fyra steg: planera, utföra, följa upp och förbättra. I verksamhetsberättelsen följer nämnden upp sin

verksamhet utifrån beslutad verksamhetsplan, bedömer måluppfyllelsen för året och föreslår vilka förbättringsområden som behöver prioriteras för en ökad måluppfyllelse. Bedömningen av måluppfyllelse sker utifrån kommungemensamt framtagna kriterier.

Kriterier för bedömning av måluppfyllelse

Dessa kriterier används för att bedöma måluppfyllelsen

Måluppfyllelsen bedöms genom omdömen

Mycket god 


– över den nivå som är planerad

God 

– i nivå med vad som är planerat

Godtagbar 

– under den nivå som är planerad, annat kan ha skett som påverkat verksamhetens möjligheter att nå den planerade nivån

Ej godtagbar 

– under den nivå som är planerad

Som grund för bedömning används

Resultat

Jämfört med etappmål

Förändring över tid

Jämfört med andra

Jämlikhetsperspektiv

Kön, ålder, geografiska områden

Nämndens utvecklingsåtaganden

Analys i verksamhetsberättelsen, inkluderar att ta

hänsyn till annat som har skett som påverkat

verksamhetens möjligheter att nå den planerade nivån

Sammanvägd måluppfyllelse

Den sammanvägda måluppfyllelsen för socialnämnden bedöms som god för verksamhetsåret 2018.

Socialnämnden har god måluppfyllelse för målen *Bra att leva och bo*, *Ekosystem i balans*, *Systematisk kvalitetsutveckling* och *Attraktiv arbetsgivare*. Bedömningen av målet *Fler i jobb* höjer sig till mycket god måluppfyllelse då insatserna för att sänka arbetslöshet och korta bidragstid har varit effektiva. Förvaltningen har också kommit långt med att säkra tillgång på bristyrken och att totalt sett reducerat personalomsättningen.

Även för målet *God omsorg för individen* är bedömningen av måluppfyllelsen mycket god. Bland annat har en förvaltningsövergripande inventering gjorts av livssituationen för personer med psykisk funktionsnedsättning. Tillsammans med andra förvaltningar

har också ett kommunövergripande arbete genomdrivits utifrån Länsstyrelsens preventionspaket som syftar till att kartlägga kommunens förebyggande insatser. Arbetet har överlag löpt enligt plan med en hög kvalitet, vilket bland annat styrks genom de tydliga förbättringar som årets brukarundersökning visar.

Den sammanvägda bedömningen för delmålen under sund ekonomi är godtagbar. Bedömningen baseras på att budgethållningen 2018 är god medan den långsiktiga balansen inte är på en godtagbar nivå och diskrepansen mellan bedömningarna är stor. Obalansen mellan utfall och budget har minskat 2018 jämfört med 2017. Arbetet med utvecklingsåtaganden kommer att fortsätta 2019.

Förbättringsområden

Förvaltningsövergripande förbättringsområden

Arbete med automatisering av filhantering. Idag krävs handpåläggning för informationsöverföring mellan verksamhetssystemen Phoniros, Procapita och ekonomisystemet Agresso. Den mänskliga faktorn vid manuell hantering innebär alltid en risk för felhantering och tar mer tid än en automatiserad filinläsning. Under hösten har en projektbeställning tagits fram där målsättningen med projektet är att filhanteringen ska automatiseras. Ledningsgruppen har diskuterat frågan och beslut kommer att fattas under 2019.

Under 2018 har arbetet med att införa DigiPUFF, ett systemstöd för en effektiv planering och uppföljning, systematiskt kvalitetsarbete samt processkartläggning pågått. Under 2019 kommer arbetet intensifieras. Målsättningen är att systemstödet för effektiv planering och uppföljning ska vara implementerat vid årets slut. Under våren kommer även införandet av systemstödet för det systematiska kvalitetsarbetet (ledningssystemet) och processverktyget 2c8 att påbörjas.

Valfrihet är en självklarhet för de flesta idag. En förutsättning för att ett kundval ska fungera på bästa sätt är att informationen till brukarna om de olika utförarna är enkel, relevant och väsentlig och ger ett bra beslutsunderlag. Förvaltningen kommer därför under 2019 att se över hur informationen till brukarna kan förbättras för att bli så jämförbar och opartisk som möjligt utifrån kända fakta.

Arbete och försörjning

Arbete och försörjning kommer under 2019 att fortsätta arbetet med att ge stöd till kommuninvånare att etablera sig på arbets- och bostadsmarknaden. Särskilt kommer ungdomars behov av stöd till arbete och studier uppmärksammas.

Samhällsutvecklingen medför att brukare har förväntningar på att kunna följa sitt ärende digitalt och även ansöka digitalt om ekonomiskt bistånd. Detta ska verksamheten erbjuda som ett komplement till traditionellt ansökningsförfarande för dem som önskar.

Funktionshinderområdet

Inom funktionshinderområdet kommer arbetet med att förebygga hot och våld fortsätta under 2019. Funktionshinderområdet kommer att utbilda medarbetare i riskbedömning. Arbetet med att förebygga och riskbedöma är viktigt för såväl brukare som medarbetare då preventivt

arbete är ett sätt att skapa trygghet för brukaren och trivsel för medarbetarna.

Arbetet med att påverka frisknärvaro och hållbart medarbetarskap kommer under 2019 att fortsätta. Bland annat kommer fokus att ligga på att arbeta för att långtidssjukskrivna medarbetare kan återvända till arbetet. Arbetet med att uppnå hållbart medarbetarskap är en viktig komponent för att skapa trygghet för brukaren genom att uppnå kontinuitet i personalbemanningen.

Under 2019 kommer funktionshinderområdet att arbeta för att nå god social dokumentation. Detta kommer bland annat att göras genom att utbildning i social dokumentation kommer att erbjudas medarbetarna. God social dokumentation är bland annat viktigt för brukarnas rättssäkerhet.

Individ- och familjeomsorg

Andel ärenden kopplat till våld i nära relationer är fortsatt hög. Förväntad ny lagstiftning inom området förutsätter utvecklad samverkan, framtagande av nya arbetsprocesser och riktlinjer.

Under de senaste åren har andelen orosanmälningar fortsatt att öka och därför finns idag ett behov av att effektivisera processen genom att förenkla och förbättra dokumentationen.

Under 2018 har individ- och familjeomsorgen uppmärksammat behovet av att förstärka ett familjeorienterat arbetssätt för att tidigare uppmärksamma barnen i familjer med beroendeproblematik eller psykisk ohälsa.

Biståndskansliet

Med anledning av den nya lagstiftningen gällande samverkan vid utskrivning från slutenvården har biståndskansliet identifierat ett behov av ökad samverkan med landstinget och utförare för att möjliggöra en trygg hemgång för den enskilde.

Biståndskansliet ser att det finns ett stort behov av utveckling inom området välfärdsteknik för att kunna erbjuda kommuninvånare ökad valfrihet och flexibla insatser med hög kvalitet.

Årets händelser

Förvaltningsövergripande händelser

Verksamhetsförändringar har genomförts under året med målsättningen att effektivisera verksamheterna. Hemtjänstutförandet flyttades från egen regi inom funktionshinderområdet till äldreomsorgsnämnden i april. Verksamheten för ensamkommande barn flyttades från individ- och familjeomsorgen till Arbete och försörjning i april. Under första halvåret 2018 avvecklades samtliga hem för vård och boende, med ensamkommande flyktingbarn som målgrupp, som drivits i kommunens regi.

Den 1 juli 2018 började den så kallade gymnasielagen gälla. Den riktar sig till ensamkommande unga asylsökande som fyllt 18 år och som inte fått uppehållstillstånd men som ges möjlighet att slutföra studier på gymnasienivå. Huddinge kommun har fått två miljoner kronor i statsbidrag kopplat till det nya uppdraget.

Riksdagen har 2018 beslutat om att ge statsbidrag till kommuner och landsting för att minska och motverka segregation. Socialnämnden har fått ett bidrag om tre miljoner kronor. Bidraget har finansierat riktade förebyggande insatser i grundskolan och individanpassat stöd till arbete för vuxna enligt IPS-modellen (individual placement and support).

Självkostnadshyror i lokaler som hyrs av Huddinge samhällsfastigheter har införts under 2018.

Under året har den digitala utvecklingen fortlöpt enligt plan. Nödvändig förändring i planeringen har skett till följd av beslut om nya nämnder.

Tillvaratagandet av digitaliseringens möjligheter har främst blivit tydligt för de enheter som arbetat med digitala signaturer, men också i arbetet med GDPR. Mycket arbete som syftar till att tillvarata digitaliseringens möjligheter handlar om att skapa rätt förutsättningar. Effekterna av dessa aktiviteter är långsiktiga och visar sig i form av effektivare verksamheter, bättre digital arbetsmiljö och smartare användning av välfärdsteknik.

Under året delades det tidigare kundvalet hemtjänst i tre olika kundval. Hemtjänst, boendestöd samt ledsagarservice enligt LSS. De nya avtalen började löpa från och med 15 april 2018.

Efter flera års arbete med att ta fram en ny transparent modell för uppföljning har arbetet med denna gått in i sitt slutskede under 2018. Under hösten genomfördes de första uppföljningarna enligt den nya modellen med gott resultat.

Arbete och försörjning

Arbete och försörjning har under 2018 genomfört en genomgripande organisationsförändring där verksamheten nu består av en myndighetssektion och en utförarsektion. Kommunala arbetsmarknadsåtgärder, hantering av ekonomiskt bistånd, boenden och insatser för nyanlända är därmed samlat inom samma verksamhet.

Funktionshinderområdet

Under 2018 har funktionshinderområdet fokuserat på att utveckla det preventiva arbetet. Detta har skett genom att enhetschefer fått en föreläsning av Anna Björkdal som tagit fram 9D-modellen. Modellen innehåller preventivt arbete på tre nivåer, primär prevention, sekundär prevention och tertiär prevention. Arbetet som påbörjats under 2018 har varit i nivå primär prevention. Då funktionshinderområdet vill arbeta med långsiktigt preventivt arbete kommer utveckling av verksamheten genom 9D-modellen att fortsätta under 2019 med förlängning.

Funktionshinderområdet har under 2018 arbetat med att öka tillgängligheten och delaktigheten i de särskilda boendena. Detta har utförts i projektform och har haft sin utgångspunkt i forskningsrapporten som metodutvecklare Dana Hagström har tagit fram via FOU Södertörn, *Rum för gemenskap*. Projektet har tagit fram nya arbetsmetoder för att öka delaktighet och tillgänglighet. En konkret åtgärd som vidtagits är att brukare har fått droppar till de gemensamma utrymmena och därigenom fått tillgång till de gemensamma utrymmena utan att ringa på dörren. Arbetet med att öka tillgänglighet och delaktighet för brukarna kommer att fortsätta under 2019.

Funktionshinderområdet har under 2018 kunnat anställa dubbelt så många stödpedagoger. Att ha stödpedagoger anställa på enheterna ökar den sammantagna kompetensen på enheterna. De anställda stödpedagogerna bidrar till att skapa ökad delaktighet, ökad självständighet och rätt stöd till brukarna.

Individ- och familjeomsorg

Individ- och familjeomsorgen har med framgång utifrån personalstrategin lyckats besätta alla tjänster, inrättat en specialistpool och därmed arbetat bort konsulter.

Individ- och familjeomsorgen har vänt den negativa kostnadsutvecklingen för köp av verksamhet. Detta har gjorts genom helhetslösningar i egen regi inom beroendevården samt att ungdomsenheten har minskat institutionsplaceringarna.

Biståndskansliet

Under året beslutades att biståndskansliets uppsökande verksamhet, som drivits i projektform sedan 2016, från och med 2019 kommer att ingå som en del i den ordinarie verksamheten. Under året har även flera förändringar genomförts gällande kundvalen för insatser i ordinärt boende vilket medfört att biståndshandläggarna behövt

anpassa sitt arbete och haft omfattande kontakt med kunder och utförare.

Huddinge – en av de tre populäraste kommunerna i Stockholms län

Vår vision att Huddinge ska vara en av de tre populäraste kommunerna i länet att bo, besöka och verka i ställer stora krav på våra verksamheter. För att sträva mot visionen måste vi utföra våra uppdrag mycket bra, tåla jämförelser med andra kommuner i länet samt bemöta invånare och företag på ett positivt och professionellt sätt. Arbetet med att nå mot visionen kräver delaktighet från alla medarbetare och verksamheter.

Uppföljning

Merparten av socialnämndens visions- och varumärkesarbete sker i det dagliga arbetet, i mötet med Huddinges invånare. Uppföljningen av detta arbete finns under respektive mål i delårsrapporten.

Arbetet med att sprida goda exempel, för att på så vis bidra till att stärka kommunens varumärke, har gått enligt plan under året. Några av de många goda exempel som uppmärksammats under året är uppsökarnas arbete med psykisk ohälsa och familjecentralernas arbete. Socialpsykiatrins metod för brukarinflytande har väckt intresse, bland annat under Almedalsveckan då en av

individ- och familjeomsorgens utvecklingsledare var huvudtalare på ett seminarium. Även funktionshinderområdets arbete med delaktighet inför valet och deras insamling till Musikhjälpen har lyfts fram som goda exempel i media, och fått bred spridning.

Bussgruppen, som är en av Huddinges dagliga verksamheter i egen regi, blev i november utsedda till årets team på Framtidsgalan. Galan anordnas av Framtidsverket i syfte att lyfta fram offentlig sektor som arbetsplats.

Under det gångna verksamhetsåret var det även premiär för socialnämndens kvalitetspris som delades ut för första gången och tilldelades uppsökarna på biståndskansliet.

Arbetet med arbetsgivarvarumärket beskrivs under avsnittet Attraktiv arbetsgivare.

Socialnämndens mål och resultat

I verksamhetsberättelsen följer nämnden upp mål och utvecklingsåtaganden som beslutats i verksamhetsplanen för året.

⇒ Bra att leva och bo

Under det övergripande målet *Bra att leva och bo* har socialnämnden gjort en planering inför 2018 för fullmäktiges delmål *Ökat bostadsbyggande, Utbyggd samhällsservice i takt med bostadsbyggandet, Ökad trivsel och trygghet i Huddinges områden, Ökad delaktighet, Ökad jämlikhet, Ökad nöjdhet med bemötandet vid kontakt med kommunen* samt *Ökad valfrihet*.

Planeringen med mål, etappmål och utvecklingsåtaganden för dessa delmål riktas enbart till förvaltningen. Delmålen avser allmänheten och inte enbart brukare av nämndens insatser och tjänster. Mål, etappmål och utvecklingsåtaganden som avser nämndens brukare återfinns under målet *God omsorg för individen*.

Bedömning av måluppfyllelse

Den sammanvägda måluppfyllelsen för de sju delmålen under detta mål är god och arbetet med utvecklingsåtaganden och etappmålsuppfyllelse har skett i nivå med vad som planerats för året. Bland annat har jämlikhetsarbetet resulterat i många aktiviteter och deltagande medarbetare. För Huddinges invånare har förvaltningen också genomdrivit en rad förbättringar avseende bemötande. Under våren övergick förvaltningen till bättre kundvalssystem, mer inriktade mot respektive målgrupper, för att trygga omsorgen till dem som behöver stöd. Det har också gjorts ett gediget trygghetsarbete tillsammans med andra förvaltningar och aktörer i den operativa samverkansgruppen OSG.

⇒ Ökat bostadsbyggande

Av kommunfullmäktige beslutat särskilt prioriterat 2018: Det krävs ett affärsmässigt arbetssätt i kommunens planering. Samarbetet mellan förvaltningarna ska förbättras. För att komma närmare ett socialt hållbart samhälle är det viktigt att sociala aspekter kommer in tidigt i samhällsplaneringen.

Utvecklingsåtaganden

- Samordna förvaltningens medverkan i kommunens samhällsplaneringsprocess med fokus på social- och äldreomsorgsförvaltningens målgrupper.

Måluppfyllelsen för nämndmålet *Ökat bostadsbyggande* bedöms som god eftersom förvaltningens arbete med åtagandet är i nivå med planeringen. För att förvaltningen ska kunna få en mer framträdande roll i samhällsbyggnadsprocessen krävs samverkan mellan olika förvaltningar som såväl inom den egna förvaltningen. Detta förändrade arbetssätt är en långsiktig process som kommer att genomföras i etapper.

För det övergripande arbetet i samhällsbyggnadsprocessen deltar förvaltningens economichef i den kommunövergripande portföljgruppen där lokalstrategier och prognostisering sker.

I syfte att tidigt få in sociala aspekter i samhällsplaneringsprocessen har förvaltningen under 2018 deltagit i olika planeringsarbeten tillsammans med samhällsbyggnadsavdelningen. Några exempel på detta är:

- En processkartläggning för kommunens mottagande av privata byggherrar och utförare inom social- och äldreomsorgsförvaltningens områden.
- Deltagande i en referensgrupp för en utvecklingsplan för kommundelarna Sjödalen, Fullersta och centrala Huddinge.

Behov av bostäder till nyanlända

Lag (2016:38) om mottagande av vissa nyanlända invandrare för bosättning innebär ett särskilt åtagande för kommunen att tillhandahålla bostäder till nyanlända med uppehållstillstånd under deras etableringsperiod (2-3 år).

Under 2018 har kommunen kunnat erbjuda boenden för enpersonshushåll och familjer framför allt genom inhyrning hos externa fastighetsägare.

För att klara uppdraget för 2018 och de närmaste åren därefter har social- och äldreomsorgsförvaltningen tydliggjort i processen för kommande lokalbehov att det

behövs ytterligare tillskott av genomgångsbostäder lämpliga för både enpersonshushåll och familjer. Bedömningen är att ungefär 50 boenden behövs för att hantera uppdraget utöver de lägenheter som tilldelas via avtal med Hüge.

Familjer erbjuds i första hand att placeras i Huges bostadsbestånd men får ofta bosättas i en genomgångsbostad eller jourboende under en begränsad tid. Orsaken till detta är att det inte finns lägenheter som passar familjerna direkt vid ankomsten, utan matchningen till lämplig lägenhet sker senare. Bosättningsarbetet kommer att ske genom flyttkedjor, från initialt ett tidsbegränsat boende¹ till genomgångsbostäder².

Tillströmningen av nyanlända beräknas minska redan 2019 och därefter plana ut på en nivå kring drygt ett 100-tal personer per år. Detta förutsatt att asylsökande till landet inte förändras i förhållande till den nivå som gällt under 2017.

Andelen nyanlända familjer ökade under 2018, bland annat eftersom Sveriges mottagande av flyktingar direkt från flyktingläger, så kallade kvotflyktingar, ökade. Bedömningen är att en tredjedel av de som kommer att anvisas till kommunerna med stöd av bosättningslagen kan vara familjer som kommer till Sverige på detta sätt.

⊕ Utbyggd samhällsservice i takt med bostadsbyggandet

Särskilt prioriterat 2018: Kostnadsutvecklingen för lokaler för offentligt finansierad service ska dämpas samtidigt som lokaler ska byggas ut i takt med bostadsbyggandet.

Nämndens engagemang och planering gällande detta delmål 2018, beskrivs under delmålet *Ökat bostadsbyggande*.

⊕ Ökad trivsel och trygghet i Huddinges områden

Den offentliga miljön ska vara trygg och trygg. Färre personer ska känna rädsla att utsättas för brott och färre brott ska begås.

Samarbetet med föräldrar, polisen och andra myndigheter, organisationer och föreningar är av stor betydelse. Förvaltningen har under året fortsatt deltagit i den operativa samverkansgruppen (OSG) tillsammans med kultur- och fritidsförvaltningen, barn- och utbildningsförvaltningen, polisen och räddningstjänsten. Syftet är att utbyta information om nuläget i kommunens olika geografiska områden och vid behov agera i samverkan. Mobila teamet, alkoholhandläggaren samt beroendeenhetens uppsökare har

medverkat i trygghetsskapande aktiviteter i kommunens olika bostadsområden. Under året har det varit ett antal särskilda händelser i Flemingsberg och centrala Huddinge där OSG har haft en central roll och kunnat erbjuda ett behövligt kunskapsutbyte. Förvaltningen har i samband med detta mobiliserat medarbetare i extra insatser för trygghetsskapande åtgärder, bland annat nattvandring i Flemingsberg och ökad närvaro av mobila teamet i vissa skolor. Den utökade närvaron under höstens händelser resulterade i 26 nya barnvårdsutredningar och ett antal placeringar.

⊖ Ökad delaktighet

Utvecklingsåtaganden

- Utveckla unghuddinge.se

Arbetet med att uppdatera de befintliga texterna på unghuddinge.se har genomförts enligt plan. Däremot har utvecklingen av innehåll och upplägg skjutits fram till 2019, bland annat på grund av att förvaltningen under hösten inledde ett utvecklingssamarbete med FoU Södertörn kring webbinformation till barn och ungdomar. Samarbetet kommer att resultera i en enklare handbok som beräknas bli klar under tidig vår. Förvaltningen ser ett stort värde i att samarbeta kring detta, men det kommer alltså innebära att arbetet inte blir klart förrän under våren 2019. Det pågår också ett utvecklingsarbete på kultur- och fritidsförvaltningen, som är huvudansvariga för unghuddinge.se. Även det arbetet kommer att slutföras under våren 2019. I förvaltningens utvecklingsarbete kring unghuddinge.se ingår att se hur vi kan öka den digitala delaktigheten för ungdomar.

⊖ Ökad jämlikhet

Utvecklingsåtaganden

- Samtliga verksamheter ska under 2018 genomföra minst en aktivitet för ökad jämlikhet i basuppdraget.

Alla anställda inom kommunen ska vara orienterade i jämlikhetsfrågor, diskrimineringslagstiftning och normkritik. Jämställdhet är en självklar del i jämlikhetsarbetet och arbetet med jämställdhetsintegrering har fortsatt under året. Förvaltningen har deltagit i den kommungemensamma satsningen för kompetensutveckling gällande jämlikhet. Cirka 40 av förvaltningens medarbetare har deltagit i seminariet *Introduktion i jämlikhet och normkritik*. Arbetet med att analysera resultat utifrån kön, ålder och geografiskt område har fortsatt med stöd av handboken för jämlikhetsanalys. Omotiverade skillnader ska redovisas och åtgärdas.

¹ Tidsbegränsat boende kan vara ett vandrarhem, i nödfall jourlägenhet

² Genomgångsbostäder kan bland annat vara modulbyggnader med stöd av temporära bygglov.

Den förvaltningsövergripande arbetsgruppen fortsätter sitt arbete med att stötta verksamheterna i jämlikhetsarbetet.

Det konkreta jämlikhetsarbetet och arbetet med HBTQ sker inom respektive verksamhet.

Alla verksamheter har genomfört aktiviteter. Kvalitetsenheten anordnade en föreläsning om barnfattigdom där ungefär 150 medarbetare deltog. Biståndskansliet har genomfört en temadag för alla medarbetare med föreläsning och workshop på temat kulturell kompetens när man arbetar med människor.

HBTQ-arbetet

Arbete och försörjning har under 2018 fortsatt arbetet med HBTQ-perspektivet i verksamheten. En utsedd arbetsgrupp har identifierat de delar i verksamheten som bättre behöver belysas i ett HBTQ-perspektiv. Arbetssätt som stödjer detta har också utvecklats. Arbetet är slutfört enligt plan med god måluppfyllelse.

FN:s barnkonvention

Att möjliggöra jämlika uppväxtförhållanden för unga är en viktig del i jämlikhetsarbetet.

FN:s barnkonvention kommer att bli svensk lag 2020. Förvaltningen har hösten 2017 påbörjat en översyn av lagförändringarnas innebörd för socialnämndens arbete. En förvaltningsövergripande arbetsgrupp ska se över vilka krav som redan möts och vilka förändringar som kommer att krävas. Det kan innebära revidering av styrdokument och metoder eller exempelvis att ta fram ny statistik för att stärka medvetenheten om barnperspektivet.

Nationella minoriteter

Kommunen ska värna grundskyddet för samtliga nationella minoriteter, bland annat genom att informera om deras rättigheter när det behövs. Huddinge kommun är ett så kallat finskt förvaltningsområde utifrån lagstiftningen om nationella minoriteter. Detta innebär bland annat en rätt att använda finska vid sina muntliga och skriftliga kontakter med kommunen. Kommunen är skyldig att ge ett muntligt svar på finska. Vid myndighetsbeslut har den enskilde rätt att begära en skriftlig översättning av beslut och motivering. Länsstyrelsen beviljar årligen riktade statsbidrag som ska gå till merkostnader i kommunen som uppstår med anledning av lagen om nationella minoriteter och minoritetsspråk.

Från den 1 januari 2019 revideras lagen så att rättigheter och skyldigheter stärks ytterligare. Kommunerna blir då till exempel skyldiga att anta mål och riktlinjer för sitt minoritetspolitiska arbete och dessa ska på begäran kunna lämnas ut till den myndighet som har uppföljningsansvar för lagen.

Verksamheter och staber som gjort minst en aktivitet för ökad jämlikhet

	2017	2018
Totalt (andel)	100	100

Ökad nöjdhet med bemötandet vid kontakt med kommunen

Detta delmål rör i första hand allmänhetens nöjdhet i bemötande med förvaltningen. Brukarnas nöjdhet återfinns under målet *Fler upplever god vård och omsorg*.

Under 2018 har förvaltningen utvecklat samarbetet med Huddinge kommuns servicecenter, för att bidra till att invånarna får ett så snabbt och bra bemötande som möjligt.

Service via digitala kanaler

Utvecklingsåtaganden

- Samverkan med övriga förvaltningar i byggandet av ”digitala Huddinge kommun”.

Delar av arbetet ryms inom Huddinge kommuns digitaliseringsråd, där förvaltningens kommunikationschef ingår.

Det pågår ett kommungemensamt arbete kring förbättring och utveckling av kommunens IT-samverkansmodell, och vidareutveckling av befintliga processer inom IT-området.

Under hösten gjordes också en genomgång av all information på huddinge.se som rör socialnämndens ansvarsområden, i syfte att uppdatera informationen och kontrollera att alla uppgifter stämmer.

Hur förvaltningen kommer att arbeta med digitaliseringen beskrivs under avsnittet *Systematisk kvalitetsutveckling*.

Telefoni och e-post

När en kommuninvånare kontaktar förvaltningen via telefon eller e-post är utgångspunkten att vi besvarar kontakten på samma sätt. Om man till exempel har skickat e-post förväntar man sig att också få svar via e-post. Vi ska svara snabbt, korrekt och ge all den efterfrågade informationen.

En särskild kommunikationssatsning kring förvaltningens e-posthandbok och kommunens telefonipolicy gjordes inför både sommar- och julleddigheterna. Kommunikationsenheten har också genomfört ett antal utbildningar i e-posthantering för medarbetare.

Förvaltningens värdegrundsarbete

En väl fungerande verksamhet förutsätter engagerade, kompetenta och professionella medarbetare och chefer. Ett aktivt värdegrundsarbete är därmed en förutsättning för ett gott bemötande.

Socialnämndens samtliga verksamheter har under året arbetat med såväl förvaltningens gemensamma värdegrund

som de egna värdegrunderna. Dessutom har verksamheterna fortsatt arbetet med kommunens nya personalpolicy och etiska kod som togs fram under 2016.

Synpunkter och klagomål

Arbetet med översynen av riktlinjen för synpunkter och klagomål har av olika skäl inte slutförts under året. Ett förslag till avvikelshantering är framtaget och arbete pågår med att kartlägga processen med det nya systemstödet 2c8. Arbetet med översynen kommer att slutföras under början av 2019.

🟢 Ökad valfrihet

Kundval enligt lagen om valfrihetssystem (LOV) innebär att brukarna har rätt att välja den utförare de önskar bland de utförare som är godkända i Huddinge kommun.

Att underlätta medvetna val av utförare

Utvecklingsåtaganden

- Förenkla informationen om nämndens verksamheter för att den ska vara tillgänglig, korrekt och relevant.

Arbetet med att förtydliga informationen om kundvalen är klart.

Uppdelning av kundval hemtjänst

Våren 2018 delades kundvalet hemtjänst upp i kundvalen hemtjänst, ledsagar- och avlösarservice samt boendestöd. Syftet är att ge brukarna tryggare och mer professionella insatser då kommunen kan teckna avtal med mer spetsade utförare mot respektive målgrupp. Det underlättar också företagets etablering och ansökningsprocess då de kan koncentrera sina verksamheter utifrån erfarenhet och inriktning.

I och med uppdelningen i tre olika kundval med start den 15 april 2018 fick alla tidigare godkända utförare ansöka på nytt. Det är en av förklaringarna till det höga antalet ansökningar i kundvalen hemtjänst, ledsagar- och avlösarservice samt boendestöd. Flera företag har dessutom ansökt fler än en gång. Av totalt 36 ansökningar i kundvalet för hemtjänst står tretton företag för 28 av dessa ansökningar. Av de utförare som var verksamma innan förändringen var det två som valde att inte ansöka eller att återta sin ansökan och tre utförare som inte godkändes. I kundvalen godkändes fyra utförare som tidigare inte varit verksamma i Huddinge kommun.

Under året har nämnden hävt avtalet med en utförare som var verksam i hemtjänst, boendestöd och ledsagar- och avlösarservice.

Kundval enligt LOV – hemtjänst

Inkomna kundvalsansökningar hemtjänst			
	2016	2017	2018
Totalt (antal)	7	22	36
Godkända utförare			
	2016	2017	2018
Totalt (antal)	14	11	10
Utförda hemtjänsttimmar			
	2016	2017	2018
Egen regi (%)	44	25	23
Externa utförare (%)	56	75	77

Kundval enligt LOV – ledsagar- och avlösarservice

Inkomna kundvalsansökningar ledsagar- och avlösarservice			
	2016	2017	2018
Totalt (antal)	-	-	21
Godkända utförare ledsagar- och avlösarservice			
	2016	2017	2018
Totalt (antal)	-	-	10
Utförd ledsagar- och avlösarservice, fördelning timmar			
	2016	2017	2018
Egen regi (%)	-	-	71
Externa utförare (%)	-	-	29

Kundval enligt LOV - boendestöd

Inkomna kundvalsansökningar boendestöd			
	2016	2017	2018
Totalt (antal)		-	16
Godkända utförare boendestöd			
	2016	2017	2018
Totalt (antal)		-	7
Utfört boendestöd, fördelning timmar			
	2016	2017	2018
Egen regi (%)		-	71
Externa utförare (%)		-	29

Kundval enligt LOV – korttidsvistelse

Inkomna kundvalsansökningar korttidsvistelse			
	2016	2017	2018
Totalt (antal)	1	0	1
Godkända utförare			
	2016	2017	2018
Totalt (antal)	19	18	14
Utförd korttidsvistelse, dygn			
	2016	2017	2018
Egen regi (%)	37	35	40
Externa utförare (%)	63	75	60

I januari beslutade nämnden om ett reviderat förfrågningsunderlag för kundvalet korttidsvistelse. I samband med att nya avtal skrevs valde fyra utförare att inte teckna nya avtal med Huddinge kommun.

Kundval enligt LOV – familjerådgivning

Inkomna kundvalsansökningar familjerådgivning			
	2016	2017	2018
Totalt (antal)	1	1	0
Godkända utförare			
	2016	2017	2018
Totalt (antal)	7	8	8
Utförda samtal vid familjerådgivning			
	2016	2017	2018
Egen regi (%)	60	47	40
Externa utförare (%)	40	53	60

Kundval enligt LOV – daglig verksamhet

Inkomna kundvalsansökningar daglig verksamhet			
	2016	2017	2018
Totalt (antal)	2	0	0
Godkända utförare daglig verksamhet			
	2016	2017	2018
Totalt (antal)	8	8	8
Utförd daglig verksamhet, timmar			
	2016	2017	2018
Egen regi (%)	91	86	84
Externa utförare (%)	9	14	16

Det är viktigt att poängtera att antalet utförare är färre än antalet verksamheter som den enskilde brukaren kan välja bland. Flera av de externa utförarna driver, i likhet med kommunens egen regi, flera olika dagliga verksamheter.

I december 2018 beslutade nämnden om ett reviderat förfrågningsunderlag för daglig verksamhet som ska gälla från den 1 januari 2019. En förändring är att modellen för ersättning till utförarna har gjorts om.

Utbildning med hög kvalitet

Utbildningsnämnderna ska, tillsammans med socialnämnden, arbeta för att förbättra samarbetet mellan skola, socialtjänst och föräldrar kring elever i behov av särskilt stöd.

Förbättrade kunskapsresultat

Av kommunfullmäktige beslutat särskilt prioriterat 2018: Fler elever ska ta gymnasieexamen inom tre år. Kostnaden

för ett fjärde år på gymnasiet är omfattande. Detta är inte bara en fråga för gymnasiet utan även för förskola, skola och socialtjänst. Därför är tidiga insatser viktiga.

Socialnämndens engagemang och planering gällande detta delmål 2018, beskrivs under delmålet *God omsorg för individen*.

+ Fler i jobb

Detta övergripande mål är riktat enbart till förvaltningen.

Bedömning av måluppfyllelse

Den sammanvägda måluppfyllelsen för de tre delmålen under detta område är sammanvägt mycket god. Fler invånare i Huddinge kommun arbetar och färre är arbetslösa än föregående år. Förvaltningen har också bland annat kortat bidragstiden för personer utan sysselsättning samtidigt som individanpassade insatser har hjälpt fler personer vidare till sysselsättning.

+ Fler arbetstillfällen

Av kommunfullmäktige beslutat särskilt prioriterat 2018: Prioritera insatser som leder till att fler Huddingebor får ett jobb. När man har ett arbete att gå till ökar individens delaktighet i samhället. Dessutom ökar kommunens intäkter. För detta krävs, exempelvis, ett proaktivt arbete med att locka företag till kommunen, sociala krav vid exploatering, 100 Huddingejobb, sommarjobb, SFI samt riktade utbildningar till nyanlända. Detta för att säkerställa att de som står långt ifrån arbetsmarknaden och de som nyligen flyttat till Huddinge blir anställningsbara och får en egen försörjning.

Nämndens engagemang och planering gällande detta delmål 2018, beskrivs under delmålet *Fler i egen försörjning*.

= Fler och växande företag

Av kommunfullmäktige beslutat särskilt prioriterat 2018: Ett särskilt fokusområde för 2018 är näringslivsklimatet. Samtliga förvaltningar ska aktivt medverka till att säkra ett bättre klimat för företagare. Samtliga förvaltningar ska ha insikt och förståelse för förutsättningarna att driva företag i kommunen, arbeta med hur man bemöter kommunens företagare samt lyfta fram på vilket sätt Huddinge är en bra kommun att driva såväl små som stora företag i.

Näringslivsklimatet

Utvecklingsåtagande

- Fortsätta utveckla näringslivsklimatet, bland annat utifrån ny näringslivsstrategi.

Förvaltningen har bland annat stärkt dialogen med de externa utförarna med tätare kontakter och ökad tillgänglighet. Arbetet med den nya näringslivsstrategin tillsammans med kommunstyrelsens förvaltning har också påbörjats.

Serveringstillstånd

Utvecklingsåtagande

- Verksamheten ska i samråd med kommunens företagare förbättra tillgängligheten på huddinge.se gällande serveringstillstånd.

En ny e-tjänst är på väg att driftsättas vilket kommer förenkla ansökan om serveringstillstånd för såväl företagare som verksamheten. Detta var planerat till oktober men har inte driftsatts då en del tekniska lösningar inte är på plats. Bland annat kommer detta innebära att uppgifter hämtas automatiskt från exempelvis Bolagsverket.

Verksamheten uppfyller fortsatt målet med att alla inkomna ansökningar ska ha fått ett beslut inom två månader från det att komplett ansökan inkommit.

Ansökningar om stadigvarande serveringstillstånd där beslut har fattats inom två månader ³			
	2016	2017	2018
Totalt (procent)	100	100	100

Handläggningstider

Ansökningar om kundval som har handlagts inom fastställd tid			
	2016	2017	Etappmål 2018
Totalt (procent)	100	100	100

+ Fler i egen försörjning

Öppet arbetslösa och andel försörjningsstödstagare

Arbetslöshetssiffror för december är ännu inte tillgängliga för analys, men siffror för november visar att antalet totalt öppet arbetslösa i Huddinge är 3,0 procent, vilket är en minskning med 0,2 procent för samma period 2017. Ungdomsarbetslösheten i Huddinge för november 2018 är 2,2 procent, vilket innebär en minskning från november 2017 då ungdomsarbetslösheten var 2,8 procent.

Andelen försörjningsstödstagare i befolkningen har minskat något, men Huddinge behåller sin ranking i länet i enlighet med tidigare år. Inga tillgängliga siffror finns för 2018 avseende andel försörjningsstödstagare i befolkningen.

³ Beslut inom två månader från det att fullständig ansökan har inkommit.

Öppet arbetslösa i Huddinge, augusti			
	2016	2017	2018
Totalt (%)	3,2	3,2	3,0
Kvinnor	3,1	3,1	3,0
Män	3,2	3,4	3,0
Ungdomar	2,9	2,8	2,2
Andel försörjningsstödstagare i befolkningen			
	2016	2017	2018
Totalt (%)	2,6	2,3	-
Ranking i länet ⁴	16/26	16/26	-

Förändrade arbetssätt

Utvecklingsåtagande

- Arbetslösa försörjningsstödstagare blir självförsörjande genom strukturerade, enhetliga metoder och arbetssätt.

Arbetet med att implementera nya effektiviserande arbetssätt för att stödja arbetssökande till arbete har delvis genomförts enligt plan. Under 2018 har totalt 697 personer tagit del av kommunala arbetsmarknadsinsatser. Av dem är 498 personer försörjningsstödstagare. 204 personer har efter avslutad insats gått vidare till arbete eller studier varav 141 hade försörjningsstöd. Resultatet för helår 2018 är att 28 procent av de försörjningsstödstagare som remitterats till arbetsförberedande insatser avslutas till arbete eller studier vilket är godtagbar måluppfyllelse.

Andelen försörjningsstödstagare som efter insats, gått vidare till arbete eller studier				Etappmål
	2016	2017	2018	2018
Totalt (%)	-	-	28	30

Kortare bidragstider

Utvecklingsåtagande

- Arbetslösas bidragstid förkortas genom effektivare och förenklade verksamhetsprocesser.

I syfte att förkorta bidragstiden för den arbetssökande har myndighetsutövare och de arbetsförberedande verksamheterna gemensamt arbetat med att effektivisera olika delar av processen under 2018. Etappmålet för den genomsnittliga bidragstiden för hushåll med försörjningsstöd är 22 månader.

Bidragstidens längd, hushåll, genomsnitt antal månader				Etappmål
	2016	2017	2018	2018
Totalt	22,4	22,8	20,4	22

Arbetet med att förkorta arbetslösas bidragstid har genomförts enligt plan med god måluppfyllelse och har resulterat i snabbare processer där arbetslösa tidigare får tillgång till rätt insatser. Den genomsnittliga bidragstiden för de som uppbär försörjningsstöd för helåret 2018 är 20,4. Det innebär att etappmålet för 2018, att den genomsnittliga bidragstiden skulle minska till högst 22 månader, är uppnått.

Insatser utifrån förutsättningar på arbetsmarknaden

Utvecklingsåtagande

- Försörjningsstödstagare får individanpassade insatser utifrån sina förutsättningar på arbetsmarknaden.

Under 2018 har verksamheten fortsatt att bygga på de arbetsförberedande insatserna Huddingejobb och korta yrkesutbildningar som gett goda resultat. Under året har också matchningen mot extra tjänster varit en viktig insats. 51 Huddingebor har fått beslut om extratjänst under 2018 via matchnings- och kompetensenheten.

Huddingejobb				Etappmål
	2016	2017	2018	2018
Totalt (antal)	78	91	75	100
Kvinnor	45	65	48	-
Män	33	26	27	-
Barnfamiljer	39	53	47	50
Vårby, Flemingsberg	28	27	26	-
Varav självförsörjande efter insatsen				
Totalt (%)	71	69	-	60

Korta yrkesutbildningar				Etappmål
	2016	2017	2018	2018
Totalt (antal)	65	49	50	50
Kvinnor	21	10	20	-
Män	44	39	30	-
Barnfamiljer	-	35	23	25
Vårby, Flemingsberg	45	34	41	-
Varav självförsörjande efter insatsen				
Totalt (%)	87	92	84	75

Av de som påbörjade insatsen Huddingejobb under 2017 är 69 procent självförsörjande. Då insatsen i större utsträckning än tidigare år har erbjudits fler försörjningsstödstagare som står längre ifrån

⁴ 2013 saknas Botkyrka, Nynäshamn och Solna. 2014 saknas Botkyrka, Solna, Upplands Väsby och Vallentuna. 2015 saknas Botkyrka och Upplands Väsby.

arbetsmarknaden bedöms måluppfyllelsen utifrån etappmålet på 60 procent vara mycket god.

Under 2018 har 75 personer erbjudits Huddingejobb, 27 män och 48 kvinnor. 63 procent av de som har fått Huddingejobb är föräldrar vilket är ett gott resultat i förhållande till målsättningen på 50 procent.

Under 2018 har 50 personer påbörjat korta yrkesutbildningar, 30 män och 20 kvinnor. 46 procent av de som har deltagit i insatsen är föräldrar. 84 procent av de som deltagit har blivit självförsörjande, vilket i förhållande till etappmålet på 75 procent ger en mycket god måluppfyllelse. Sammantaget visar ovanstående en mycket god måluppfyllelse avseende samtliga delar.

Barnperspektivet

Under hösten 2017 genomfördes en uppföljning av barnperspektivet inom ekonomiskt bistånd. Utifrån resultatet av uppföljningen har myndighetsutövningen utformat arbetssätt under 2018 som synliggör barnet i hushåll med ekonomiskt bistånd. Verksamheten har sedan 2016 prioriterat föräldrar i kommunala arbetsmarknadsinsatser och det arbetet har fortsatt 2018.

Nyanlända

En avgörande faktor för försörjningsstödet utveckling är hur snabbt de nyanlända i kommunen kommer ut i egen försörjning.

Bosättningsenheten har byggt upp ett arbete som innefattar ett engagemang till stöd för nyanländas etablering i övrigt. Svårigheter för den enskilde i sin etablering kan också innebära att det inte sker en genomströmning i bostäderna på ett optimalt sätt.

Under 2018 har bosättningsenheten fördjupat samarbetet dels med verksamhetsområdet Arbete och försörjning, samt dels med Arbetsförmedlingen. Avsikten är att relativt tidigt efter det att de nyanlända flyttat in, kunna identifiera de personer som signalerar att de har svårigheter med sin etableringsprocess. Med stöd av nämnda samarbetspartners, samt i kontakt med den enskilde, kan dessa individer fångas upp så att behovet av ytterligare eller ändrade insatser kan identifieras och tillsättas för att de ska kunna bli självförsörjande.

Bosättningsenheten är sedan den 1 september 2018 en del av verksamheten Arbete och försörjning och bosättnings- och integrationsarbetet är fördelat över två enheter i den nya sektionen.

IPS - Individual placement and support

Utvecklingsåtaganden

- Verksamheten ska öka andelen brukare som går vidare till arbete, praktik eller studier inom insatsen IPS.

Andelen brukare som går vidare till arbete, praktik eller studier inom insatsen IPS		
	2018	Etappmål 2018
Totalt (%)	72	80

Vid årets slut hade 72 procent av deltagarna i IPS studier eller arbete inom insatsen. Effektmålet har inte uppnåtts men sysselsättningsgraden har ökat med fem procent sedan första mätningen i början av 2018. Resultaten är positiva och visar att 21 personer av totalt 29 är och har varit i sysselsättning under året. Av dessa har nio kommit ut i anställning, fem i studier och nio i arbetspraktik. Av samtliga är 14 självförsörjande. Insatsen ges till brukare inom både beroende och socialpsykiatri. Metoden är eftertraktad och många har under året ansökt om att få ta del av insatsen. En ansökan om medel har gjorts till regeringens plan för riktade insatser inom området psykisk ohälsa (PRIO), samt från statens medel för att motverka segregation för att kunna utöka insatsen under 2019.

Utvecklad daglig verksamhet

För de som inte kan ha ett ordinarie arbete ska meningsfull sysselsättning och utvecklad daglig verksamhet erbjudas. Daglig verksamhet i egen regi utvecklas ständigt genom att nya aktiviteter erbjuds deltagarna. Förslag på nya aktiviteter inkommer genom regelbundna brukarråd. Brukarråd är ett forum där brukare bjuds in för att tala om frågor som är viktiga för dem. Brukarråd sker på enheten, på sektionen och på övergripande nivå, syftet är bland annat att öka brukarmedverkan och delaktighet. Under 2018 har nya aktiviteter på daglig verksamhet utvecklats i form av estetiska aktiviteter som musik, drama och konst.

+ God omsorg för individen

Kommunfullmäktiges övergripande mål *God omsorg för individen* har två delmål: *Fler upplever god hälsa*, samt *Fler upplever god vård och omsorg*. Delmålet om att fler upplever god hälsa riktas till förvaltningen och nämndens utförare i egen regi. Delmålet om att fler ska uppleva vården och omsorgen som god, riktas till hela förvaltningen och samtliga utförare av nämndens tjänster. Målen avser brukare av nämndens insatser och tjänster samt deras anhöriga och närstående.

Vidareutveckling och konkretisering av arbetet rörande delmålen sker i verksamheternas kvalitetsplaner och arbetsplaner.

Av kommunfullmäktige beslutat särskilt prioriterat 2018: Det är viktigt att den som hamnar utanför arbetsmarknaden omgående får hjälp med lämpliga insatser för att åter komma tillbaka i egen försörjning. Den genomsnittliga tiden för de som uppbär försörjningsstöd ska minska till högst 22 månader. Nämndens engagemang och planering gällande detta del- och etappmål 2018, beskrivs under delmålet *Fler i egen försörjning*.

Bedömning av måluppfyllelse

Måluppfyllelsen för detta mål och delmål är mycket god i relation till verksamhetsplanen. De redovisade aktiviteterna visar på att mycket har genomförts under året för att stärka förutsättningarna för god hälsa och omsorg i kommunen. Bland annat har en förvaltningsövergripande inventering gjorts av livssituationen för personer med psykisk funktionsnedsättning. Tillsammans med andra förvaltningar har också ett kommunövergripande arbete genomdrivits utifrån Länsstyrelsens preventionspaket som syftar till att kartlägga kommunens förebyggande insatser. Noterbart är också att invånare i Huddinge generellt har en mycket god upplevelse av kvaliteten på utförandet av tjänster och myndighetsutövandet vilket årets brukarundersökning visar.

+ Fler upplever god hälsa

Särskilt prioriterat 2018: Prioritera tidiga insatser som leder till ökade möjligheter för individen att styra sitt eget liv och skapa sin egen framtid samtidigt som de på lång sikt leder till minskade kostnader.

Inventering av livssituationen för personer med psykisk funktionsnedsättning

Under 2018 har en inventering av målgruppen personer med psykiska och neuropsykiatriska funktionsnedsättningar genomförts. Inventeringen utgör en grund till en fortsatt planering för hur verksamheterna som arbetar med målgruppen ska utvecklas under de kommande åren. Undersökningen har genomförts av medarbetare inom

individ- och familjeomsorgen, Arbeta och försörjning och biståndskansliet och totalt har 649 personer med psykisk funktionsnedsättning identifierats i åldrarna 18-65 år, 113 av dessa har kontakt med två eller flera verksamheter inom social- och äldreomsorgsförvaltningen. Det är också 157 barn som lever tillsammans med förälder eller annan vuxen inom målgruppen.

Uppsökande verksamhet inom psykisk ohälsa

Utvecklingsåtaganden

- Biståndskansliet prioriterar tidiga insatser genom att den uppsökande verksamheten för vuxna med psykisk ohälsa fortsätter under hela 2018.

Arbetet är genomfört. Biståndskansliets uppsökande verksamhet har under 2018 arbetat med personer över och under 65 år. Personer med psykisk ohälsa har erbjudits stöd till kontakt med kommunen, landstinget och andra aktörer. Verksamheten har även arbetat vräkningsförebyggande i samverkan för att personer som ingår i målgruppen inte ska förlora sin bostad. Verksamheten startade som ett projekt⁵ 2016 till och med 2018. Verksamheten kommer att fortsätta som en del av biståndskansliets kärnuppdrag 2019.

Lag om samverkan vid utskrivning från slutet hälso- och sjukvård

Utvecklingsåtaganden

- Biståndskansliet ska i samverkan med övriga verksamheter i förvaltningen utveckla tidiga insatser vid utskrivning från slutenvården.

I planerad nivå. Biståndskansliet har under året genomfört en förstudie gällande insatsen trygg hemgång. Med utgångspunkt i förstudien har beslut fattats om att insatsen ska startas upp under våren 2019 och utvärderas under hösten.

Tidiga insatser för barn och unga

Utvecklingsåtaganden

- Verksamheten ska utefter det framtagna samverkansdokumentet utveckla kunskapsöverföring mellan individ- och familjeomsorgen och barn- och utbildningsförvaltningen.

I november antogs samverkansöverenskommelsen *Barn och unga i behov av samordnade insatser* mellan

⁵ Verksamheten finansierades under perioden av PRIO-medel (Plan för riktade insatser inom området psykisk ohälsa), en statlig satsning som inleddes 2012.

förvaltningarna. Under 2019 kommer arbetet påbörjas med att sprida de rutiner som är kopplade till överenskommelsen. Dessa rör bland annat ansvarsfördelning vid placeringar av barn som kräver skolbyte och hur kommunen i samverkan ska arbeta för en i möjligaste mån obruten skolgång.

Under året har projektet med Trygghetscirkeln, ett utökat föräldrastöd, permanentats. Arbetet med att göra hembesök hos förstagångsföräldrar i Vårby har utvärderats av FoU Södertörn och visat på att det ger goda resultat.

Det har varit ett fortsatt högt tryck på Fridlysts gruppverksamheter för barn och deras föräldrar under året. Fridlyst gruppverksamhet riktar sig till barn till skilda föräldrar, samt barn till föräldrar med beroende och psykisk ohälsa.

Preventionspaket

Utvecklingsåtaganden

- Social- och äldreomsorgsförvaltningen ska tillsammans med berörda förvaltningar ingå i en kommunövergripande arbetsgrupp för arbetet med Länsstyrelsens preventionspaket.

Arbetet har löpt enligt plan och under året har medarbetare från förvaltningen deltagit i kommunens arbetsgrupp som genomfört en kartläggning av de förebyggande insatser som finns i Huddinge. Resultatet ska nu bearbetas och projektet har förlängts till första kvartalet 2019. Kartläggningen har gett underlag för beslut, som fattades av styrgruppen under hösten 2018, om två prioriterade områden framöver som är *Främja skolframgång* samt *Goda föräldrarelationer*.

Individens behov i centrum (IBIC)

Resultatet är inte i planerad nivå. Biståndshandläggarna har under året fortsatt att arbeta i en anpassad version av verksamhetssystemet Procapita då den nya modulen i verksamhetssystemet ännu inte kunnat tas i drift då utvecklingen av modulen fortgått under året.

På grund av olika omständigheter inom verksamheterna har arbetet med att införa IBIC i projektform under 2018 inte kunnat genomföras. Det kommer därför att göras ett omtag inför 2019. En ny planering ska göras för breddinförande av IBIC med start inom äldreomsorgen.

Förebyggande arbete utifrån suicidrisk, våld och kriminalitet

I samtliga verksamheter som träffar barn och ungdomar ingår det att bemöta suicidala riskbeteenden. Inom boendena fortsätter verksamheten göra kontinuerliga riskbedömningar för att fånga upp tidiga signaler hos den enskilde individen och verksamheten arbetar som en del av kärnuppdraget med psykosocialt omhändertagande.

Samordnaren mot våld i nära relationer har bedrivit ett fortsatt arbete med att medvetandegöra problematiken samt höja kompetensen inom området hos medarbetare inom kommunen. Från och med 2019 flyttar det övergripande ansvaret för samordning av frågan om våld i nära relationer till kommunstyrelsens förvaltning.

Individ- och familjeomsorgen och Arbete och försörjning har under året samverkat för att säkerställa att arbetssättet enligt framtagen rutin för personer som utsätts för våld i nära relationer följs. Det gemensamma arbetet har följts upp och visar på fungerande samverkan.

Ett annat viktigt exempel på det förebyggande arbetet är sociala insatsgrupper som förhindrar kriminalitet bland unga och därmed förebygger rekrytering till kriminella nätverk. Insatsen har använts i Huddinge kommun sedan 2014. Under 2017 minskade antalet individer som erbjöds insatsen. Under 2018 har verksamheten därav följt upp genomförandet av insatsen samt målgruppen den riktar sig till. Elva ungdomar har varit inskrivna, målet för året var tio ungdomar. Utvecklingen har varit mycket positiv och samtliga samarbetspartners (social- och äldreomsorgsförvaltningen, barn- och utbildningsförvaltningen, kultur- och fritidsförvaltningen samt polisen) ser mycket positivt på de resultat som visats under 2018. Insatsen kommer fortsätta att bedrivas under 2019.

Våldsbejakande extremism ska motverkas genom att fortsätta utveckla arbetet med att förebygga, upptäcka och hantera radikaliserings. Verksamheten fortsätter arbeta efter den kommungemensamma rutinen för att upptäcka och hantera våldsbejakande extremism. Det finns vid årets slut ingen individ som fått insatser från individ- och familjeomsorgen utifrån detta, men verksamheten har beredskap för att bemöta enskilda vid upptäckt.

Föräldrarna har ansvar över sina barns utveckling och välbefinnande och därför vill kommunen erbjuda stöd till fler föräldrar i syfte att stärka dem i deras föräldraroll. Familjecentralerna är en verksamhet som är av stor betydelse för det uppsökande och förebyggande arbetet. I takt med att kommunen växer såg verksamheten under 2017 behovet av att utöka antalet familjecentraler då de har haft ett högre tryck på verksamheten än de kunnat svara upp till. Utifrån en lägre befolkningsökning 2018 än beräknat och förstärkning med två kuratorer inom befintlig verksamhet ser förvaltningen därför idag inget behov av en utökning.

Etableringsprocessen för nyanlända

Att ta vara på civilsamhällets engagemang och initiativförmåga är avgörande för en fungerande integration för nyanlända.

Bosättningsenheten har sökt samarbete med föreningsliv och civilsamhället i stort för att underlätta nyanländas

etablering. Detta med fokus på de insatser som kan göras för att de så kallade genomgångsbostäderna ska upplevas som bra och ur integrationssynpunkt stödjande för den enskilde. Dessa insatser kan till exempel utgöras av föreningsaktiviteter som arrangeras vid eller i anslutning till genomgångsboendena eller att nyanlända bjuds in till aktiviteter eller sammanhang som berikar fritiden. Olika aktörer från civilsamhället kan också bidra till praktiska lösningar för att förbättra nyanländas situation under etableringstiden, till exempel genom att bidra till att bygga upp personliga nätverk. Detta arbete har påbörjats under 2018 och kommer att fortsätta på olika sätt under 2019.

Basala hygienrutiner⁶

Utvecklingsåtagande

- Ett systematiskt och verksamhetsövergripande arbetssätt tas fram för funktionshinderområdets egen regi rörande arbetet med basala hygienrutiner

Enligt SOSFS 2015:10 ställs krav på kännedom och följsamhet av basala hygienrutiner. Detta gäller för förvaltningens verksamheter inom LSS i egen regi. Under 2018 har medicinskt ansvarig sjuksköterska i samverkan med utvecklingsledare och enhetschefer reviderat tidigare rutin *Basala hygienrutiner*. Revideringen består bland annat av att tydligare beskriva ansvaret. Under 2019 kommer reviderad rutin *Basala hygienrutiner* implementeras i verksamheten för att uppnå förståelse och följsamhet till rutinen. Arbetet löper på enligt plan.

Fysisk aktivitet

Inom funktionshinderområdets dagliga verksamhet finns det flera aktiviteter där fysisk aktivitet erbjuds deltagarna. De fysiska aktiviteter som erbjuds är dels individuella, till exempel att leta Pokémon. Andra fysiska aktiviteter som utförs i grupp är bland annat dans och innebandy. För att hitta fysiska övningar som passar brukare finns ett samarbete med sjukgymnast. Sjukgymnast lägger upp träningsprogram för att passa brukarna. Inom särskilda boenden arbetar vissa boenden med tidigare implementerad modell *hälsofrämjande gruppbostad*. Modellen syftar till att inspirera brukarna till fysisk aktivitet. Exempel på fysiska aktiviteter kan vara simning eller promenader enskilt och i grupp. Det finns brukare som går till Friskis och svettis som har fysisk aktivitet på tisdagar riktade till målgruppen med Zumba och styrketräning.

Kommunstyrelsens förvaltnings utvecklingsledare på kulturstrategiska enheten har i samarbete med andra

kommuner och studieförbund också tagit fram ett aktivitetsprogram med aktiviteter som passar för målgruppen. Funktionshinderområdet använder sig av det framtagna materialet för att inspirera och motivera brukare till fysisk aktivitet.

⁶ Från och med den 1 januari 2016 gäller Socialstyrelsens föreskrifter om basal hygien (SOSFS 2015:10) inom all hälso- och sjukvård och vid arbete inom hemtjänsten, särskilda boenden och vissa LSS-boenden. Socialstyrelsens föreskrifter om basal hygien anger de krav som verksamhetens lokala basala hygienrutiner ska vara grundade på.

Arbetet enligt hälso- och sjukvårdslagstiftningen (HSL)

Verksamhetschef har enligt hälso- och sjukvårdslagen tillsammans med medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) ett gemensamt författningsreglerat ansvar för hälso- och sjukvårdens kvalitet i kommunens särskilda boenden enligt SoL och LSS och dagverksamhet enligt SoL och LSS.

I medicinskt ansvarig sjuksköterskas (MAS) uppdrag ingår att följa upp hälso- och sjukvårdens kvalitet samt kontrollera att en patientsäker vård upprätthålls. I ansvaret ingår bland annat att utarbeta riktlinjer och rutiner för den hälso- och sjukvård som bedrivs inom det kommunala hälso- och sjukvårdsansvaret samt följa upp att dessa efterlevs i det dagliga arbetet.

Under 2018 har det tillsammans med äldreomsorgens medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS) genomförts en omstrukturerad, revidering och komplettering av befintliga riktlinjer och rutiner. Detta för att få en enhetlighet i riktlinjer och rutiner eftersom det kommunala hälso- och sjukvårdsansvaret är lika oavsett verksamhetsinriktning. Enhetligheten ska underlätta för verksamheterna och säkerställa patientsäkerhetsarbetet.

+ Fler upplever god vård och omsorg

För att bedriva socialtjänst av god kvalitet och nå goda resultat för delmålet, har nämnden brutit ner god vård och omsorg i fyra kvalitetsområden att mäta. Dessa är *God tillgänglighet*, *Gott bemötande*, *Hög delaktighet* samt *God kvalitet på insatser och tjänster*, vilka överensstämmer med intentionen i lagar och föreskrifter som styr socialtjänsten.

Att mäta och följa upp brukarnas upplevelse

Nämnden följer upp delmålet *Fler upplever god vård och omsorg* vartannat år genom brukarundersökningar där brukarna tillfrågas om sin upplevelse av stöd och insatser utifrån de fyra kvalitetsområdena.

För att nå så många som möjligt har flera olika undersöknings- och insamlingsmetoder använts i årets brukarundersökning. Funktionshinderområdet och individ- och familjeomsorgen har deltagit i SKL:s nationella brukarundersökningar för respektive område. Detta medför att dessa verksamheters resultat blir jämförbara på nationell nivå, vilket ytterligare ökar reliabiliteten för undersökningen.

Ambitionen att öka svarsfrekvensen i brukarundersökningarna har infriats, och svarsfrekvensen i undersökningarna är större än tidigare år. Det stärker reliabiliteten vad gäller undersökningsresultatet.

Jämförelser av resultat över tid bör undvikas i och med att undersökningarna 2016 och 2018 skiljer sig på flera sätt.

Målgruppen för detta delmål är brukare inom socialnämndens verksamhetsområden, varför mått med resultat, etappmål och utvecklingsåtaganden på de fyra kvalitetsområdena riktas till alla utförare inklusive myndighetsutövning.

Exempel på olika undersökningsmetoder

Inom Arbete och försörjning har man dels delat ut traditionella pappersenkäter men man har även använt ett externt undersökningsföretag som under en dag stod i receptionen för försörjningsstöd och intervjuade besökarna.

För myndighetsutövning inom funktionshinderområdet har enkäter skickats hem till de brukare som har haft kontakt med biståndskansliet.

Inom individ- och familjeomsorgen deltog man i SKL:s nationella brukarundersökning. Undersökningen riktade sig till vårdnadshavare, ungdomar 13 år eller äldre (exklusive ensamkommande) och personer med beroende. Enkäten var digital och gick att besvara via webblänk. Verksamheten tillhandahöll läsplattor för att de svarande skulle ha möjlighet att svara på enkäten på plats och i enskildhet.

Även funktionshinderområdet deltog i SKL:s nationella brukarundersökning. Brukarundersökningen av funktionshinderområdet riktar sig till vuxna personer med funktionsnedsättning inom boende, boendestöd och daglig verksamhet/sysselsättning enligt lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och socialtjänstlagen (SoL) samt personlig assistans.

Undersökningen genomfördes med verktyget Pictostat som är ett bildstödsverktyg och deltagandet var på det stora hela högt.

Försiktighet vid jämförelse över tid

Inför årets brukarundersökning har flera förändringar gjorts i förhållande till 2016. Även om vissa metoder har varit desamma som i tidigare undersökningar så innebär övergången till att genomföra SKL:s nationella brukarundersökningar inom individ- och familjeomsorgen och funktionshinderområdet att viss försiktighet måste användas när resultatet jämförs med tidigare års resultat.

Inför årets brukarundersökning har flera förändringar gjorts i förhållande till 2016. Förutom att metoden har anpassats utifrån målgrupperna har även frågorna formulerats om och i vissa fall har antalet svarsalternativ blivit färre. Frågorna är fortfarande inriktade mot de fyra kvalitetsområdena. Jämförelser med tidigare års resultat bör dock göras med viss försiktighet eftersom det är svårt att avgöra hur stor del av resultatutvecklingen som beror på att enkäterna har gjorts om.

Totalt deltog 636 personer i årets brukarundersökning, vilket ger en svarsfrekvens på 54 procent. Det kan jämföras

med 2016 års undersökning då svarsfrekvensen uppgick till 53 procent (528 personer).

God tillgänglighet

Information är en viktig kvalitetsfaktor för att verksamheten ska upplevas som tillgänglig. Vid behov ska det vara lätt att komma i kontakt med verksamheten. Det kan till exempel handla om att snabbt få svar på frågor via telefon, brev, e-post eller att snabbt få tid för ett personligt möte. Det handlar

Brukare nöjda med bemötandet från utförare av insats		
	2016	2018
Totalt (%)	89	86
Kvinnor	88	86
Män	89	82
Brukare nöjda med bemötandet vid myndighetsutövning		
	2016	2018
Totalt (%)	78	79
Kvinnor	76	76
Män	80	82

också om informationen i trycksaker samt på kommunens webbplats och i sociala medier.

Brukare nöjda med tillgängligheten hos utförare av insats		
	2016	2018
Totalt (%)	76	86
Kvinnor	76	87
Män	76	84
Brukare nöjda med tillgängligheten vid myndighetsutövning		
	2016	2018
Totalt (%)	64	64
Kvinnor	61	62
Män	66	66

Brukare är betydligt nöjdare med tillgängligheten hos utförare i brukarundersökningen 2018 gentemot resultatet 2016. Det är en kraftig förbättring som också har skett i samtliga verksamheter.

Brukare är lika nöjda med tillgängligheten vid myndighetsutövning i 2018 års brukarundersökning som de var 2016. Med undantag för kvinnor som är något mer nöjda.

Gott bemötande

Bemötandet är ytterligare en viktig kvalitetsfaktor för hur brukarna upplever kontakten med verksamheten. Det handlar i hög grad om samspelet i det direkta mötet mellan personal och brukare. Ett gott bemötande innebär att alla i kontakten med socialtjänsten bemöts på ett respektfullt, professionellt, jämlikt och icke diskriminerande sätt. Likabehandling ska gälla, det vill säga att alla har likhet inför lagen och bemöts utifrån sina förutsättningar.

Resultatet för bemötande från utförare har försämrats något i 2018 års brukarundersökning. Framst är det hos män som resultatet har försämrats.

Resultatet för bemötande vid myndighetsutövning är oförändrat 2018 gentemot resultatet för 2016 års brukarundersökning.

Hög delaktighet

Delaktighet är en kvalitetsfaktor som i hög grad påverkar brukarnas nöjdhet. Verksamheten ska ta hänsyn till brukarens önskemål och åsikter, samt värna om den personliga integriteten när hjälpen utformas och utförs. Det ska finnas möjlighet för brukaren att påverka hjälpen i vardagen. Möjligheten till delaktighet ska utformas utifrån varje brukares förutsättningar.

Brukare nöjda med delaktigheten vid utförandet av insats		
	2016	2018
Totalt (%)	74	86
Kvinnor	77	85
Män	71	88
Brukare nöjda med delaktighet vid myndighetsutövning		
	2016	2018
Totalt (%)	72	76
Kvinnor	74	78
Män	69	76

Resultatet för delaktighet vid utförandet av insats har förbättrats väsentligt sedan brukarundersökningen 2016. Även om det är vanskligt att jämföra över tid med tanke på att undersökningsmetodiken har förändrats, exempelvis vad gäller funktionshinderområdets genomförda brukarundersökning (SKL), så bör resultatet tolkas som att det har skett förbättringar av delaktigheten.

Resultatet för delaktighet vid myndighetsutövning har förbättrats något sedan 2016. Framst beror det på att män upplever sig mer nöjda med delaktigheten.

God kvalitet på insatser och tjänster

Innehållet i och utformningen av tjänsterna är grundläggande för verksamhetens kvalitet. Tjänsterna ska

utgå från varje brukares individuella livssituation, bygga på en helhetssyn, vara samordnade och präglas av kontinuitet. Beslut om insatser ska givetvis följa gällande lagar. I den mån evidensbaserade metoder finns, så ska dessa så långt möjligt användas i verksamheten.

Resultatet för kvaliteten på insats och tjänst hos utförare har förbättrats väsentligt sedan brukarundersökningen 2016. Även om det är vanskligt att jämföra över tid med tanke på att undersökningsmetodiken har förändrats, exempelvis avseende funktionshinderområdets genomförda brukarundersökning (SKL), så bör resultatet tolkas som att det har skett förbättringar av kvaliteten på insats och tjänst.

Resultatet för kvaliteten på insats och tjänst vid myndighetsutövning har förbättrats något sedan 2016. Framst beror det på att män upplever sig mer nöjda med kvaliteten på insats och tjänst.

Att använda resultat i förbättringsarbete

Biståndskansliet har under året arbetat med resultatet från brukarundersökningen och genomfört ett flertal förbättringar kring metod, tillgänglighet och information till brukare. För att skapa förutsättningar för brukare att öka sin delaktighet har bland annat ett bildstöd som beskriver olika steg i en utredning arbetats fram.

Brukare nöjda med kvaliteten på insats och tjänst hos utförare		
	2016	2018
Totalt (%)	75	85
Kvinnor	78	84
Män	72	86
Brukare nöjda med kvaliteten på insats och tjänst vid myndighetsutövning		
	2016	2018
Totalt (%)	72	75
Kvinnor	71	72
Män	73	78

⇒ Ekosystem i balans

Detta strategiska mål riktas enbart till förvaltningen.

Bedömning av måluppfyllelse

Bedömningen är att måluppfyllelsen är god. Fokus kommande år bör även ligga på att få miljöfrågorna integrerade i det löpande verksamhetsarbetet.

⇒ Minska klimatpåverkan och luftföroreningar

Av kommunfullmäktige beslutat särskilt prioriterat 2018:
Energieffektivisering genom beteendeförändring.

Måluppfyllelsen är god.

Förvaltningen arbetar ständigt för att öka medvetenheten och kunskapen om kommunens miljöpåverkan hos anställda och förtroendevalda i kommunen.

För att skapa en enhetlighet i, och förenkla miljöarbetet på enheterna har en kommunövergripande checklista tagits fram av kommunstyrelsens förvaltning med avstamp i det nya miljöprogrammet.

Etappmål enligt Mål och budget 2018

Samtliga kommunala enheter ska ha en egen energiredovisning.

Nämndens verksamheter har i dagsläget inte möjlighet att genomföra etappmålet då det inte är möjligt att särredovisa energianvändningen inom flera enheter.

Utvecklingsåtaganden

- Samordna uppdraget för att kommunens miljöstrategiska program ska bli känt inom alla verksamheter.

Såväl förvaltningens ledningsgrupp som miljöombud har fått information om miljöprogrammet. Under hösten informerades sektionschefer och enhetschefer.

⇒ Giftfri miljö

Gifter i vardagen utgör ett hot inte bara mot oss människor utan mot vår livsmiljö. Medvetna val vid inköp av varor och tjänster till förvaltningens verksamheter ska ständigt beaktas.

Genom socialnämndens ambition med att skapa en medvetenhet i arbetet för en giftfri miljö, har miljöombud utsetts inom varje verksamhet.

Verksamheternas miljöombud inbjuds årligen till ett halvdagsseminarium där kommande års miljömål i Mål och budget och verksamhetsplaner presenteras. Deltagarna ges även möjlighet att i en workshop utbyta erfarenheter med varandra.

Systematisk kvalitetsutveckling

Detta strategiska mål riktas enbart till förvaltningen.

Bedömning av måluppfyllelse

Sammantaget är måluppfyllelsen för nedanstående tre delmål god. Förvaltningen arbetar med många projekt för att dra nytta av digitaliseringen. 2018 kom också det digitala planerings- och ledningssystemet på plats i förvaltningen vilket innebär stora effektiviseringsmöjligheter kommande år. Vad gäller exempelvis kvalitetsuppföljning har förvaltningen också börjat använda en ny modell som väsentligt underlättar och stärker arbetet med att trygga god omsorg för individen.

+ Systematiskt planera, följa upp och förbättra

Särskilt prioriterat 2018: Kommunens kvalitetsarbete ska inriktas på att stödja verksamheterna och förbättra nämndernas förutsättningar att i första hand utföra basuppdraget.

Särskilt prioriterat 2018: Innovativa arbetsmetoder som leder till ökad kvalitet för invånare, företagare samt brukare och minskar kostnaderna för kommunen ska tas till vara och implementeras. Ett led i detta är att lära av andra kommuner som löser kärnverksamhetens uppdrag på ett mer kvalitativt eller kostnadseffektivt sätt. För att kunna jämföra Huddinge med andra kommuner behövs en ordentlig genomlysning av samtliga verksamheter. Det är kommunstyrelsens uppgift att hjälpa nämnderna med denna genomlysning.

Ettappmål enligt Mål och budget 2018

För att säkerställa att kommunens verksamheter håller god kvalitet och är kostnadseffektiva ska en genomlysning genomföras.

Socialnämndens engagemang och planering gällande detta delmål 2018, beskrivs under delmålet *Sund ekonomi, Långsiktig balans*.

Systemstöd för planering, uppföljning och systematiskt kvalitetsarbete

Utvecklingsåtaganden

- Införa systemstöd för effektiv planering, uppföljning samt stöd för processer.
- Införa systemstöd för det systematiska kvalitetsarbetet.

Under 2017 upphandlades på kommunövergripande nivå ett nytt digitalt systemstöd med leverantör Stratsys som levererar moduler för planering, uppföljning och ledningssystem, samt underleverantör 2C8 som svarar för

processverktyget. Det nya systemstödet benämns inom kommunen som DigiPUFF. Under första halvåret 2018 har arbetet handlat om att anpassa systemen till kommunens krav samt förvaltningens specifika behov.

I slutet av året har tre medarbetare på kvalitetsenheten fått utbildning i att vara så kallade superusers. De kommer att vara förvaltningens systemadministratörer och ansvara för fortsatt stöd och support till användare. Även ledningsgrupp, stabsfunktioner, sektionschefer och utvecklingsledare har utbildats.

Verksamhetsplanen har lagts in i det digitala systemet för att uppföljning framöver ska kunna ske digitalt.

Utrullning och implementeringen av DigiPUFF förväntas fortlöpa under nästkommande verksamhetsår. Utbildning kommer stegvis att ske i samband med utrullning till förvaltningens olika verksamheter.

Utvecklingen och införandet av ett nytt systemstöd för det systematiska har på grund av leveransföreningen blivit försenat i tid. Arbetet med ledningssystemet och implementering av processverktyget 2c8 har påbörjats i olika grad inom de olika verksamheterna, och ett beräknas starta som ett övergripande projekt under våren 2019.

Förvaltningens arbete med detta utvecklingsåtagande är att skattas som mycket gott. Förvaltningen har, trots förseningar i leverans från leverantör, kommit långt i utbildning och implementeringen av systemet och kör som första förvaltning i kommunen, utrullningen hela vägen ner i organisationen till enhetsnivå.

Verksamhetsuppföljningar

Utvecklingsåtagande

- Fortsätta arbetet med att implementera ny uppföljningsmodell och omsätta denna i praktiken.

Modellen har använts vid uppföljning av utförare av korttidsvistelse under hösten 2018 med gott resultat.

Tjänstekartor

Utvecklingsåtaganden

- Verksamheten ska påbörja arbetet med gemensamma tjänstekartor för myndighet och interna utförare inom individ- och familjeomsorgen.

Arbetet med gemensamma tjänstekartor fortsätter. Fyra verksamheter inom myndighetsutövningen använder nu tjänstekartor i det dagliga arbetet och en femte är på gång. Tjänstekartorna är ett uppskattat stöd vid introduktion av nyanställda och en viktig del i kvalitetsledningssystemet.

En genomlysning av enheternas kapacitet och nyttjandegrad i förhållande till det ekonomiska läget har påbörjats 2018 och fortsätter 2019.

Hälso- och sjukvård

Utvecklingsåtaganden

- Fortsätta säkerställa läkemedelshanteringen.

Utebliven signering vid överlämnande av läkemedel			
	2016	2017	Etappmål 2018
Läkemedel, utebliven signering ⁷ , antal	16	12	<10

Utebliven dos av läkemedel vid epilepsisjukdom			
	2016	2017	2018
Läkemedel, utebliven ordinerad dos, antal	25	Upp saknas	Upp saknas

Ett arbete har pågått att tillsammans med äldreomsorgen samordna arbetssätt, rutiner och blanketter inom området läkemedelshandling. En revidering av riktlinjen för läkemedelshandling har gjorts. Gemensamma blanketter oavsett verksamhetsinriktning finns framtagna för att säkerställa spårbarheten i alla steg inom området läkemedelshandling. Riktlinje med tillhörande material har förevisats och diskuterats med verksamheternas legitimerade sjuksköterskor. Den tidigare inplanerade externa kvalitetsgranskningen av Apoteket har senarelagts till tidigt 2019 i avvaktan på att nya riktlinjen och de gemensamma blanketterna implementerats fullt ut i verksamheterna.

En uppföljning av läkemedelshandlingen kommer här efter att göras med en egenkontroll genom en extern kvalitetsgranskning av Apoteket.

I tidigare verksamhetsberättelse har avvikelser redovisats utifrån urvalet uteblivna doser epilepsiläkemedel och utebliven signering. Då nuvarande struktur för avvikelserapporteringen är bristfällig redovisas inte dessa mått i årets verksamhetsberättelse.

Det totala antalet hälso- och sjukvårdsavvikelser inom områdena, läkemedel, fall, trycksår, vård och behandling redovisas i Patientsäkerhetsberättelsen för 2018.

🟢 Ökad processororientering

Utvecklingsåtaganden

- Klassificera kommunens processer som nästa steg i Huddinges processororientering - HUDDklassa.

⁷ HSLF-FS 2017:37, Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ordination och hantering av läkemedel i hälso- och sjukvården

Förvaltningen har under året påbörjat arbetet med inventering och implementering av förvaltningens processer i processverktyget 2c8. Detta är en del i uppbyggandet och implementeringen av det nya digitala systemstödet för planering och uppföljning samt ledningssystem.

Nämndens verksamheter har en relativt hög grad av processmognad. Det huvudsakliga arbetet handlar om att se över processer och föra över dem till det digitala systemstödet, samt att nå en samsyn och ett gemensamt arbetssätt rörande processarbetet inom förvaltningen.

En projektgrupp har utbildats i det nya processverktyget och har därefter identifierat ett antal huvudprocesser inom förvaltningen. Vidare har denna grupp under hösten påbörjat arbetet med att bearbeta och föra in verksamhetsnära processer i systemet.

Kommunövergripande processer som berör förvaltningen så som ledningsprocesser och stödprocesser har ännu inte hanterats då förvaltningen inväntar det kommunövergripande projektet HUDDklassa.

Ledningens informationssystem (LIS)

Utvecklingsåtaganden

- Starta ett projekt för att vidareutveckla användandet av beslutsstödsystemet LIS inom förvaltningens verksamheter.

Avviker från tidplan. Arbetet har under första halvåret 2018 koncentrerats till att säkra upp underliggande information från verksamhetssystemet. Dialog pågår med leverantörer om möjlighet att förenkla uttag av data från LIS. Syftet är att minska ledtiderna.

Kommunens kvalitet i korthet (KKiK)

Utvecklingsåtaganden

- Aktivt deltagande i KKiK för en ökad kunskap om effektivitet och kvalitet i förvaltningens verksamheter.

KKiK är ett nationellt nätverk som omfattar drygt 260 kommuner och leds av Sveriges kommuner och landsting. KKiK använder cirka 40 mått för att mäta kommunens prestationer inom fem områden. Syftet med måtten är bland annat att kommuner ska använda måtten som en del i styrningen och verksamhetsutvecklingen, samt kunna jämföra resultat med varandra.

Kvalitetsenheten har aktivt deltagit i KSF:s projekt med KKiK. Kvalitetsenheten har under året rapporterat in nyckeltal, deltagit vid SKL:s konferenser rörande KKiK samt i samråd med KSF identifierat och föreslagit lämpliga KKiK nyckeltal att arbeta med i planerings- och uppföljningsprocesserna.

God användning av digitaliseringens möjligheter

Av kommunfullmäktige beslutat särskilt prioriterat 2018: IT-insatser som minskar kostnaderna för verksamheter och underlättar för medarbetarna ska prioriteras. Kostnaderna ska tydligare kopplas till verksamheterna så rätt prioriteringar görs. Konsekvensbeskrivningar kring vad nya IT-insatser leder till för kostnader respektive besparingar ska finnas. Kommunen ska utveckla arbetet med att jämföra sig med andra kommuner för att hitta goda exempel på hur man kan arbeta effektivare.

För personlig assistans har året inneburit utökade och väsentligt förbättrade möjligheter till åtkomst till Huddinge kommuns tekniska miljö. HSL-organisationen har implementerat den nya journalföringsstrukturen, vilket har medfört att en stor utbildningsinsats har kunnat genomföras under senare delen av året.

För socialjouren har det inneburit ökade möjligheter till digitala signaturer på beslut.

Digitala Huddinge kommun

Utvecklingsåtaganden

- I samverkan med övriga förvaltningar utveckla och implementera metoder och modeller som stödjer digitaliseringen av Huddinge kommun.
- Inventera vilka nya kompetenser och resurser som behövs för att bedriva ett framgångsrikt digitaliseringsarbete.
- Implementera åtgärder med anledning av dataskyddsförordningen.

Arbetet med digitala Huddinge kommun har löpt på under året. Den kommungemensamma modellen för systemförvaltning är implementerad, och systemförvaltningsplaner uppdateras och utvecklas kontinuerligt. Bedömning med hjälp av SKL:s verktyg LIKA har genomförts. Under året har förvaltningens arbete med inventering av nya kompetenser och resurser lett fram till att begreppet verksamhetsnära förvaltning och utveckling etablerats för att beskriva den funktion som behöver finnas långt ut i organisationen för att tillvaratagandet av digitaliseringens möjligheter skall få full genomslagskraft. Arbetet med att formalisera funktionen fortsätter under 2019. Arbetet med att implementera åtgärder med anledning av dataskyddsförordningen har pågått kontinuerligt, och fortsätter under 2019.

⇒ Attraktiv arbetsgivare

Detta strategiska mål riktas enbart till förvaltningen.

Bedömning av måluppfyllelse

Måluppfyllelsen bedöms som god. Nämnden når alla etappmål förutom när det gäller sjukfrånvaron, men där är resultatet ändå gott då sjukfrånvaron har fortsatt att minska kraftigt. Nämnden har bibehållit trenden med minskad personalomsättning och mycket aktiviteter har skett i nämndens verksamheter inom området attraktiv arbetsgivare.

Antalet anställda har minskat med 1 procent sedan förra året. Förvaltningen ser en minskning för både kvinnor och män sedan föregående period. Antalet årsarbetare, det vill säga anställda som är i tjänst, har minskat med 1,8 procentenheter under 2018.

Under året har antalet chefer minskat med 3 procent. Antalet kvinnliga chefer är oförändrat medan antalet manliga chefer har minskat. Personalomsättningen har minskat med 3,7 procentenheter sedan 2017. I jämförelse med 2016 har personalomsättningen minskat med 4,6 procentenheter.

Antal anställda	2016	2017	2018
Totalt	1070	1091	1079
Kvinnor	859	873	863
Män	211	218	216
Varav chefer	64	65	63
Kvinnor	58	58	58
Män	6	7	5
Personalomsättning (exkl. intern rörlighet), ack %			
Totalt (%)	14,2	13,3	9,6

Trots att flertalet av förvaltningens yrkesgrupper är klassade som bristyrken har förvaltningen lyckas sänka personalomsättningen under året. Exempel på åtgärder inom individ- och familjeomsorgen för att minska personalomsättningen är att avgångssamtal har genomförts under året med de medarbetare som har slutat. Detta för att kunna fånga upp förbättringsförslag i förvaltningen. Dessutom har uppstartssamtal hållits i ett tidigt skede av anställningen. Syftet med dessa samtal har varit att kunna åtgärda eventuella brister i den introduktion som har erbjudits.

Ett förbättrat samarbete med högskolorna har ägt rum under året. Dessa satsningar har haft en positiv påverkan på personalomsättningen.

Förvaltningen har under året använt sig av Huddinge kommuns chefsaspirantprogram Ledarskapsforum för att kunna möta framtidens utmaningar med generationsväxling och kommunens framtida behov av att rekrytera chefer. Under året examinerades fem av förvaltningens

medarbetare från Ledarskapsforum. Idag har tre av dessa fem personer en chefstjänst inom förvaltningen.

⇒ Aktivt medarbetarskap

Resultatet bedöms i nivå med planeringen. Arbete har skett utifrån resultat i medarbetarenkäten och resultaten når etappmålen. Ett aktivt arbete för att behålla och attrahera personal har bedrivits i verksamheterna.

Ett aktivt medarbetarskap är viktigt för att uppnå en god verksamhet. Medarbetarskap handlar om att tillsammans med andra arbeta för att uppnå de gemensamma målen. Medarbetarskapet ska kännetecknas av engagemang, ansvarstagande för sitt eget arbete och helheten samt en vilja att utveckla och bidra till verksamhetens utveckling och kvalitet.

Samtliga enheter inom funktionshinderområdet har arbetat med personalpolicyn och dialogkort på arbetsplatsträffar. Resonemang har förts kring medarbetarskapet vid dessa tillfällen.

Medarbetarprofilen i medarbetarenkäten ger en bild av hur medarbetarna uppfattar sitt ansvar, inflytande, lärande och välmående. Värdet visar att vi har nått etappmålet för medarbetarprofilen under 2018. En viss ökning har även skett jämfört med 2017. Under året har värdet ökat för både kvinnor och män. För att kunna jämföra oss med andra kommuner mäts måttet HME (Hållbart medarbetarengagemang).

Måttet HME motivation mäter om arbetet upplevs som meningsfullt, utvecklande och något som medarbetaren ser fram emot att gå till. Nämnden når värdet för länsgenomsnittet för 2018. Under året har värdet ökat både totalt samt för båda könen.

Medarbetarprofil (medarbetarskap, delaktighet, socialt klimat och lärande i arbetet)				
<i>Etappmål: ≥ det validerade riktvärdet; 75</i>				
	2016	2017	2018	Etappmål 2018
Totalt	77,8	77,1	77,4	≥75
Kvinnor	78,6	77,9	78,1	
Män	74,3	73,3	75,9	
Hållbart medarbetarengagemang (HME) Motivation				
<i>Etappmål: ≥ länsgenomsnittet 2017</i>				
Totalt	76	77	80	≥80
Kvinnor	77	79	81	
Män	72	72	78	

Utvecklingsåtaganden

- Utveckla det verksamhetsnära arbetet med att attrahera, behålla och utveckla personal med extra fokus på bristyrkesgrupper.

Öppna utbildningar i hur förvaltningen på bästa sätt för ut arbetsgivarvarumärket i annonser har erbjudits alla chefer under året.

Samtliga enheter har en väl utarbetad introduktionsplan för nyanställda. Inom individ- och familjeomsorgen har denna följts upp under året med individuella intervjuer på de enheter som har haft stor personalomsättning.

Inom individ- och familjeomsorgen, biståndskansliet och Arbete och försörjning har ett arbete med syfte att skapa en hållbar intern struktur för att kunna behålla och utveckla nödvändig kompetens pågått under 2018. Dessa insatser har riktat sig till förvaltningens bristyrkesgrupper socialsekreterare och biståndshandläggare. Målet har varit att sprida kännedom om förvaltningens verksamhet, skapa en god arbetsmiljö och bygga relationer för att förbättra samverkan kring ärenden och höja kvaliteten på det arbete som utförs. Förutsättningar har skapats för en god arbetsmiljö genom ökad samverkan och kunskap om varandras uppdrag. Förståelse för varandras arbete har varit viktig för att främja intern rörlighet, sprida kunskaper som finns på enheterna och synliggöra olika karriärmöjligheter i förvaltningens verksamheter. Samverkan över verksamhetsgränserna har varit viktigt för utveckling av gemensam kompetens- och professionsutveckling. Ambitionen är att dessa satsningar på lång sikt förbättrar både arbetsmiljön och minskar personalomsättningen.

Inom individ- och familjeomsorgen har arbetet under året fortsatt med att utveckla traineeprogrammet för att kunna möta behovet av socionomer i förvaltningens verksamheter. Verksamheten har även skapat en tjänst i form av en kompetensutvecklare, som under året har gjort en kompetenskartläggning. Denna ligger till grund för enheternas kompetensplan. Att det är tydligt vilken kompetensutveckling som medarbetarna har bidrar till att förvaltningen upplevs som en attraktiv arbetsgivare.

Individ- och familjeomsorgen har förstärkt barn- och ungdomssektionen genom att omfördela resurser för att tillsätta två tjänster som arbetar med att stödja handläggarna i det klientnära administrativa arbetet. Tillsammans med Södertörns kommuner har det gemensamt anställts en jurist som utbildar deras socionomer i handläggning och dokumentation. Under året har 80 personer utbildats.

Biståndskansliet har ett upparbetat samarbete med Södertörns högskola. Biståndskansliet håller två gånger per år föreläsningar för studenter om arbetet som biståndshandläggare med fokus på psykiatriska funktionsnedsättningar. Under året har biståndskansliet haft flera trainees, praktikanter samt också tagit emot studenter på studiebesök.

Satsningar har gjorts med kompetensutveckling för stödpedagoger inom funktionshinderområdet. Inom funktionshinderområdet har dessutom gymnasieutbildning med inriktning specialpedagogik erbjudits medarbetare. Under 2018 har funktionshinderområdet deltagit i ett ESF-projekt, Digit, som ägs av Stockholms stad. Alla medarbetare inom funktionshinderområdet som ingår i projektet har erbjudits grund- och vidareutbildning inom IT och datorkunskap.

Aktivt ledarskap

Resultatet bedöms i nivå med planeringen då etappmålet uppnås och alla verksamheter har genomfört aktiviteter kopplat till utvecklingsåtagandet om att stärka förvaltningens chefer i det transformerande ledarskapet.

Av kommunfullmäktige beslutat särskilt prioriterat 2018: Kommunen ska ha bra chefer eftersom ledarskapet har stor betydelse för medarbetarnas arbetsmiljö och verksamhetens kvalitet.

Ledarskap är att nå resultat och få andra med sig i arbetet. Ledarskapet ska på ett tydligt och engagerande sätt skapa förståelse för uppdraget, klargöra och kommunicera mål och åtaganden samt bidra till välfungerande processer. Chefer ska utgöra goda förebilder utifrån kommunens gemensamma värden och driva ett aktivt förändrings- och utvecklingsarbete. Ledarskapet ska främja ett öppet samarbetsklimat, delaktighet i arbetet och goda idéer ska tas tillvara. I ledarskapet finns också ansvar för att ge medarbetare återkoppling samt stöd och möjligheter till utveckling i arbetet. Detta ledarskap definieras i kommunen personalpolicy och bygger på det transformerande ledarskapet. Förvaltningen behöver fortsätta arbetet med att förankra det transformerande ledarskapet och att stärka cheferna i sin ledarroll utifrån detta.

Utvecklingsåtaganden

- Stärka förvaltningens chefer i det transformerande ledarskapet.

Utbildning för chefer har under året bedrivits verksamhetsvis med stöd av ett externt företag, som majoriteten av förvaltningens chefer har genomgått. Dessa utbildningar har genomförts på planeringsdagar för biståndskansliet, individ- och familjeomsorgen, Arbete och försörjning och funktionshinderområdet. Inom individ- och familjeomsorgen har ett arbete pågått med att stärka det nära ledarskapet genom att arbeta med gruppledare som en del av ledarskapet. Under hösten har en chefsdag ägt rum, där gruppledare och chefer tillsammans har fortsatt att arbeta på temat ett hållbart ledarskap. Verksamhetens gruppledare har genomgått en grundutbildning i ledarskap.

Ledarskapsutveckling har under året erbjudits ledningen för barn- och ungdomssektionen inom individ- och familjeomsorgen.

Inom myndighetsutövningen på Arbete och försörjning har ett arbete med självstyrande grupper som består av socialsekreterare pågått. Grupperna har varit uppgiftsorienterade och har arbetat med specifika utvecklingsfrågor utifrån verksamhetens uppdrag för 2018. Den övergripande målsättningen har varit att pröva ett nytt arbetssätt med självstyrande grupper. Detta för att arbeta med utvecklingsfrågor och för att kunna gå i mål med innehållet i de enskilda gruppernas uppdrag. Syftet har vidare varit att skapa delaktighet och ansvarstagande hos den enskilde medarbetaren.

Vid uppföljningssamtal inom funktionshinderområdet förs diskussioner med chefer utifrån transformerande ledarskap kring varje individs ledarskap.

Samtliga chefer inom funktionshinderområdet har erbjudits kompetensutveckling i form av handledning. Regelbundna diskussioner på temat *Att vara ledare inom Huddinge kommun* förs på ledningsgruppsmöten.

Ledarskapsprofilen är ett index av förbättringsområdena effektivitet, ledarskap, återkoppling och målkvalitet. Denna ger en bild av hur medarbetarna uppfattar sin närmaste chefs ledarskap och hur väl arbetsplatsen fungerar vad gäller exempelvis resursanvändning och målarbete.

Värdet för ledarskapsprofilen har ökat och ligger över etappmålet för 2018. Det finns ingen märkbar skillnad mellan kvinnor och män inom nämnden. En viss ökning har skett under året för båda könen.

HME ledarskap mäter i vilken utsträckning närmaste chef visar uppskattning för medarbetarnas arbetsinsats, visar förtroende för sina medarbetare och ger dem förutsättningar att ta ansvar i sitt arbete. Värdet för HME Ledarskap ligger på samma nivå som föregående år, vilket uppvisar ett gott resultat som ligger över länssnittet. Värdet för kvinnor har minskat något medan männens värde har ökat.

Ledarskapsprofil (ledarskap, effektivitet, återkoppling och målkvalitet)				
Etappmål: \geq det validerade riktvärdet; 68				
	2016	2017	2018	Etappmål 2018
Totalt	72,7	71,7	72,6	≥ 68
Kvinnor	73,0	72,1	72,8	
Män	71,6	70,6	72,6	
Hållbart medarbetarengagemang (HME) Ledarskap				
Etappmål: \geq länsgenomsnittet 2017				
Totalt	78	80	80	≥ 78
Kvinnor	79	80	79	
Män	75	79	82	

Gods förutsättningar

Resultatet bedöms i nivå med planeringen då etappmålet för prestationsnivå nås och sjukfrånvaron fortsätter att minska kraftigt.

Särskilt prioriterat 2018: Öka frisknärvaron genom att minska sjukfrånvaron.

Särskilt prioriterat 2018: Kommunen ska aktivt arbeta med att vara en attraktiv arbetsgivare både för rekrytering av ny personal men också för att behålla de som redan arbetar i kommunen.

Särskilt prioriterat 2018: Kommunen ska ha bra chefer eftersom ledarskapet har stor betydelse för medarbetarnas arbetsmiljö och verksamhetens kvalitet.

Etappmål enligt Mål och budget 2018

Det kommunövergripande målet för 2018 har varit att sänka sjukfrånvaron till 7 procent. Detta har även varit det långsiktiga målet för socialnämnden. Då nämnden på totalen ligger på en högre sjukfrånvaro, samtidigt som en stor del av verksamheten under 2017 lyckades sänka sin sjukfrånvaro till en mycket låg nivå, har det inte varit ett realistiskt etappmål för nämnden under 2018. Med hänsyn tagen till övriga verksamhetens förutsättningar, samt kännedom om de långa rehabiliteringsärenden förvaltningen har, så har nämndens etappmål för 2018 därför varit något högre.

Sjukfrånvaron (total), r12 ⁸ per 31 augusti				
Etappmål: $\leq 7,8$ %				
	2016	2017	2018	Etappmål 2018
Totalt (%)	9,6	9,1	8,5	$\leq 8,4$
Kvinnor (%)	10,5	9,8	9,2	
Män (%)	6,0	6,1	5,4	
Korttidssjukfrånvaron 0–14 dagar, r12 per 31 augusti				
Totalt (%)	3,0	2,5	2,9	2,1
Kvinnor (%)	2,8	3,0	3,0	
Män (%)	2,8	2,7	2,5	

Socialnämnden har inte lyckats nå etappmålet 2018 gällande sjukfrånvaron, r12 (rullande 12 månader). Frisknärvaron har

⁸ r12, rullande 12, innebär att redovisa resultat som ett årsresultat till och med den senaste månaden, i detta fall 31 augusti.

dock ökat och den totala sjukfrånvaron, r12 har minskat med 0,6 procentenheter under året. Det går tydligt att se att den nedåtgående trenden med sjunkande sjuktal håller i sig sedan 2016. Motsvarande siffra var då 9,6 procentenheter. Förvaltningen har inte nått etappmålet för 2018 gällande korttidssjukfrånvaron. Korttidssjukfrånvaron 0-14 dagar, r12 för 2018, ligger på 2,9 procentenheter, dvs. en ökning med 0,4 procentenheter. Korttidssjukfrånvaron för kvinnor ligger på samma nivå som föregående år medan den för männen har minskat.

Utvecklingsåtaganden

- Bedriva ett systematiskt och aktivt rehabiliteringsarbete för att sänka alternativt bibehålla en låg sjukfrånvaro.
- Förvaltningens chefer ska ha genomgått utbildning och certifiering i kommunens arbetsmiljöutbildning.
- Implementera nya löneanvisningar och samtalsmallar

Alla verksamheter har under året arbetat aktivt med rehabiliteringsarbete, kontinuerlig uppföljning av statistik och åtgärder samt analys. Arbetet har skett med stöd från vår företagshälsovård och HR-enheten.

Ett sätt att komma tillrätta med korttidssjukfrånvaron är att förvaltningen har tillämpat krav på läkarintyg från första sjukdagen via vår företagshälsovård. Kravet på förstadagsintyg gäller vid upprepad korttidssjukfrånvaro, det vill säga vid minst sex sjukfrånvarotillfällen under det senaste året.

HR-enheten har under hösten påbörjat ett strukturerat arbete med att följa upp statistiken för sjukdomsintervallet 15-90 dagar där förvaltningen noterat en ökning. Tanken är att sätta in tidiga rehabiliteringsåtgärder för att kunna vända denna trend.

Ett arbete har pågått under 2018 med riktade rehabiliteringsinsatser och

Prestationsnivå				
<i>Etappmål: ≥ det validerade riktvärdet; 70</i>				
	2016	2017	2018	Etappmål 2018
Totalt	73,7	72,6	73,5	≥70
Kvinnor	74,1	73,1	73,9	
Män	71,9	70,7	73,1	
Hållbart medarbetarengagemang (HME) totalt				
<i>Etappmål: ≥ länsgenomsnittet 2017</i>				
Totalt	78	79	81	≥79
Kvinnor	78	79	81	
Män	73	76	80	

Goda förutsättningar mäts i medarbetarenkäten genom det samlade värdet på prestationsnivå, som är ett viktat mått på

strukturerad uppföljning av medarbetare sjukskrivna över 180 dagar. Uppföljning av sjukfrånvarons utveckling har skett månadsvis. Arbetet är en del av varje enhets arbetsplan.

I allt rehabiliteringsarbete har en tidig kontakt tagits av berörd chef med uppföljande samtal och dokumentation kring sjukdomsorsak. Detta för att kunna sätta in tidiga åtgärder för ett kort sjukdomsförlopp. Kontinuerlig uppföljning av statistik kring sjuktal, arbetsskador, risker och tillbud har skett. Kommunen ska vara en bra arbetsplats med en god arbetsmiljö och lika villkor. Det ställer krav på ett långsiktigt arbete med insatser för arbetsmiljö, kompetensutveckling, förmåner såväl som arbete för jämställdhet och mångfald samt aktiv lönebildning.

Individ- och familjeomsorgen har arbetat med att följa upp arbetstyngd och orsak till hög arbetsbelastning för att undvika symptom för utmattning. Samtliga chefer arbetar aktivt med att tidigt följa upp arbetsrelaterad, eller annan form av, sjukskrivning och följer noga upp planerade åtgärder. Återhämtningsfätöljer har köpts in som ett led i detta arbete.

Inom funktionshinderområdet har flera enheter på olika sätt arbetat med arbetsglädje och ett salutogent synsätt på planeringsdagar och arbetsplatsträffar. Arbetet löper enligt plan

50 av nämndens 65 chefer har genomgått arbetsmiljöutbildningen, 40 av dessa är certifierade.

De nya samtalsmallarna har använts vid årets planerings- och uppföljningssamtal gällande delar av samtalet som avser nuläge, framåtblick och målsättning. I de kommande planerings- och uppföljningssamtalen kommer de nya mallarna att användas fullt ut. Cheferna har utbildats via central utbildning. Ett material för att implementera och förankra de nya lönekriterierna finns tillgängligt på Insidan. Detta material har använts på enhetsnivå via APT under året.

organisationens hälso- och prestationskapacitet. Prestationsnivån visar att förutsättningarna för att göra ett bra arbete är fortsatt goda. Nämnden når etappmålet för 2018 och värdet har förbättrats sedan 2017. Nämnden når även etapp-målet för 2018 gällande Hållbart medarbetarengagemang (HME), där resultatet jämförs med kommunerna i Stockholms län. Värdet har ökat totalt för både kvinnor och män.

≈ Sund ekonomi

Bedömning av måluppfyllelsen

Den sammanvägda bedömningen för delmålen under sund ekonomi är godtagbar. Bedömningen baseras på att budgethållningen 2018 är god medan den långsiktiga balansen inte är på en godtagbar nivå och diskrepansen mellan bedömningarna är stor. Obalansen mellan utfall och budget har minskat 2018 jämfört med 2017. Arbetet med utvecklingsåtaganden kommer att fortsätta 2019.

= Budgethållning

Budgetavvikelsen är minus 1 miljoner kronor exklusive kostnader som rör flyktingmottagandet. Det är 0 procent i budgetavvikelse. Budgetavvikelsen inklusive kostnader som rör flyktingmottagande är totalt minus 5,4 miljoner kronor.

Socialnämnden bedömer måluppfyllelsen som god då budgethållningen är i nivå med vad som är planerat.

Särskilt prioriterat 2018: Öka avgiftsfinansieringen inom de verksamheter det är möjligt.

Utvecklingsåtaganden

- Rutiner för uppföljning och återrapportering av avvikelser och åtgärdsplaner finns och följs.
- Kompetensen hos chefer är hög i budgetprocessen genom återkommande dialoger mellan enhetschef och ekonom.

Det särskilda åtagandet för 2018 att öka avgiftsfinansieringen är genomfört. Ett ärende om förändrade taxor och avgifter inom funktionshinderområdet beslutades av socialnämnden i september 2017. Fullmäktige fattade beslut om den nya taxan 17 december 2018. Taxan börjar tillämpas från och med april 2019.

Nämnden har rutiner för uppföljning och återrapportering av avvikelser, och åtgärdsplaner finns och följs kontinuerligt av verksamhetschef. Avvikelser rapporteras månadsvis till närmast överordnad chef.

Arbetet med att få en hög kompetens hos chefer pågår kontinuerligt genom de månadsvisa uppföljningar som finns på samtliga nivåer i organisationen.

Utfall i förhållande till budget				Etappmål
	2016	2017	2018	2018
Resultat exklusive flyktingkostnader	-17,2	-20,9	-0,9	±0
Nämndens resultat totalt (mnkr)	-19,1	-30,9	-5,4	±0

Åtgärder för att uppnå budget i balans

Under verksamhetsåret 2018 har verksamheterna vidtagit åtgärder för att nå en budget i balans. Bokslutet på minus en miljon kronor visar att åtgärderna har gett önskvärt resultat. Effekten av åtgärderna redovisas nedan och resultatet, exklusive flyktingkostnaderna, är väsentligt bättre än i prognoserna i delårsrapporterna för mars (- 30,5 mkr) och augusti (-9 mkr).

Biståndskansliet

Upphandling av insatsen bostad med särskild service enligt LSS har genomförts under 2017 och effekten har varit lägre kostnader under 2018.

Ersättningsmodellen till utförare av daglig verksamhet har setts över. År 2017 infördes en ersättningsmodell där utföraren av daglig verksamhet får ersättning utifrån brukarens närvarotid. Det har funnits små möjligheter för beställaren att styra kostnaderna. Kostnaden för daglig verksamhet har ökat med 9 miljoner kronor mellan 2016 och 2018. Antalet timmar ökade med fyra procent under 2018. Antalet brukare inom valfrihetssystemet har ökat med 1 procent. En ny modell för ersättning, heltid eller deltid, kommer att införas från och med 1 januari 2019. Ersättning till utförare kommer att styras av biståndsbeslutet och kostnaden kommer att vara mer förutsägbar.

Funktionshinderområdet egen regi

Funktionshinderområdets egen regi har systematiskt följt upp bemanningen. Hemtjänstutförandet har samlats under äldreomsorgens verksamhet i egen regi och syftet är att öka produktiviteten. Personalkostnaden har minskat 8,2 miljoner kronor jämfört med 2017. Verksamhetsförändringen är en viktig förklaring till att personalkostnaden minskat.

Driftstarten av det nya serviceboendet på Förrådsvägen har flyttats fram till januari 2019. Därför har ett av de driftmässigt kostsamma gruppboendena inte kunnat avvecklas.

Individ- och familjeomsorgen

De åtgärder som individ- och familjeomsorgen arbetat särskilt med under 2018 är att minska konsultkostnader, följa strategin för att behålla och rekrytera personal, förkorta tiden i skyddat boende samt minska kostnaderna för externa placeringar.

Kostnaden för konsulter har minskat med 8 miljoner kronor mellan 2017 (19,3 miljoner kronor) och 2018 (11,3 miljoner kronor). Det har blivit lättare för arbetsgivaren att rekrytera sacionomer under 2018. Det är främst inom barn- och

ungdomsverksamheten det varit svårt att rekrytera personal. Under 2018 har antalet årsarbetare ökat med 24.

Målsättningen att tiden i skyddat boenden ska minska har inte uppfyllts. Omfattande vårdbehov i kombination med våldsutsatthet har inneburit att vissa placeringar pågått under lång tid. Kostnaderna har inte minskat i den utsträckning som var planerat vilket beror på de långa placeringarna. En genomlysning av verksamheten har påbörjats och kommer fortsätta under 2019. Fokus är på organisation, riktlinjer och metoder.

Placeringskostnaderna har minskat med totalt 14,8 miljoner kronor jämfört med 2017. Ett systematiskt arbete har genomförts där bland annat priser omförhandlats med leverantörer. I vissa fall har nya placeringslösningar gjorts till en lägre kostnad men med bibehållen god kvalitet för det enskilda barnet.

Arbete och försörjning

Sektionen för ensamkommande barn flyttades från individ- och familjeomsorgen till Arbete och försörjning i april 2018. Uppdraget var att anpassa verksamheten utifrån antal ensamkommande barn med behov av kommunens stöd. Antalet årsarbetare ha minskat med 20 under året. Lönekostnaderna har minskat med 20,9 miljoner kronor 2018 jämfört med 2017.

Långsiktig balans

Socialnämnden bedömer att måluppfyllelsen inte är godtagbar. Det egna kapitalet har minskat under året med 0,9 miljon kronor och är fortsatt negativt. Om nämnden behöver ta med kostnaden som hör samman med flyktningmottagandet om 4,5 miljoner kronor, försämras det egna kapitalet ytterligare.

Särskilt prioriterat 2018: Åtgärder för att säkra en långsiktig finansiering av kommunens investeringar ska implementeras.

Särskilt prioriterat 2018: Kommunen ska nå ett årligt resultat om 2 procent.

Särskilt prioriterat 2018: Kommunen ska aktivt söka extern finansiering, till exempel EU-medel för att utveckla verksamheterna.

Utvecklingsåtaganden

- Nämndens resultat ska vara i balans med fullmäktiges mål.
- Nämnden deltar i det kommundemensamma arbetet kring hur extern finansiering av till exempel EU-bidrag kan sökas för utveckling av verksamheternas arbete med prioriterade målgrupper.

Etappmål enligt Mål och budget 2018

Förvaltningen deltar i den övergripande processen gällande långsiktig planering av investeringar.

Kommunen ska nå ett årligt resultat om minst 2 procent.

Socialnämndens del för att kommunen totalt ska kunna nå ett årligt resultat om 2 procent är att nämnden för egen del klarar av att hålla verksamheten inom den ram fullmäktige beslutat. Detta mål har inte uppfyllts för år 2018.

Arbetet med extern finansiering som till exempel EU-bidrag leds av kommunstyrelsen och nämnden deltar vid behov när nämndens verksamheter omfattas.

Balanserat resultat				Etappmål
	2016	2017	2018	2018
Totalt (mnkr)	-28,1	-49,0	-49,9	±0

Genomlysning av nämndens verksamheter

I Mål och budget för 2018 under delmålet systematisk kvalitetsutveckling har kommunfullmäktige särskilt prioriterat att kommunens verksamheter ska genomlysas.

Utvecklingsåtaganden

- Nämnden utarbetar en metod för att systematiskt kunna genomlysna verksamheterna utifrån ett kostnadsperspektiv för alla projekt och större uppdrag.

En metod finns för att göra genomlysningar av verksamheterna, men den har inte varit aktuellt att använda för de projekt som startat under året.

Budgetåret 2018

Resultaträkning

Driftredovisning, mnkr	Bokslut 2016	Bokslut 2017	Bokslut 2018
Taxor och avgifter	4,7	4,6	5,5
Försäljning av verksamhet	31,0	29,2	25,6
Bidrag	347,5	278,0	219,0
Övriga intäkter	20,6	30,2	36,5
Intern resursfördelning	261,5	253,6	246,8
Verksamhetens intäkter	665,2	595,6	533,3
Personal	611,0	629,1	628,9
Lokaler	72,6	94,7	99,3
Bidrag kostnader	133,6	130,3	134,2
Köp av verksamhet	486,8	447,0	407,9
Konsulter och inhyrd personal	36,2	27,6	17,2
Varor och tjänster	53,7	43,4	44,2
Övriga kostnader	3,3	4,3	0,6
Kapitalkostnad	0,1	0,2	4,6
Intern resursfördelning	261,9	253,6	246,8
Verksamhetens kostnader	1 659,2	1 630,2	1 583,6
Nettokostnad	994,0	1 034,6	1 050,3
Budget	974,9	1 003,7	1 044,8
Årets resultat	-19,1	-30,9	-5,4
<i>varav uttag Eget kapital</i>	19,1	30,9	5,4
<i>Balansresultat</i>	0,0	0,0	0,0
<i>IB Eget kapital</i>	-10,7	-28,1	-49,0
<i>Resultatöverföring</i>	-17,2	-20,9	-0,9
<i>UB Eget kapital</i>	-28,1	-49,0	-49,9

Resultat per verksamhet

Nettokostnaden uppgår till 1 050,3 miljoner kronor per den 31 december. I jämförelse med 2017 har nettokostnaden ökat med 15,7 miljoner kronor (1,5 procent).

På intäktssidan har intäkterna för bidrag minskat med 59 miljoner kronor (27 procent) och avser främst lägre statsbidrag från Migrationsverket inom verksamheten ensamkommande barn, men även något lägre intäkter från Försäkringskassan för personlig assistens.

Kostnader för köp av verksamhet har minskat med 39,1 miljoner kronor (9 procent) och avser lägre kostnader för köp inom verksamheten ensamkommande barn.

Kostnaderna för bidrag har ökat med 3,9 miljoner kronor (3 procent) vid en jämförelse med föregående år, och beror på att utbetalningarna för ekonomiskt bistånd ökar.

Kostnaderna för konsulter och inhyrd personal har minskat med 10,4 miljoner kronor (60 procent) jämfört med samma period föregående år och beror på att det är lättare att rekrytera personal inom vissa yrkesgrupper, till exempel socionomer.

Resultatöverföring

I nämndens resultat finns extraordinära kostnader som hör ihop med flyktningmottagandet. De kostnaderna anser nämnden inte ska följa med i det balanserade egna resultatet. Kostnaderna är sammanlagt 4,5 miljoner kronor och omfattar bosättningsenheten, verksamhet för ensamkommande barn samt kostnad för administration och handläggning av återsökningar från Migrationsverket.

Utfall/prognos per verksamhetsområden, mnkr

	Bokslut 2017	Bokslut 2018	Avvikelse mot budget	Förändring 2017-2018, %
Funktionshinderområdet exkl socialpsykiatri	456,5	466,3	-7,5	2 %
Socialpsykiatri	66,3	67,7	-1,8	2 %
Allmän kultur	0,1	0,0	0,0	0 %
Ekonomiskt bistånd	78,3	77,8	8,3	-1 %
Vård och behandling	335,3	339,6	-6,4	1 %
Arbetsmarknadsåtgärder	29,6	26,3	1,0	-11 %
Flyktingmottagande	34,9	38,4	-4,5	10 %
Administration	27,0	27,7	1,6	2 %
Bidrag till föreningar	2,2	2,5	-0,1	14 %
Politisk verksamhet	4,3	4,0	0,0	-7 %
Ofördelade medel	0,0	0,0	4,0	0 %
Summa netto	1 034,6	1 050,3	-5,4	1,5 %

Det finns avrundningsdifferenser i tabellen.

Kommentar till verksamhetsresultatet

Socialnämnden redovisar en negativ avvikelse mot budget på 5,4 miljoner kronor per 31 december 2018. Utfallet är bättre än i prognosen som lämnades i delår 2.

Den sammanlagda kostnaden för flyktingmottagandet är minus 4,5 miljoner kronor. Utfallet exklusive kostnader för flyktingverksamheten är negativt med 0,9 miljoner kronor.

Under verksamhetsåret 2018 har socialnämnden fått budgetförstärkning med sammanlagt 34,7 miljoner kronor främst avseende kostnader för flyktingmottagande. 2018 infördes självkostnadshyror i lokaler som hyrs av Huddinge samhällsfastigheter. Netto ökade hyrorna med 0,1 miljoner kronor vilket nämnden fått budgetkompensation för.

Funktionshinderområdet

Funktionshinderområdets nettokostnad är 466,3 miljoner kronor. Det är -7,5 miljoner över budget.

Biståndskansliet som fattar beslut om insatser har en positiv avvikelse mot budget med 3,3 miljoner kronor. Det positiva utfallet beror på att kostnaden för personlig assistans minskat. Det gäller både insatser enligt socialförsäkringsbalken (SFB) och enligt LSS.

Den planerade driftstarten av det nya serviceboendet på Förrådsvägen hösten 2018 har blivit försenat. Det har funnits finansiering för volymökningen i budget.

Egenregiverksamheten redovisar en negativ avvikelse mot budget med -10,8 miljoner kronor. Den negativa avvikelsen har flera orsaker.

Hemtjänsten under 65 år togs över av äldreomsorgen i mitten av april. Omställningskostnaden som belastar egenregiverksamhetens resultat uppgår till 3 miljoner kronor.

Flera ärenden inom personlig assistans har avslutats vilket inneburit omställningskostnader på 1,5 miljoner kronor.

Sjukfrånvaron är generellt hög och uppgår till 11,9 procent. I boendena har sjukfrånvaron varit obetydligt lägre. Det har medfört höga vikariekostnader. Beläggningen i boendena har varit lägre än planerat vilket minskat intäkterna. Förseningen av driftstarten för det nya serviceboendet har inneburit att den planerade avvecklingen av mer driftmässigt kostsamma boenden inte kunna genomföras. Boendena redovisar ett underskott med 3 miljoner kronor.

I november 2018 infördes tidregistreringssystemet LifeCare Mobil Omsorg. Detta har medfört ett flertal tekniska fel som lett till lägre intäkter för boendestöd.

Socialpsykiatri

Socialpsykiatri redovisar en negativ avvikelse mot budget på 1,8 miljoner kronor. Avvikelsen beror på att fler personer har insatser inom socialpsykiatriens område.

Ekonomiskt bistånd

Verksamheten ekonomiskt bistånd har ett positivt utfall mot budget med 8,3 miljoner kronor vilket beror på att schablonersättningarna från Migrationsverket är högre än budgeterat. Antalet hushåll med ekonomiskt bistånd har ökat. Kostnaderna för utbetalt ekonomiskt bistånd är 77,7 miljoner kronor vilket är 4 miljoner kronor mer än budget.

Vård och behandling

Kostnaden för vård och behandling är 6,4 miljoner kronor högre än budget. Under 2018 har en nationell satsning gjorts mot segregation. Individ- och familjeomsorgen har arbetat med detta uppdrag. Dels med förebyggande insatser i grundskolan men även med individual placement and support, IPS. Statsbidraget uppgår till 3 miljoner kronor.

Kostnaden för konsulter har minskat med 8 miljoner kronor mellan 2017 (19,3 miljoner kronor) och 2018 (11,3 miljoner

kronor). Placeringskostnaderna har minskat med totalt 14,8 miljoner kronor jämfört med 2017.

Kostnaden för skyddat boenden är 8,5 miljoner högre än budgeterat vilket beror på att vissa insatser pågått under lång tid. Kostnaden för familjehemsvård riktad till ungdomar 0-20 år är 6,8 miljoner högre än budgeterat. Det beror på att behovet av långvariga placeringslösningar ökat.

Arbetsmarknadsåtgärder

Arbetsmarknadsåtgärder har en positiv avvikelse mot budget med en miljon kronor.

Flyktingmottagande

Flyktingmottagande har en negativ avvikelse mot budget med 4,5 miljoner kronor.

Investeringar i miljoner kronor

	Budget 2018	Bokslut 2018	Avvikelse 2018
Inventarier	0,5	0,1	0,4
IT-stöd	0,6	0,0	0,6
Datorer	0,5	0,9	-0,4
Arbetsmiljöåtgärder	0,7	0,7	0,7
Oförutsedda investeringar	0,6	0,0	0,6
Lokalplaner	0,6	0,3	0,3
Ombyggnation Vårby Allé	0,0	0,2	-0,2
Bosättningsenheten	0,0	2,1	-2,1
Summa netto	3,5	4,3	-0,8

Investeringar

Socialnämndens investeringsbudget är sammanlagt på 3,5 miljoner kronor. Socialnämnden som helhet har haft större investeringsbehov än vad som finns i budget. Investeringarna uppgår sammanlagt till 4,3 miljoner kronor.

Under året har investeringar gjorts i verksamheten. Datorer har köpts in enligt den plan som finns för nyanskaffning och återanskaffning.

Dörröppnare och passersystem har installerats i gruppboenden för att förbättra arbetsmiljön. Två massagefåtöljer har införskaffats till personalen inom individ- och familjeomsorgen med målsättning att skapa en god arbetsmiljö.

Upprustning har skett i lokalerna som Nytida bedriver entreprenadverksamhet i. Kommunen startar ett helt nytt serviceboende på Förrådsvägen i början av 2019. Till servicebostäderna finns en gemensamhetslokal som

möblerats. Målgruppen är personer som har insatser enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade. Boendet har 10 lägenheter.

Ett gruppboende på Vårby allé ska utöka antalet lägenheter från fem till sex. Detta kräver ombyggnad i befintliga lokaler. Ombyggnationen påbörjades i slutet av 2018 och kommer färdigställas i början av 2019.

Social- och äldreomsorgsförvaltningen har i uppdrag att administrera flyktingmottagandet i Huddinge kommun. I uppdraget ingår även att tillhandahålla boenden. Under våren 2018 har markarbeten utförts i Glömsta för ett tredje modulhus. Målgruppen för boendet är personer som blivit anvisade till Huddinge kommun enligt bosättningslagen. Investeringen som uppgår till 2,1 miljoner kronor har inte ingått i den ordinarie processen för socialnämndens investeringsbudget.

Lokaler

Huddinge samhällsfastigheter har påbörjat arbetet med att utreda förutsättningar för uppförande av fristående LSS-gruppboende med sex lägenheter på egen tomt. Detta arbete fortsätter under 2019. Förhandlingar med byggherre för nytt

LSS-gruppboende i Sjödalen påbörjades under 2018 och avtal beräknas kunna undertecknas under 2019. Socialnämnden har även uttryckt behov av LSS-boenden i

kommande exploateringsprojekt i Kungens kurva och Vårby.

Under året har kommunen förvärvat tio bostadsrätter vilka ingår i nytt LSS-serviceboende i Sjödalen där inflyttning kommer ske från februari 2019. Befintligt LSS-gruppboende i Vårby kommer utöka sin verksamhet med en lägenhet. Avtal har tecknats med entreprenör och arbetet kommer att påbörjas 2019 under förutsättning att bygglov medges. Utöver detta har kommunstyrelsen godkänt en investeringsram för ett nytt LSS-gruppboende i Vårby där arbetet kommer att påbörjas 2019.

Ett tredje modulhus för nyanlända var planerat till våren 2018 men på grund av överklaganden gällande upphandlingen har projektet försenats. Upphandlingen förväntas vara klar under tidig vår 2019 och inflyttning bör kunna ske under hösten 2019.

Huddinge samhällsfastigheter har påbörjat projektering för 58 lägenheter på tillfälligt bygglov för användning som genomgångsbostäder för nyanlända.

Behovet av de fem fristående lägenheterna för stödboenden inom individ- och familjeomsorgens barn- och ungdomsverksamhet har inte kunnat tillgodoses eftersom

nämndens behov av lägenheter inte funnits med i tidigare års diskussioner med byggherrar. Detsamma gäller för 2018 års behov av 14 lägenheter till ensamkommande barn och 10 lägenheter till beroende och socialpsykiatri. För att kunna tillgodose nämndens behov av lägenheter i kommande exploateringsprojekt finns nu dessa med vid diskussioner med byggherrar. Behovet av ett kollektivt stödboende för kvinnor har inte heller kunnat tillgodoses under 2018 av samma skäl som ovan. Detta behov planeras nu att lösas genom att överta ett befintligt gruppboende under 2019/2020.

Genomgång av renoverings- och ombyggnadsbehov av fastigheter på Stuvsta torgväg har visat att det inte är ekonomiskt försvarbart att anpassa dessa bostäder efter gällande myndighetskrav. Verksamheten kommer därför att flytta från Stuvsta torgväg under 2019.

Uppföljning av ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9

Inledning

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd rörande ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) gäller för hela hälso- och sjukvården, hela socialtjänsten och all verksamhet enligt LSS⁹.

Verksamheterna är skyldiga att planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra arbetet¹⁰. Systemet måste omfatta verksamhetens alla delar, men ska anpassas till den inriktning och omfattning verksamheten har.

Ledningssystemet syftar till att skapa god kvalitet och hög säkerhet i verksamheten för medborgarna. Samtidigt som man säkerställer att verksamheterna uppfyller kraven i gällande lagstiftning, sker arbetet proaktivt för att förebygga händelser som kan leda till vårdskador, missförhållanden eller andra avvikelser från de krav och mål som gäller för verksamheten.

För de privata utförarna ställs krav på att de ska ha ett eget ledningssystem som också utgår från SOSFS 2011:9 för kvalitet, vilket förvaltningen följer upp genom avtalsuppföljningar.

Tidigare år har verksamheterna sammanställt kvalitetsberättelser där man beskrivit och rapporterat hur man under året arbetat med kvalitetsutvecklingen. Då flertalet av de krav på ledningssystem som anges i SOSFS 2011:9 redan rapporteras i delårsrapporter och verksamhetsberättelser har förvaltningen, liksom 2017, valt att arbeta in informationen och rapporteringen i verksamhetsberättelsen. Det underlättar även införandet av DigiPUFF:en då det systematiska arbetet med identifiering, uppföljning och förbättring av arbetet omfattas i båda systemen.

Arbetet med en systematisk kvalitetsutveckling kan beröra fler områden än vad som anges i SOSFS 2011:9. Förvaltningen svarar även upp mot de mål och styrsignaler som anges i mål och budget antaget av kommunfullmäktige och som anger inriktningen för arbetet.

Verksamhetsberättelsen redovisar

- internkontroll och riskanalys
- egenkontroller
- avvikelser
- åtgärder utifrån extern granskning
- systematiska kontroller
- plan för uppföljning.

⁹ Se rubrik Tillämpningsområde för SOSFS2011:9 i Socialstyrelsens handbok för tillämpningen av föreskrifter och allmänna om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

¹⁰ 3 kap. 1 och 2 §§ SOSFS 2011:9

Intern kontroll

Nämndens internkontrollarbete och riskreducerande åtgärder

Socialnämndens internkontrollplan för 2018 tar upp 10 prioriterade risker kopplade till målen i Huddinge kommuns *Mål och budget* för 2018. Vad gäller två av dess risker är arbetet och åtgärderna genomförda. Fyra av riskerna omfattar mer långsiktiga åtaganden varför arbetet med dem

löper vidare. För tre av riskerna har det planerade arbetet inte kunnat fullföljas och behoven kvarstår där.

Fler i jobb

Risk 1 Risk att fler hushåll ansöker om ekonomiskt bistånd samt om kostnader för tillfälligt boende på grund av att nyanlända bosatta av kommunen blir bostadslösa efter att de flyttat ur kommunens genomgångsboenden.

Bakgrund och tidplan Volymökningar av nyanlända enpersonshushåll som erbjuds bosättning under två år. Ett 70-tal personer som kom 2016 kommer att flytta ut under 2018, risk att dessa personer inte har ett hållbart boendeanternativ.

Volymökningarna av antalet nyanlända under 2016 och 2017 har medfört att fler hushåll inte kan tillgodose sina behov genom etableringsersättning och därmed ansöker om ekonomiskt bistånd.

Riskenivå: 9

Uppföljning: delårsrapport 1, 2 och verksamhetsberättelse

Åtgärder Metodutveckling och utveckling av arbetssätt för att möta behoven inom ordinarie verksamhet, till exempel stöttning av den enskilde bosatta genom att tillhandahålla information om bostadssökning och kontaktarbete bland annat med Arbetsförmedlingen. Metodutveckling och utveckling av arbetssätt inom ordinarie verksamhet för att möta ett ökat behov.

Ansvar Arbete och försörjning, bosättningsenheten

Uppföljning Genomfört enligt plan. Metodutveckling och införande av arbetssätt som stödjer personer som står utanför arbets- och bostadsmarknaden att etablera sig pågår och kommer att fortsätta under 2019.

God omsorg för individen

Risk 2 Risk att barn och unga inte får den insats de har behov av.

Bakgrund Brist på jourhem och familjehem.

och tidplan Riskenivå: 12

Uppföljning: delårsrapport 1, 2 och verksamhetsberättelse

Åtgärder Rekrytera fler jour- och familjehem. Finna nya rekryteringsvägar för jour- och familjehem. Utveckla metoder för säkerhetsplanering, implementering av Signs of Safety. I möjligaste mån i akuta situationer placera i andra placeringsformer

Ansvar Individ- och familjeomsorgen

Uppföljning Vid uppföljning av bruttorisklista november 2018 kvarstår brist på jourhem och familjehem fortfarande som en risk. Verksamheten arbetar enligt plan, dvs individ- och familjeomsorgen har alla barn som ska vara placerade i jourhem eller familjehem. Individ- och familjeomsorgen arbetar hårt för att nätverksplacera barn (SofS). Jourhem syd har genomfört en rekryteringskampanj under hösten 2018 vilket har lett till att det finns några eventuella jourhem att utreda.

Det är svårt att hitta lämpliga familjer för uppdraget. Det är hög konkurrens om lämpliga familjer. Privata aktörer erbjuder bättre ersättning till jourfamiljer och familjehem. Förhoppning är att marknaden lättar när det kommer färre ensamkommande barn (det blir fler jourhem/familjehem lediga.)

Risk 3 Risk att rättssäkerheten och kvaliteten på myndighetsutövningen och insatser för den enskilde påverkas negativt på grund av svårigheter att rekrytera och behålla medarbetare med rätt kompetens och erfarenhet.

Bakgrund och tidplan En god bemanning är förutsättning för ett framgångsrikt arbete med kvalitet och utveckling. Förvaltningens verksamheter arbetar ständigt för att attrahera och behålla personal. Förvaltningen kan se ett ökat behov av uppföljning som överskrider de resurserna som finns i dagsläget. Effektiviseringar i organisationen utifrån rådande ekonomiska ramar har gjort att gemensam rapporttid och konferenstid minimerats, vilket försvårar verksamhetsutveckling.

Riskenivå: 12

Uppföljning: delårsrapport 1, 2 och verksamhetsberättelse

Åtgärder Se nedan

Ansvar Samtliga chefer inom förvaltningen.

Uppföljning Arbete och försörjning: arbete genomfört i det förvaltningsövergripande arbetet.

Biståndskansliets medarbetare har under hösten deltagit i en utbildning i Time management i syfte att få bättre kunskap i metoder för att bättre planera sin arbetstid och minska stress. För att säkra en ändamålsenlig introduktion för nya biståndshandläggare har biståndskansliet genomfört en inventering av den introduktion som erbjuds. Arbetet löper enligt plan.

Inom funktionshinderområdet löper arbetet med att uppnå god bemanning enligt plan.

Funktionshinderområdet har anställt en rekryterare med placering på Vikariepoolen. Uppdraget som rekryterare är att rekrytera medarbetare med adekvat utbildning och erfarenhet. Resultatet har bland annat visat sig genom att arbetet med att täcka behovet av sommarvikarier 2018 har löpt på väl.

Funktionshinderområdet har infört titeln stödpedagog. Syftet med att anställa stödpedagoger är att höja kompetensen i verksamheterna. Det har under året varit svårt att rekrytera stödpedagoger. Funktionshinderområdet deltar aktivt i Yrkeshögskolans satsningar på utbildning av stödpedagoger för att på sikt kunna attrahera stödpedagoger till att arbeta inom verksamheten.

Funktionshinderområdet arbetar löpande med att erbjuda medarbetare som saknar formell kompetens möjlighet att kartlägga och validera sina kunskaper. Medarbetaren kan sedan tillsammans med sin närmaste chef upprätta en plan för hur den kompetens som medarbetaren eventuellt saknar ska erhållas för att uppnå formell kompetens.

Arbetet med att rekrytera och behålla enhetschefer inom funktionshinderområdet har löpt enligt plan.

Arbetet inom individ- och familjeomsorgen med åtgärder genomförs kontinuerligt och situationen har förbättrats avsevärt jämfört med 2017. Flertalet av IFO:s enheter inom myndighetsutövning är nu fullbemannade och inhyrd personal har till stor del kunnat avslutas.

Personalenheten: Arbetet löper enligt plan.

Risk 4 Risk att biståndskansliet inte kan upprätthålla god kvalitet i handläggningen och den enskilde upplever otrygghet på grund av att förvaltningen inte är anpassad utifrån ny lagstiftning.

Bakgrund och tidplan Lagen om samverkan vid slutna hälso- och sjukvård träder i kraft januari 2018.

Riskenivå: 9

Uppföljning: delårsrapport 1, 2 och verksamhetsberättelse

Åtgärd Se nedan

Ansvar Biståndskansliet i samverkan med förvaltningen.

Uppföljning Genomfört.

Biståndskansliet har under året deltagit aktivt i STORSTHLM:s projektgrupp/referensgrupp för samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård. En förstudie gällande trygg hemgång har genomförts vilken legat till grund för beslut om att införa trygg hemgång under 2019.

Systematisk kvalitetsutveckling

Risk 5 Risk att vi på grund av resurs- och kompetensbrist inte kan ta tillvara på, och till fullo nyttja de system och utvecklingsmöjligheter som idag finns rörande systemstöd och digitalisering.

Bakgrund och tidplan	Med dagens sätt att hantera frågorna försvåras spårbarheten och transparensen i flödet från beställning till leverans. PWC-rapport ¹¹ , ärendelista Nilex ¹² och uppdragslista ¹³ Risknivå: 9 Uppföljning: delårsrapport 1, 2 och verksamhetsberättelse
Åtgärd	Aktivt medverka i byggandet av digitala Huddinge kommun. Påbörja arbete inför kommande upphandling av verksamhetsstöd (nuvarande avtal upphör att gälla från och med 31 mars 2020, ny upphandling krävs). Implementera kommungemensamma stödsystem och processer i det dagliga arbetet.
Ansvar	IT-enheten i dialog och samverkan med förvaltningens verksamheter.

Uppföljning Resultatet från PWC-rapporten har under året arbetats med i projektform där IT har varit ett delprojekt. Resultatet av delprojektet är det arbete som startades för hemtjänstutförare: ett intensivt arbete med att förenkla och göra lösningen för åiterrapportering av utförd tid enhetlig och förvaltningsbar. Arbetet fortgår och färdigställs 2019.

Risk 6 Risk att införandeprocessen för ledningssystem försenas, vilket i sin tur försenar och försvårar det systematiska kvalitetsarbetet, planering och uppföljning.

Bakgrund och tidplan	Upphandling av systemstöd pågår på kommunstyrelseförvaltningen för planering-, uppföljning- och ledningssystem. Upphandlingen är försenad cirka sex månader. Risknivå: 6 Uppföljning: delårsrapport 1, 2 och verksamhetsberättelse
Åtgärder	Förvaltningen avvaktar införandeprojektet med ledningssystem till dess att avtal är klart. En tidsplan för detta har skapats inom förvaltningen och i första hand beräknas egenkontroller vara på plats. Fortsatt diskussion om implementering av systemstödet sker i central projektgrupp.
Ansvar	Kvalitetsenheten
Uppföljning	Arbetet med att införa ett digitalt ledningssystem har inte kunnat genomföras i sin helhet på grund av försening vid upphandling av systemstödet samt på grund av försening hos leverantör. Det huvudsakliga arbetet handlar om att se över och synkronisera samtliga processer till det nya digitala systemstödet samt att nå en samsyn och ett gemensamt arbetssätt rörande processarbetet inom förvaltningen. En förvaltningsövergripande projektgrupp har genomgått grundutbildning i systemstöd för processverktyget 2c8 och man har påbörjat arbetet med att dokumentera verksamheternas processer. De övergripande och gemensamma huvudprocesserna har definierats. Förvaltningens fokus har under 2018 legat på införandet av planering- och uppföljningsprocessen. Detta i linje med övriga förvaltningar inom kommunen, varför utvecklingen av processarbetet skjutits framåt i tiden. Arbetet med att dokumentera, uppdatera, utbilda och implementera processverktyget och ledningssystemet kommer att fortsätta under 2019-2020.

Attraktiv arbetsgivare

Risk 7 Risk för fortsatt hög arbetsrelaterad utmattning och fortsatt höga sjuktal.

Bakgrund och tidplan	Uppmärksammas genom nämndens arbetsmiljörapport. Nämnden har höga sjuktal. Störst bekymmer med detta finns inom funktionshinderområdet medan individ- och familjeomsorgen har låga sjuktal. En av anledningarna till detta är funktionshinderområdets anpassning till rådande ekonomiska ramar vilket har gjort att antalet deltidsanställda ökat (då arbetstider och tjänstgöringsgrader har förändrats). Detta gör det svårare att skapa utrymme för anpassade tjänster och möjlighet att pröva andra arbetsuppgifter. En påverkan på den arbetsrelaterade utmattningen tros vara hög personalomsättning och svårighet att rekrytera personal med rätt kompetens inom våra bristyrken. Risknivå: 12 Uppföljning: delårsrapport 1, 2 och verksamhetsberättelse
Åtgärder	Ett aktivt och förebyggande rehabiliteringsarbete och arbete med friskfaktorer. Behov av att se över möjligheter att erbjuda mer flexibla arbetstider (gäller funktionshinderområdet egen regi).

¹¹ PWC-rapport är en rapport kopplat till granskning av hemtjänst i egen regi.

¹² Ärendelista Nilex är en lista över inkomna ärenden till SÄF IT.

¹³ Uppdragslistan är en översikt över pågående uppdrag och projekt som på något sätt rör IT-enheten.

Fortsatt arbete med åtgärder för personalförsörjning. Både med verksamhetsnära och förvaltningsövergripande insatser.

Ansvar Ledningsgrupp, verksamhetschefer, sektionschefer och enhetschefer.

Uppföljning Enligt plan. Ett aktivt och strukturerat rehabiliteringsarbete har bedrivits inom samtliga verksamheter med minskade sjuktal som följd. Se målområde attraktiv arbetsgivare för mer utvecklad beskrivning av arbetet.

Risk 8 Risk att funktionshinderområdet inte kommer att kunna leva upp till gällande kollektivavtal där man överenskommit att alla arbetsgivare ska planera för hur andelen medarbetare som arbetar heltid ska öka.

Bakgrund Anpassning till rådande ekonomiska ramar gjort att antalet deltidsanställda har ökat (då arbetstider och och tidplan tjänstgöringsgrader har förändrats).

Riskenivå: 12

Uppföljning: delårsrapport 1, 2 och verksamhetsberättelse

Åtgärder Tydliggörande av verksamhetens situation i utformande av handlingsplan med förslag på möjliga åtgärder.

Ansvar Funktionshinderområdet egen regi

Uppföljning Arbetet med att ta fram handlingsplan löper på enligt plan och utförs centralt i kommunen.

Sund ekonomi

Risk 9 Risk att ekonomiska förutsättningar inte motsvarar uppdraget.

Bakgrund Förvaltningen kan se en ökning av brukare med komplexa vårdbehov inom individ- och familjeomsorgen. och tidplan Detta leder till fler placeringar med hög kostnad.

Funktionshinderområdet har under ett antal år genomfört effektiviseringar. Inför 2018 krävs ytterligare effektiviseringar på grund av utebliven kompensation för pris- och lönehöjningar.

Riskenivå: 9

Uppföljning: delårsrapport 1, 2 och verksamhetsberättelse

Åtgärd Förvaltningsövergripande arbete har initierats av verksamheten. Försöka att förutse kostnadsökningar samt volymminskningar vid budgetering. Tätt uppföljning av avtal med utförare och kvaliteten på utförd vård. Kontinuerligt följa upp brukarens vårdbehov och möjligheter att föra över insatsen till hemmaplan.

Ansvar Verksamhetschef individ- och familjeomsorgen samt funktionshinderområdet. Sektionschefer samt enhetschefer vid myndighetsutövningen och öppenvård i samverkan.

Uppföljning Individ- och familjeomsorgen: arbetet löper enligt plan och kostnaderna inom IFO för placeringen av ungdomar med komplexa vårdbehov har minskat under året.

Funktionshinderområdet: arbetet löper på enligt plan.

Risk 10 Risk att kostnader överstiger intäkterna för placeringar vid enheten för ensamkommande barn och nyanlända.

Bakgrund Staten har sänkt ersättningsnivåerna för såväl ensamkommande barn som nyanlända, omställningstiden för och tidplan verksamheterna utefter de nya ersättningsnivåerna är för kort.

Vidare har det för ensamkommande barn blivit en utdragen process hos Inspektionen för vård och omsorg (IVO) för omställning av HVB-platser hos AB Vårlljus till stödboendeplatser.

Riskenivå: 16

Uppföljning: delårsrapport 1, 2 och verksamhetsberättelse

Åtgärder Fortsatt omställning av verksamheten efter behov. När det gäller nyanlända ska förvaltningen vara delaktig i den kommunövergripande bostads- och samhällsplaneringsprocessen. För ensamkommande barn behöver förvaltningen öka antalet platser i stödboende såväl externt som i egen regi samt familjehem i egen regi. Omvandla HVB-platser via AB Vårlljus till stödboendeplatser.

Ansvar Individ- och familjeomsorgen, bosättningsenheten.

Uppföljning Gällande vuxna nyanlända har ersättningsnivåerna inte sänkts. När det gäller sektionen för ensamkommande barn har ett omfattande omställningsarbete genomförts under 2018 för att anpassa resurser utifrån behov. Detta har resulterat i att sektionen för ensamkommande har upphört. Delar av verksamheten finns fortsättningsvis främst i barn- och ungdomssektionen inom individ- och familjeomsorgen och i utförarsektionen inom Arbete och försörjning.

Åtgärder utifrån rekommendation från revision eller annan extern granskning

Nedanstående två genomförda granskningar har fortlöpande haft påverkat socialnämndens arbete under verksamhetsåret 2018. Dessa har även följts upp i delårsberättelserna under året.

Granskning av styrning via styrdokument

Darienummer: 2016/824

Rekom- mendation	Rekommendation om förteckning av gällande styrdokument
---------------------	---

Tidplan	Klart 31 augusti 2018
---------	-----------------------

Åtgärder och ansvar	I nämndens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete finns redan förteckning över de lagar som styr verksamheten, samt föreskrifter och rutiner. Förvaltningens förslag är att förteckningen i ledningssystemet kompletteras med kommunens gällande styrdokument. Detta kommer bli lättillgängligt för hela förvaltningen när systemstödet för ledningssystemet är klart. Ansvar: kvalitetsenheten
------------------------	---

Uppföljning	Arbetet med denna rekommendation har följt planen enligt arbetsordningen, men inte hållit tidsplanen utifrån att man inte har genomfört detta under 2018. Anledningen till detta är att arbetet är kopplat till det KSF-ledda arbetet med en kommunövergripande klassificeringsstruktur för styrdokument och processer, den så kallade HUDD-klassificeringen (se utvecklingsåtagande under delmålet systematisk kvalitetsutveckling). Rekommendationen ingår även i förvaltningens övergripande arbete med införandet av digitalt systemstöd.
-------------	---

Rekom- mendation	Rekommendation att tillgängliggöra kommunövergripande styrdokument
---------------------	---

Tidplan	Klart 31 augusti 2018
---------	-----------------------

Åtgärder och ansvar	Åtgärden ingår i rekommendationen ovan. Ansvar: kvalitetsenheten
------------------------	---

Uppföljning	Arbetet med denna rekommendation är kopplat till det KSF-ledda arbetet med en kommunövergripande klassificeringsstruktur för styrdokument och processer, den så kallade HUDD-klassificeringen (se utvecklingsåtagande under delmålet systematisk kvalitetsutveckling). Rekommendationen omfattas även av arbetet med införandet av det digitala systemstödet inom kommunen där transparensen och tillgänglighet till de kommunövergripande dokumenten är total.
-------------	--

Rekom- mendation	Rekommendation om systemstöd för det systematiska kvalitetsarbetet
---------------------	---

Tidplan	Delvis klart maj 2018
---------	-----------------------

Åtgärder och ansvar	Hösten 2017 tecknade kommunen avtal med en leverantör om ett systemstöd för planering, uppföljning samt ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete inklusive processverktyg. Ett införandeprojekt ska bedrivas fram till och med maj 2018. Införandet innebär så att det fungerar som systemstödet ska byggas så att det fungerar som stöd för verksamheternas arbete i enlighet med föreskriften om ledningssystem. Ansvar: kvalitetsenheten
------------------------	---

Uppföljning	Arbetet har under 2018 följt planen för arbetsordning, men avvikit från planerat resultat beträffande tidsplanen, då åtgärden inte har genomförts under 2018. Förvaltningens arbete med ovanstående rekommendation beskrivs i utvecklingsåtagandet under systematisk kvalitetsutveckling.
-------------	---

Under året har arbetet fokuserat på att anpassa systemstödet till att kunna fungera på ett kommunövergripande sätt där förvaltningens behov tagits i beaktande. Arbetet har skett internt inom den egna förvaltningen samt i dialog och samarbete med leverantör och kommunstyrelsens förvaltning.

Arbetet med implementering och utbildning påbörjades under december 2018 och förväntas fortgå under kommande verksamhetsår.

Granskning av intern kontroll

Darienummer: SN2016/953

Rekom- mendation	Socialnämnden rekommenderas säkerställa att erforderliga underlag alltid bifogas vid redovisning av representation och liknande händelser
---------------------	--

Bakgrund och tidplan	Klart 31 mars 2018
-------------------------	--------------------

Åtgärder och ansvar	Säkerställs genom att systematiska kontroller läggs upp i ekonomienhetens arbetsplan under 2018. Ansvar: ekonomienheten
------------------------	--

Uppföljning	Genomfört. Uppföljning har skett systematiskt med stickprovskontroller. I testrutinen görs ett slumpmässigt urval av cirka tio fakturor av olika användare på de konton som används för representation och liknande händelser. De kontroller som gjorts under året har samtliga underlag varit korrekta.
-------------	--

Systematiska kontroller

Brandskydd

Kontroll **Stickprov systematiskt brandskyddsarbete**

Bakgrund och tidplan Att med regelbundenhet kontrollera att det finns ett fungerande brandskydd samt identifiera och åtgärda eventuella brister bidrar till god kvalitet i verksamheten. Det kan också ge både kunder och personal en större känsla av trygghet.

Klart våren 2018.

Ansvar Kvalitetsenheten

Kort beskrivning av kontrollen Kontrollen har genomförts i form av fem stickprov genom besök i verksamheter där kunder/brukare vistas. En checklista har tagits fram i samarbete med kommunens säkerhetssamordnare som har följts vid besöket. Resultatet har återkopplats till ansvarig chef direkt på plats. I syfte att uppnå ett effektivt arbetssätt med kontrollerna har arbetet skett i nära samverkan med kommunens säkerhetssamordnare.

Uppföljning Arbetet avviker från plan då resultatet från kontrollerna inte är analyserat och avrapporterat till nämnden. Samtliga kontroller är utförda och ska analyseras i januari 2019 och rapporteras till nämnd i delårsrapporteringen och verksamhetsberättelsen.

Ett övergripande resultat visar att verksamheterna önskar hjälp och styrning i vad som ska kontrolleras, hur kontrollerna ska utföras och hur ofta de ska göras. En hjälp till verksamheterna är att förvaltningen tar fram tydliga riktlinjer för hur brandskyddsarbetet ska utföras. En annan vinst är att förvaltningen får ett enhetligt arbetssätt i kommunens verksamheter.

Egenkontroller

Som ett ytterligare sätt att säkra det systematiska kvalitetsarbetet arbetar förvaltningen med egenkontroller. Detta innebär att man internt regelbundet följer upp verksamheten och dess aktiviteter utifrån de mål och åtaganden man är förbunden att följa enligt lagar och föreskrifter och politiska styr signaler. Inför delår och verksamhetsberättelse följs enheternas arbete upp genom att stab och verksamhetsledning ställer frågor till enheterna. Berörd chef följer tillsammans med ekonomienheten upp ekonomin för varje enhet en gång per månad.

Genom att sammanställa de synpunkter och klagomål som rapporterats under verksamhetsåret kan förvaltningen få syn på mönster rörande brister i verksamheterna.

Egenkontrollerna ser något olika ut för de verksamheter som arbetar med myndighetsutövning och de som arbetar inom förvaltningens egen regi.

Myndighetsutövning

Verksamheten omvärldsbevakar kontinuerligt förändringar som berör verksamheten, till exempel utifrån juridik, metodutveckling eller liknande som kan ha betydelse för verksamheten.

Inkomna domar och rättsavgöranden följs upp. Alla domar som går nämnden emot analyseras och delges myndighetsutövare i syfte att säkerställa en rättssäker handläggning.

Synpunkter och klagomål inkommer till verksamheten främst per brev, via e-post och genom muntlig information. De hanteras av verksamhetens chefer som utreder, återkopplar och tar fram förbättringsförslag.

Egen regi

Egenkontroll inom förvaltningens egen regi följs upp månatligen av sektionschefer utifrån en given mall och struktur samt även veckovis på enheternas möten. Det kan då handla om granskning av social dokumentation, förekomster av vårdplan eller genomförandeplan och möjligheter för brukare att komma till tals.

Egenkontroll genomförs för att säkerställa ett gott brandskydd och andra gemensamma rutiner, såsom livsmedelshygien och basala hygienrutiner.

Avvikelser

Avvikelser *							
	Rapporterade fel och brister	Lex Sarah					Lex Maria
		Inget missförhållande	Risk för missförhållande	Missförhållande	Risk för allvarligt missförhållande (IVO)	Allvarligt missförhållande (IVO)	
Arbete och försörjning	5	-	-	-	-	-	-
Funktionshinder området	158	5	5	19	3	2	Socialnämnden har inte ansvaret för lex Maria
Biståndskansliet	-	0	0	0	0	0	-
Individ- och familjeomsorgen	5	6	2	3	-	-	-

* Avser antal inrapporterade avvikelser per verksamhetsområde under 2018.

Genomförda förbättringar

Arbete och försörjning

Arbete och försörjning har under 2018 påbörjat ett arbete med att kartlägga processerna inom myndighetsutövningen för att säkerställa att processerna är rättssäkra, effektiva och håller god kvalitet. I detta arbete ingår att sammanställa rutiner och checklistor utifrån de lagkrav som styr verksamhetens uppdrag.

Arbete och försörjning har i början av 2018 fått kritik från Inspektionen för vård och omsorg i ett individärende där barnperspektivet inte i tillräcklig utsträckning beaktats. Inom myndighetsutövningen har under 2018 ett aktivt förberedelsearbete genomförts utifrån att barnkonventionen ska bli lag.

Arbete och försörjning har även under 2018 fått kritik av Justitieombudsmannen i samband med att man inte inlett utredning vid en avhysning. Detta har gjort att befintliga rutiner ses över.

Verksamheten har inte haft någon lex Sarah under 2018.

Funktionshinderområdet

Antalet rapporterade fel och brister har minskat från 354 stycken 2017 till 158 stycken 2018. Den övervägande delen av rapporterade fel och brister berör utebliven planerad insats utifrån genomförandeplan. Rapporterna har följts upp och åtgärdats på individnivå. Andra åtgärder som vidtagits är att se över arbetsfördelningen, bemanningen samt genomgång och tydliggörande av rutiner och metodblad. Utifrån de brister och risker som identifierats vid analyser av rapporter har verksamhets rutiner och lokala rutiner tagits fram, samt processer setts över.

Funktionshinderområdet har under 2018 rapporterat 57 lex Sarah-händelser. Av de 34 utredda lex Sarah-rapporterna inom funktionshinderområdet har 19 bedömts som missförhållande, tre som risk för allvarligt missförhållande och två som allvarligt missförhållande. Rapporter som bedömts som missförhållanden har till största del berört hot mot fysisk hälsa och brister i utförande av insatsen. I flertalet fall har rutiner och metodblad funnits på enheten men medarbetare har inte följt rutinerna. Åtgärder för att åtgärda bristerna har dels vidtagits på individnivå. Andra åtgärder som vidtagits i verksamheten är genomgång av befintliga rutiner, förändring av rutiner samt upprättande av nya lokala rutiner vid behov.

Funktionshinderområdet följer den upprättade planen för kompetensutvecklingssatsningar som innebär att fler medarbetare ska få titeln stödassistent. Med ökad kompetens finns möjlighet att minska antal avvikelser inom verksamheten.

Biståndskansliet

Biståndskansliet har inte haft någon avvikelse enligt lex Sarah under 2018. Verksamheten har under året tagit emot tre stycken klagomål eller synpunkter. Det låga antalet klagomål och synpunkter innebär att det inte är möjligt att göra någon övergripande analys.

Individ- och familjeomsorgen

Åtgärder utifrån rapporterade avvikelser inom verksamheten har under året i första hand uppmärksammat behovet av ökad digitalisering samt förbättrad samverkan. Det är därmed också två frågor som kommer vara prioriterade för verksamheten att arbeta med under 2019.

Plan för uppföljning och insyn

Varje nämnd ska enligt kommunens *Program för uppföljning och insyn av verksamhet som bedrivs av privata utförare* följa upp de avtal som nämnden tecknat med privata utförare. Nämnden ska även följa upp kommunens verksamheter i egen regi utifrån de uppdragsbeskrivningar som överenskommit med verksamheter som inte är konkurrensutsatta. Ny uppföljningsmodell används som pilot för första gången för målgruppen inom

verksamhetsområdet korttids- och lägervistelse. Skapandet av ny uppföljningsmodell syftar till att öka enhetligheten, rättssäkerheten och transparensen i arbetet med uppföljningar, både för utförare, men även för beslutsfattare och handläggare. Denna ska sedan anpassas till det nya digitala systemstödet för processer som ska införas. Därefter sker information och implementering till berörda, vilket planeras genomföras under våren 2019

Avtal/uppdrag	Typ	Ansvar	Tidplan	Intervall	Mottagare
Korttids- och lägervistelse 23 verksamheter, 20 korttidshem 11 lägervistelse	Avtalsuppföljning	Förvaltningens kvalitetsenhet	2018	1 gång	Socialnämnden, förvaltningsledning, verksamhet, brukare och allmänhet
Familjerådgivning, 2 enheter	Avtalsuppföljning	Förvaltningens kvalitetsenhet	2018	Var tredje år	Socialnämnden, förvaltningsledning, verksamhet, kunder och allmänhet

Uppföljning 2018

Under 2018 har förvaltningen arbetat med en revidering av förfrågningsunderlaget för korttids- och lägervistelse.

Verksamheten korttidshem och lägervistelse enligt LSS har följts upp under året. Totalt har sexton verksamheter följts upp där brukare är placerade i extern regi; fjorton korttidshem och åtta lägervistelse. Uppföljningen visar att det finns utvecklingsområden gällande den sociala dokumentationen och det systematiska kvalitetsarbetet. I åtgärdsplanen beskriver verksamheterna sitt fortsatta arbete med avvikelserna.

Nämnden har för närvarande avtal med sju externa utförare av familjerådgivning, samt en familjerådgivning i egen regi. Uppföljnings av dessa verksamheter görs enligt plan var tredje år, räknat utifrån avtalsstart. Under 2018 planerades uppföljning av två utförare. Av olika skäl kom endast en uppföljning till stånd och den andra kommer att genomföras under 2019. Den utförare som följdes upp uppfyller kraven i förfrågningsunderlaget.

Verksamhetsstatistik – nyckeltal

För poster där uppgift saknas redovisas ett enkelt streck (-).

För poster där värdet är längre än sju och större än noll redovisas dubbelstreck (--), och där värdet är noll används siffran noll (0).

Arbete och försörjning

Ekonomiskt bistånd	2016	2017	2018
Antal hushåll	1629	1661	1800
– varav unga vuxna, 18-24 år	174	205	348
Antal personer	2722	2856	3067
Bidragstidens längd, hushåll, antal månader i genomsnitt	22,4	22,8	20,4
Arbetsförberedande insatser	2016	2017	2018
Antal personer	685	615	697
Antal personer som efter insats gått vidare till arbete eller studier	207	139	204
– varav unga vuxna, 18-24 år	38	9	23
Vräkningsförebyggande arbete- hyresskulder och verkställda avhysningar	2016	2017	2018
Antal hyresskulder	-	518	593
– varav barnfamiljer	-	149	164
Antal verkställda avhysningar	-	33	12
– varav barnfamiljer	2	5	0

Antalet hushåll som ansöker om försörjningsstöd i Huddinge visar en ökning i jämförelse med motsvarande period 2018. Bidragstidens längd har minskat från 22,8 månader 2017 till 20,4 månader för motsvarande period 2018. Antalet ungdomshushåll har ökat och verksamheten följer denna utveckling.

Antalet personer som deltagit i arbetsförberedande insatser har ökat i jämförelse med motsvarande period 2017, och antalet som avslutas till arbete eller studier ökar.

Antalet hyresskulder under 2018 är 593, varav 164 hyresskulder avser barnfamiljer. Arbetet med att förebygga avhysningar har varit framgångsrikt; av de 593 hyresskulderna har endast 12 avhysningar verkställts, varav inga barnfamiljer.

Bosättningsenheten

Nyanlända bosatta	2016	2017	2018
Antal bosatta		348	205
– varav kvinnor		130	77
– varav män		174	106
– varav unga vuxna, 18-24 år		44	24
Nyanlända bosatta per hushållstyp	2016	2017	2018
Antal hushåll		150	68
– varav enpersonshushåll		108	32
– varav familjehushåll		42	36

För 2018 har länsstyrelsen beslutat att 193 personer ska anvisas till Huddinge för bosättning enligt bosättningslagen, vilket är en minskning från 2017 då det var 317 personer. 205 personer är bosatta under 2018, varav ett antal personer

kommer från 2017 års bosättningsuppdrag. Antalet enpersonshushåll minskar och andelen anvisade familjer ökar.

Individ- och familjeomsorg

Barn och unga 0–20 år	2016	2017	2018
Pågående utredningar under perioden			
Antal utredningar	1533	1543	1699
Öppenvård, antal personer			
Extern öppenvård	148	123	81
Intern öppenvård	404	541	616
Årsplaceringar			
– institutionsvård	27,7	23,4	19,4
– jourhem	40,5	43,3	35,6
– familjehemsvård	67,4	67,5	81,5
Ensamkommande barn och unga 0–20 år	2016	2017	2018
Pågående utredningar under perioden			
Antal utredningar	253	182	141
Öppenvård, antal personer			
Extern öppenvård	16	21	3
Intern öppenvård	13	10	21
Årsplaceringar			
– institutionsvård	99,2	106,4	36,4
– jourhem	124,5	11,8	2,2
– familjehemsvård	25,1	74,6	46,8
– stödboende	7	14,8	52,2
Beroende	2016	2017	2018
Pågående utredningar under perioden			
Antal utredningar SoL	219	247	253
Antal utredningar LVM	66	57	31
Extern öppenvård			
Antal personer	5	6	3
Intern öppenvård			
Antal personer	141	161	204
Årsplaceringar			
– institutionsvård	36,4	30,4	22,5
– familjehemsvård	2,9	1,6	0,8
– stödboende	*	46,3	62,3

*Ej tillförlitliga siffror på grund av förändringar i registrering av stödboende

Socialpsykiatri, egen regi	2016	2017	2018
Daglig sysselsättning			
– Aktivitetshuset, antal personer	41	49	52
– second hand-butik, antal personer	13	14	13
– öppen verksamhet, antal besök	7858	7012	5565
Boendestöd, antal personer			
– egen regi	191	219	263
– nattpatrull	37	43	43

Inom barn och unga har den externa öppenvården minskat från 123 till 81 personer och den interna öppenvården har som ett resultat av detta ökat från 541 till 616. I början av 2018 genomfördes en revision som påpekade att verksamheten hade för långa jourhemsplaceringar inför omplacering till familjehem, detta ledde till att verksamheten aktivt har arbetet med att korta tiderna och snabbare få en flytt till familjehem. I statistiken slår detta igenom med minskade dygn inom jourhem men en ökning av familjehemsdygnen. Ett aktivt arbete med att minska institutionsplaceringar har även det bidragit till såväl ökningen inom den interna öppenvården så som fler familjehemsdygn. Inom barn och ungdom används behandlingsfamiljer som ett alternativ till institutionsplaceringar, dessa registreras som jourhem vilket gör att årsplaceringarna på faktiska jourhem, som en akutplacering, är cirka fem årsplaceringar lägre än i tabellen. Antalet utredningar har ökat på ungdom 535 till 614 och på barn från 1008 till 1086.

Beroendeenheten har fortsatt sitt arbete med att i möjligaste mån undvika institutionsplaceringar och istället placera i stödboende och ge öppenvårdsinsatser i egen regi. Detta har fallit ut väl och lett till fler individer som deltagit i den interna öppenvården och en kraftig ökning av dygnen inom kategorin stödboende. Då de egna stödboenden

kontinuerligt är fullbelagda så har ökningen skett genom externa köp av stödboendeplatser. De få externa köp av öppenvård som skett har samtliga rört stöd till avhoppare från organiserad brottslighet. Antalet LVM-utredningar har minskat från 57 till 31 och av dessa har endast 5 lett till placeringar, detta är det lägsta antalet placeringar enligt LVM sedan 2005.

Inom socialpsykiatri har boendestödet haft en stor ökning av antalet individer, 44 personer med biståndsbeslut ytterligare jämfört med föregående år. Detta har hanterats inom befintlig bemanning, om ökningen fortsätter under nästa år kommer bemanningen behöva ses över. Antalet besök i den öppna verksamheten har minskat och under 2019 kommer därför utbudet av aktiviteter att ses över för att bättre möta målgruppens önskemål.

Under 2018 har antalet ensamkommande barn fortsatt att minska och av de 141 pågående utredningarna under året, så avser de flesta omplaceringar. En omställning av verksamheten har genomförts och boendeinsatser och annat stöd har anpassats utifrån minskade behov. Avseende institutionsvård så har insatsen stödboende ökat de senaste åren, och är nu den vanligast förekommande placeringsformen inom institutionsvård för ensamkommande i Huddinge.

Funktionshinderområdet

Särskilt boende	2016	2017	2018
Särskilt boende vuxna LSS, helårsplatser	197	201	201
– egen utförare ¹⁴	147	148	147
– extern utförare	31	34	35
– entreprenad	19	19	19

¹⁴ Egen utförare betyder egen regi

Särskilt boende vuxna SoL, helårsplatser	15	27	30
– egen utförare	3	3	3
– extern utförare	12	24	27
Korttidsvård vuxna SoL, helårsplatser	-	-	-
– extern utförare	-	-	-

Stöd i ordinärt boende	2016	2017	2018
Hjälp i hemmet, antal timmar ¹⁵	63 103	52 677	50 139
– egen utförare	16 895	13 377	11 676
– extern utförare	46 208	39 300	38 463
Boendestöd, antal timmar ³⁷	11 437	8 605	11 823
– egen utförare	8 273	5 544	8 383
– extern utförare	3 164	3 061	3 440
Personlig assistans LSS, antal timmar	64 681	59 434	59 450
– egen utförare	14 939	12 169	12 303
– extern utförare	49 742	47 265	47 147
Assistansersättning SFB ¹⁶			
– antal personer	155	153	145

Daglig verksamhet LSS	2016	2017	2018
Ersatta timmar	263 683	243 088	252 772
– egen utförare	240 046	208 526	213 231
– extern utförare	23 637	34 562	39 541
– extern utförare, ej LOV			
Antal personer, varav	259	273	303
– egen utförare	215	238	235
– extern utförare ¹⁷	22	39	46
– extern utförare, ej LOV	22	24	22

¹⁵ Timmarna i budget 2017 avser utförda timmar och timmarna tidigare år är beställda timmar

¹⁶ Socialförsäkringsbalken

¹⁷ Redovisning av externa utförare daglig verksamhet LSS anger i verksamhetsplan totalsumman. I delårsrapporterna sker en mer detaljerad redovisning där jämförelsen görs mellan externa utförare enligt kundval, och externa utförare ej LOV

Särskilt boende för vuxna enligt LSS har legat konstant mellan 2017 och 2018.

Inom insatsen vård- och omsorgboende har det skett en ökning med 3 helårsplatser jämfört med bokslut 2017. Ökningen beror på att det är fler personer som har haft behov av insatsen demensboende under 65 år samt vård och omsorgboende. För dessa personer är omsorgsbehovet så omfattande att det inte kan tillgodoses med andra insatser så som hjälp i hemmet.

Inom insatsen hjälp i hemmet har antalet utförda hemtjänsttimmar minskat med 2 538 timmar jämfört med bokslut 2017. Biståndskansliet arbetar aktivt med att följa upp den enskildes behov av insatser så att den enskilde har

beslut utifrån behovet av hjälp. För insatsen boendestöd har det däremot skett en volymökning med 3218 timmar jämfört med 2017.

Inom Assistansersättning enligt SFB har det skett en volymminskning, från 153 personer 2017 till 145 personer under 2018.

Insatsen daglig verksamhet är en insats som stadigt ökar i antal brukare, från 259 brukare under 2016 till 303 brukare under 2018.

Socialpsykiatri - myndighetsutövning

Särskilt boende	2016	2017	2018
Helårsplatser	29	31	30
– extern utförare	29	31	30

Köp av antalet helårsplatser, för särskilt boende inom socialpsykiatrin, har 2018 minskat med 1 helårsplats, från 31 till 30.

Källförteckning

Bra att leva och bo

Delmål	Mått	Källa
Ökad jämlikhet	Verksamheter och staber som gjort minst en aktivitet för ökad jämlikhet	Egen uppföljning i förvaltningen
Ökad valfrihet	Inkomna kundvalsansökningar enligt LOV - hemtjänst	Ärendehanteringssystemet w3d3
	Godkända utförare	Ärendehanteringssystemet w3d3
	Utförda hemtjänsttimmar	Uppgift från ersättningsfil
	Inkomna kundvalsansökningar enligt LOV - korttidsvistelse	Ärendehanteringssystemet w3d3
	Godkända utförare	Ärendehanteringssystemet w3d3
	Utförd korttidsvistelse, dygn	Uppgift från ersättningsfil
	Inkomna kundvalsansökningar enligt LOV - familjerådgivning	Ärendehanteringssystemet w3d3
	Godkända utförare	Ärendehanteringssystemet w3d3
	Utförda samtal vid familjerådgivning	Uppgift från ersättningsfil
	Inkomna kundvalsansökningar enligt LOV – daglig verksamhet	Ärendehanteringssystemet w3d3
	Godkända utförare	Ärendehanteringssystemet w3d3
	Utförd daglig verksamhet, dygn	Uppgift från ersättningsfil

Fler i jobb

Delmål	Mått	Källa
Fler och växande företag	Ansökningar om kundval som har handlagts inom fastställd tid	Ärendehanteringssystemet w3d3
	Handläggning av ansökan om stadigvarande serveringstillstånd	Ärendehanteringssystemet w3d3
Fler i egen försörjning	Öppet arbetslösa i Huddinge, augusti	Arbetsförmedlingen (via KSF)
	Andel försörjningsstödstagare i befolkningen	Socialstyrelsen, öppna jämförelser, Kolada
	Andelen försörjningstagare som efter insats, gått vidare till arbete och försörjning	Huddinge kommun (Analysen, Procapita)?
	Bidragstidens längd, hushåll, genomsnitt antal månader, augusti	Huddinge kommun (Analysen, Procapita)
	Huddingejobb	Manuell hantering i förvaltningen
	Korta yrkesutbildningar	Manuell hantering i förvaltningen
	varav självförsörjande efter insatsen	Manuell hantering i förvaltningen
	Andelen brukare som går vidare till arbete, praktik eller studier inom insaten IPS	Manuell hantering i förvaltningen

God omsorg för individen

Delmål	Mått	Källa
Fler upplever god hälsa	Verkställda avhysningar av barnfamiljer med förstahandskontrakt	Intern statistik samt kronofogden
Fler upplever god vård och omsorg	Brukare nöjda med tillgängligheten hos utförare av insats	Brukarundersökning utförd av externt undersökningsföretag
	Brukare nöjda med tillgängligheten vid myndighetsutövning	Brukarundersökning utförd av externt undersökningsföretag
	Brukare nöjda med bemötandet från utförare av insats	Brukarundersökning utförd av externt undersökningsföretag
	Brukare nöjda med bemötandet vid myndighetsutövning	Brukarundersökning utförd av externt undersökningsföretag
	Brukare nöjda med delaktigheten vid utförandet av insats	Brukarundersökning utförd av externt undersökningsföretag
	Brukare nöjda med delaktigheten vid myndighetsutövning	Brukarundersökning utförd av externt undersökningsföretag
	Brukare nöjda med kvaliteten på insats och tjänst hos utförare	Brukarundersökning utförd av externt undersökningsföretag
	Brukare nöjda med kvaliteten på insats och tjänst vid myndighetsutövning	Brukarundersökning utförd av externt undersökningsföretag

Systematisk kvalitetsutveckling

Delmål	Mått	Källa
Hälsa- och sjukvård	Utebliven signering vid överlämnade av läkemedel	Procapita
	Utebliven dos av läkemedel vid Epilepsisjukdom	Procapita
Ökad processorientering	Processindex	Nämndens ledningssystem
	varav huvudprocesser, ledningsprocesser, stödprocesser	Nämndens ledningssystem

Attraktiv arbetsgivare

Delmål	Mått	Källa
Attraktiv arbetsgivare	Antal anställda	LIS – chefernas beslutsstöd
Engagerade och professionella medarbetare	Medarbetarprofil (medarbetarskap, delaktighet, sociala klimat och lärande i arbetet)	Medarbetarundersökningen
	Hållbart medarbetarengagemang (HME) Motivation	Medarbetarundersökningen
Engagerade och professionella chefer	Ledarskapsprofil (ledarskap, effektivitet, återkoppling och målkvalitet)	Medarbetarundersökningen
	Hållbart medarbetarengagemang (HME) Ledarskap	Medarbetarundersökningen
Goda förutsättningar	Prestationsnivå	Medarbetarundersökningen
	Hållbart medarbetarengagemang (HME) Totalt	Medarbetarundersökningen
	Sjukfrånvaron (total)	LIS – chefernas beslutsstöd
	Korttidssjukfrånvaron	LIS – chefernas beslutsstöd

Sund ekonomi

Delmål	Mått	Källa
Budgethållning	Utfall i förhållande till budget	Agresso - förvaltningens affärssystem
Långsiktig balans	Balanserat resultat	Agresso - förvaltningens affärssystem