



2015-09-29

Socialnämnden

Tid 2015-09-29, kl. 19:00

Plats Kommunhuset i Tumba, plan 2 rum 2

Ärenden

Justering

- 1 Presentation av Resursenheten - muntlig information
- 2 Delårsrapport nr 2 2015 (SN 2014:1)
- 3 Ettårsplan 2016 för socialnämnden (SN 2015:1)
- 4 Yttrande över medborgarförslag : Obligatorisk föräldrautbildning för blivande och nyblivna föräldrar (SN:2015:118)
- 5 Förstudierapport; Samverkan kring individer med behov av stöd från Botkyrka kommun, Psykiatri sydväst samt Beroendecentrum Stockholm (SN 2014:211)
- 6 Sammanträdesordning för socialnämnden 2016
- 7 Redovisning av Serviceundersökningen 2015 (SN 2015:182)
- 8 Yttrande över remiss: Betänkande SOU 2015:44 Arbetslöshet och ekonomiskt bistånd (SN 2015:156)
- 9 Förvaltningschefen informerar
- 10 Rapportering av ej verkställda beslut (SN 2015:90)

- 11 Flyktingsituationen i kommunen – muntlig information
- 12 Samordningsförbundet i Botkyrka, Huddinge och Salem (SN 2015:14)
- 13 Anmälan av delegationsbeslut (SN 2015:13)
- 14 Anmälningsärenden (SN 2015:11)

Majoritetspartierna träffas i kommunalhuset i Tumba, plan 2 rum 2, kl. 18.00
Oppositionspartierna träffas i kommunalhuset i Tumba, socialförvaltningens
stora sammanträdesrum på plan 8, kl 18.00 .

Var vänlig och meddela Anneli Sjöberg om du inte kan närvara, tfn 530 618
34 eller anneli.sjoberg@botkyrka.se.

MATS EINARSSON
ordförande

ANNELI SJÖBERG
sekreterare



1

Presentation av Resursenheten - muntlig information

Beslut

Socialnämnden har tagit del av informationen.

Ärendet

Verksamhetschef Gunilla Berghager presenterade resursenhetens verksamhet.

**2****Delårsrapport nr 2 2015 (SN 2014:1)****Beslut**

Socialnämnden godkänner delårsrapport nr 2 2015 och överlämnar ärendet till kommunfullmäktige för vidare beredning

Ärendet

Delårsrapport nr 2 innebär glädjande nog en fortsatt minskning av budgetunderskottet.

Prognosen innebär att förvaltningen beräknas gå med ett underskott på 11,0 mkr exklusive extraordinära kostnader med anledning av attentaten mot socialtjänsten, vilka beräknas till 3,0 mkr. Det är en kraftig förbättring mot prognosen i Delår 1 som visade ett underskott på 22,8 mkr.

Förbättringen beror dels på att vidtagna åtgärder som beskrevs i delår 1 börjat ge resultat, att fler externa placeringar än tidigare beräknat kunnat avslutas samt att personalbudgeten på flera håll inte bedöms utnyttjas fullt ut, delvis beroende på medvetett vakanshållande.

De extraordinära händelser i form av bränder som nyligen inträffat har redan och kommer att ge upphov till avsevärda extrakostnader. Det rör sig till största delen om bevakningskostnader, samt även kostnader för skyddat boende, krisstödshantering samt brandsanering av våra lokaler i Tullinge, Storstreten och Hallunda. Totalt beräknas dessa extrakostnader uppgå till 3 mkr.

Ett antal åtgärder har vidtagits eller kommer att vidtas, med anledning av underskottet. De beskrivs närmare nedan under stycket "Planerade och vidtagna åtgärder med anledning av prognos". I ettårsplanen finns ytterligare åtgärder med bäring på 2016 och framåt beskrivna i bilaga.



2015-09-11

Dnr SN/2015:1

Referens
Göran AlméMottagare
socialnämnden

Delårsrapport nr 2 2015

Förslag till beslut

Socialnämnden godkänner delårsrapport nr 2 2015 och överlämnar ärendet till kommunfullmäktige för vidare beredning

Ärendet

Delårsrapport nr 2 innebär glädjande nog en fortsatt minskning av budgetunderskottet.

Prognosen innebär att förvaltningen beräknas gå med ett underskott på 11,0 mkr exklusive extraordinära kostnader med anledning av attentaten mot socialtjänsten, vilka beräknas till 3,0 mkr. Det är en kraftig förbättring mot prognosen i Delår 1 som visade ett underskott på 22,8 mkr.

Förbättringen beror dels på att vidtagna åtgärder som beskrevs i delår 1 börjat ge resultat, att fler externa placeringar än tidigare beräknat kunnat avslutas samt att personalbudgeten på flera håll inte bedöms utnyttjas fullt ut, delvis beroende på medvetett vakanshållande.

De extraordinära händelser i form av bränder som nyligen inträffat har redan och kommer att ge upphov till avsevärda extrakostnader. Det rör sig till största delen om bevakningskostnader, samt även kostnader för skyddat boende, krisstödshantering samt brandsanering av våra lokaler i Tullinge, Storvreten och Hallunda. Totalt beräknas dessa extrakostnader uppgå till 3 mkr.

Ett antal åtgärder har vidtagits eller kommer att vidtas, med anledning av underskottet. De beskrivs närmare nedan under stycket ”Planerade och vidtagna åtgärder med anledning av prognos”. I ettårsplanen finns ytterligare åtgärder med bäring på 2016 och framåt beskrivna i bilaga.

Marie Lundqvist
socialchef

Expedieras till

Delårsuppföljning nr 2 2015

för

socialnämnden

Innehållsförteckning

Ekonomi.....	1
Målområde 1 Medborgarnas Botkyrka	1
Mål 1 Botkyrkaborna är mer delaktiga i samhällsutvecklingen	1
Mål 2 Botkyrkaborna har mer jämställda och jämlika förutsättningar och villkor	2
Mål 3 Botkyrkaborna är friskare och mår bättre.....	2
Målområde 2 Framtidens jobb.....	3
Mål 4 Fler Botkyrkabor kan försörja sig på eget arbete eller företagande	3
Målområde 3 Välfärd med kvalitet för alla	4
SN mål 3:a Människor som beviljas stöd och hjälp eller som får en serviceinsats ska också tycka att de blir hjälpta	4
Mål 6. Kunskapsresultaten förbättras och skillnader beroende på kön och social bakgrund minskar	5
Målområde 4 Grön stad i rörelse	6
Mål 9 I Botkyrka byggs fler attraktiva bostäder för ökad variation och mer levande stadsmiljöer....	6
SN-mål 4:a Personer aktuella inom socialtjänsten har ett varaktigt boende	6
Målområde 5 Kultur och kreativitet ger kraft	6
Målområde 6 En effektiv och kreativ kommunal organisation.....	7
Mål 12 Effektiv organisation med ökad kvalitet och rätt kompetens.....	7
Mål 13 Fossilbränslefri kommunal organisation senast 2015.....	7
Ekonomi.....	8
Planerade och vidtagna åtgärder med anledning av prognos	8
Investeringar.....	11
Nyckeltal och mått	12

Ekonomi

mkr	Bokslut 2014	Utfall t.o.m. augusti 2015	Budget 2015	Prognos 2015	Budget avvikelse 2015
Verksamhetens intäkter (+)	80,1	57,3	70,8	94,9	24,1
Verksamhetens kostnader (-)	-622,9	-416,3	-609,3	-647,4	-38,1
Nettokostnad (+/-)	-542,8	-359,0	-538,5	-552,5	-14,0
Nettoinvesteringar (+/-)	-3,2	-0,8	-7,5	-2,0	5,5

Budgetförändringar

Ombudgetering

Kommunstyrelsen har beviljat nämnden medel från Kompetensfonden om 2,5 mkr varav 1,8 mkr till utredningsenheten och 0,7 mkr till socialpsykiatriska enheten. Dessa belopp är ombudgeterade.

Analys

Nettokostnaden i utfallet per augusti ligger exakt på budget och 11,6 mkr över samma period föregående år.

Prognosen innebär att förvaltningen beräknas gå med ett underskott på 11,0 mkr exklusive extraordinära kostnader med anledning av attentaten mot socialtjänsten, vilka beräknas till 3,0 mkr. Det är en kraftig förbättring mot prognosen i Delår 1 med ett underskott på 22,8 mkr.

Förbättringen beror dels på att vidtagna åtgärder som beskrevs i delår 1 börjat ge resultat, att fler externa placeringar än tidigare beräknat kunnat avslutas samt att personalbudgeten på flera håll inte bedöms utnyttjas fullt ut, delvis beroende på medvetett vakanshållande.

Ett antal åtgärder har vidtagits eller kommer att vidtas, med anledning av underskottet. De beskrivs närmare nedan under stycket ”Planerade och vidtagna åtgärder med anledning av prognos”.

Målområde 1 Medborgarnas Botkyrka

Mål 1 Botkyrkaborna är mer delaktiga i samhällsutvecklingen

Åtagande

Socialförvaltningen åtar sig att planera och påbörja genomförandet av ett långsiktigt, strukturerat våldsförebyggande arbete i första hand i samarbete med utbildningsförvaltningen, kommunledningsförvaltningen, polis och räddningstjänst.

Kommentar

Utbildning av vuxna nyckelpersoner och unga mentorer har genomförts under perioden. En rekryteringsdag för skolmentorer (äldre elever i respektive skola) har genomförts och föll väl ut och 24 stycken mentorer har utsetts. En välkomstdag för dessa samt en uppstartsdag för skolpersonalen har hållits.

Åtagandet kommer att uppfyllas.

Indikatorerna till målet kommer inte att finnas tillgängliga förrän till årsbokslutet.

Mål 2 Botkyrkaborna har mer jämställda och jämlika förutsättningar och villkor

Åtaganden

- a) Socialförvaltningen åtar sig att fortsätta med att bidra till en generell kunskapsspridning om hedersrelaterat våld och förtryck till berörd personal så att kvinnor och män, barn och unga som utsätter eller utsätts för hedersrelaterat våld och förtryck kan uppmärksammas och få stöd.

Kommentar

Arbetet fortsätter med spetskompetensgruppens arbete. Utredningsenheten, resursenheten och enheten för ekonomiskt bistånd har tagit fram en gemensam rutin för arbetsflödet gällande våld i nära relation.

Åtagandet är uppfyllt.

- b) Socialförvaltningen åtar sig att fortsätta att utveckla arbetet för personer som utsätts för våld i nära relationer och erbjuda samlokaliserat och samordnat stöd och insatser för denna målgrupp.

Kommentar

Samlokaliseringen och det samordnade stödet för personer som utsätts för våld i nära relation har implementerats. Utvecklingsarbetet gällande stödet och insatserna för alla berörda pågår – våldsutsatt, våldsutövare samt barn och ungdomar som upplever våld i sin familj.

Förvaltningen ser en ökning av antalet våldsutsatta barn.

Åtagandet kommer att uppfyllas.

Indikatorerna till målet kommer inte att finnas tillgängliga förrän till årsbokslutet.

Mål 3 Botkyrkaborna är friskare och mår bättre

Åtagande

Socialnämnden åtar sig att under 2015 fortsätta arbetet med anhörigstöd och implementering av de metoder och arbetssätt som förvaltningen utvecklat. Anhörigsamordnarens uppdrag att arbeta strategiskt, övergripande och med internutbildning behöver säkerställas.

Kommentar

Två olika stödgrupper för vuxna anhöriga har avslutats under perioden. Samarbete med andra förvaltningar, idéburna organisationer, psykiatri sydväst och kollegor har genererat många nya kontakter med anhöriga. Internutbildning i barn- och föräldraperspektiv med metoden "Föra barnen på tal" pågår. För barn som anhöriga har en barnkraftsgrupp för barn och deras psykossjuka föräldrar genomförts och BRA-samtalen utförts inom sektionen för Familjestöd.

SPE har påbörjat arbetet med att upprätta rutiner för anhörigstödet på samtliga arbetsplatser. Enheten har också i samtliga arbetsgrupper gått igenom Socialstyrelsens vägledning angående vård- och omsorgstagares delaktighet, planerat för en gemensam utbildning med landstingets psykiatri i metoden "Delat beslutsfattande" samt haft kontakt med de forskare som arbetar med att ta fram utbildningsmaterial för metoden.

Inom resursenheten är samtliga familjebehandlare nu utbildade i att hålla BRA-samtal (barns rätt som anhörig).

Utbildning av medarbetare och implementering av CRAFT, anhörigprogram till CRA behandling är påbörjad.

Indikatorerna till målet kommer inte att finnas tillgängliga förrän till årsbokslutet.

Målområde 2 Framtidens jobb

Mål 4 Fler Botkyrkabor kan försörja sig på eget arbete eller företagande

Kommentar

Till och med tertiäl två har drygt 320 personer fått insats via EEB's arbetssektion (ARB) varav 38 Botkyrkabor ut i arbete. Utöver det har 11 personer erhållit SBA-anställning och/eller Nystartsjobb. Målet för 2015 är att öka antalet SBA-anställningar dock visar prognosen att det kommer vara svårt att uppfylla. Åtagandet att 20 % av ARB:s brukare ska vara kvar i varaktig försörjning sex månader efter avslutad insats kan ej redovisas då tidigare mätmetod får anses för osäker.

ARB har förstärkts med en socialsekreterare som arbetar med fördjupade utredningar. Genom samverkan med Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen och andra enheter inom socialförvaltningen har arbetssättet utvecklats. Två handläggare från SamPlan (Samordningsförbundet) har sedan våren 2015 arbetat specifikt med sjukskrivna utan ersättning. Sektionen finns även med i olika näringslivsforum.

Målet 30 dagar från remiss till insats har inte uppnåtts, utan ligger kvar med ca 35 dagar. Prognosen visar att vi inte kommer nå målet. En första översyn av ARB:s organisation och uppdrag har genomförts. Detta med anledning av vakant sektionschefstjänst och i syfte att effektivisera verksamheten.

SN-mål 2:a Antalet hushåll som under 2015 har fått långvarigt ekonomiskt bistånd¹ minskar

Indikator	Utfall 2012	Utfall 2013	Utfall 2014	Delår 1 2015
SN Antal hushåll som under den senaste tolv månadersperioden har fått bistånd under minst tio månader	659	717	us*	819

*Utfall för period går ej att hämta p.g.a. nytt verksamhetssystem, ProCapita, fr.o.m. 140512.

Åtagande

Socialförvaltningen åtar sig att öka antalet feriejobb i förvaltningen från 5 till 11 platser 2015.

Kommentar

Åtagandet om utökat antal ferieplatser är uppfyllt.

Målområde 3 Välfärd med kvalitet för alla**SN mål 3:a Människor som beviljas stöd och hjälp eller som får en serviceinsats ska också tycka att de blir hjälpta*****Kommentar*****SN-mål 3: b Socialförvaltningen samverkar internt och externt för att kunna utreda och ge insatser baserade på en helhetssyn*****Åtaganden***

- a) Socialförvaltningen åtar sig att se över behovet av och utforma en gemensam mall för en samordnad individuell plan och använda planen i de ärenden som översynen visar att det kan vara lämpligt.

Kommentar

All personal på Vuxenenheten har genomgått en tredagars kurs i arbetet med SIP. SPE har deltagit i samordningsförbundets seminarier och samarbetar med Psykiatri Sydväst i syfte att skapa rutiner kring samordnade individuella planer, SIPar.

Vuxenenheten har påbörjat ett arbete med att ta fram ett nytt arbetssätt där personalen från utrednings- och öppenvårdssektionen kommer att samarbeta i team kring enhetens målgrupp. Man har även påbörjat ett arbete med syfte att förstärka de interna öppenvårdsinsatserna. Det innebär att brukarna kommer att få möjlighet att delta i ett intensivt öppenvårdsprogram med

¹ 10-12 månader under den senaste 12-månadersperioden

möjlighet till ett individuellt perspektiv.

Då SIP-samordnaren på utredningsenheten gått vidare till annan tjänst har ansvaret för SIP fördelats på olika personer.

Utredningsenheten och Resursenheten hade en gemensam enhetsdag i januari för all personal, på temat nätverksarbete och nätverksmöte. Efter påbörjad planering har Utredningsenheten valt att i ett första skede utbilda gruppleddare och eventuellt seniora socialsekreterare i metoden. Resursenheten har deltagit i SIP-utbildning, medverkat i arbetsgrupp tillsammans med SIP-samordnaren om arbetsrutinerna för SIP och har sk. SIP-ambassadörer vid respektive sektion.

Åtagandet är ännu ej uppfyllt

- b) Socialförvaltningen åtar sig att omarbete ”Arbetsrutiner för arbete omkring våld i nära relationer” i enlighet med det nya arbetssätt som utarbetats 2014

Kommentar

Under våren 2015 har ”Arbetsrutiner för arbete omkring våld i nära relation” reviderats utifrån det förändrade arbetssättet med samlokaliseringen och samordnat stöd. Personal ur Resursenhetens Mottagning våld i nära relation har deltagit i Arbetsgruppen våld i nära relations uppdrag av finslipning av arbetsrutinerna.

Åtagandet kommer att uppfyllas.

- c) Socialförvaltningen åtar sig att under 2015 pröva ett arbetssätt där personer som är aktuella på minst tre av förvaltningens enheter har en utsedd handläggare som koordinerar personens insatser

Kommentar

Medverkan är inget som görs strukturerat, men kan ske i enstaka ärenden. Det blir svårt att uppfylla åtagandet, då det hänger ihop med hela förvaltningens arbetssätt.

Indikatorerna till målet kommer inte att finnas tillgängliga förrän till årsbokslutet.

Mål 6. Kunskapsresultaten förbättras och skillnader beroende på kön och social bakgrund minskar

Kommentar

Resursenheten har åtagit sig att tillsammans med Utbildningsförvaltningen och Utredningsenheten utveckla och förbättra skolformen ”rehabiliterande skola”. En verksamhetsplan har tagits fram för höstterminen. Skolan kallas Trampolinen. Verksamheten planeras att bli permanent när frågor om rektorstillhörighet, bemanning etc är klart.

Verksamheten i Björkhagagruppen har upphört och elever överförs till Trampolinen.

Prognosen är att åtagandet kommer att uppfyllas till planerat slutdatum.

Projektet YAP i Botkyrka förväntas pågå under 2015 och 2016. År 2015 har inletts med en planeringsfas då två YAP-samordnare anställts samt ett antal YAP-stödpersoner rekryteras och utbildas för att sedan ges uppdrag. Projektet befinner sig nu i sin genomförandefas. Insatsen gick i drift i liten skala i mitten på maj och målet är att 30 ungdomar ska ha beviljats en YAP-stödperson under 2015.

Indikatorerna till målet kommer inte att finnas tillgängliga förrän till årsbokslutet.

Målområde 4 Grön stad i rörelse

Mål 9 I Botkyrka byggs fler attraktiva bostäder för ökad variation och mer levande stadsmiljöer

SN-mål 4:a Personer aktuella inom socialtjänsten har ett varaktigt boende

Åtagande

Socialförvaltningen åtar sig kartlägga barnfamiljer som hotas av vräkning och erbjuda stöd som leder till att de kan behålla sin bostad.

Kommentar

Prognosen för 2015 visar på en minskning av kostnader för externa boenden. Detta som ett resultat av mer systematiserat arbete med personer som saknar varaktigt boende. Barnperspektivet beaktas särskilt i dessa ärenden.

Boenheten har tillsammans med Utredningsenheten skapat ett team som dels arbetar med prioriteringar till nya lägenheter, dels med hyresgästerna som redan bor. Enheten har under året hittills tecknat kontrakt med 8 ungdomar.

Mätbart nämndmål	Kön	Utfall 2012	Utfall 2013	Utfall 2014	Delår 2 2015
SN Inga barn ska vräkas i de ärenden där socialförvaltningen har involverats/ varit involverade	Alla	0	0	5	6

Indikatorer	Utfall vår 2013	Utfall höst 2013	Utfall vår 2014	Utfall höst 2014	Utfall 2014	Delår 2 2015
Kostnad för hotell, härbärge och vandrarhemsboende (mkr) inom EEB	14,5				19,4	10,9
Andel i % av total kostnad för ekonomiskt bistånd	13 %				16 %	13,5%

Målområde 5 Kultur och kreativitet ger kraft

Kommentar

Nämnden har inte tilldelats mål inom området

Målområde 6 En effektiv och kreativ kommunal organisation

Mål 12 Effektiv organisation med ökad kvalitet och rätt kompetens

Kommentar

Sedan mitten av februari har manuell statistik förts av mottagningssektionen inom utredningsenheten gällande förhandsbedömning inom 14 dagar. I merparten av alla ärenden håller enheten 14 dagar. Utredningstiden under perioden för barn och unga är i snitt 129 dagar.

EEB's prognos för 2015 visar att väntetiden för ett första möte hos budget- och skuldrådgivningen hålls. Dock kommer kötiden fortsatt att följas så att den nu mycket korta kötiden och snabba servicen bibehålls. Enheten för ekonomiskt bistånd har utarbetat riktlinjer för att säkerställa arbetet med budget- och skuldrådgivning, och inväntar att de godkänns av fullmäktige.

Åtagande

Socialförvaltningen åtar sig att genomföra kompenshöjningar så att fler medarbetare i chefs- och nyckelpositioner har vidareutbildning inom området motsvarande ett år på avancerad högskolenivå

Kommentar

Åtagandet är ej genomfört.

Indikatorerna till målet kommer inte att finnas tillgängliga förrän till årsbokslutet.

Mål 13 Fossilbränslefri kommunal organisation senast 2015

Kommentar

Kommer i årsbokslut.

Ekonomi

Verksamhet		tkr	Utfall 2014	Utfall Jan - Aug 2015	Budget 2015	Prognos 2015	Avvik Prognos-Budget 2015
14 Flyktingåtgärder	Intäkter		21 441	22 576	25 875	42 369	16 494
	Kostnader		-22 330	-24 292	-29 450	-46 284	-16 834
	Netto		-888	-1 717	-3 575	-3 915	-340
72 Öppen förskola	Intäkter		0				
	Kostnader		-5 919	-3 872	-5 832	-5 994	-162
	Netto		-5 919	-3 872	-5 832	-5 994	-162
73 Barn o ungdomar t o m 20	Intäkter		10 262	6 898	8 315	11 491	3 176
	Kostnader		-207 829	-140 719	-201 843	-215 277	-13 434
	Netto		-197 567	-133 821	-193 528	-203 786	-10 258
74 Vuxna exkl missbrukare	Intäkter		22 366	14 064	22 040	21 825	-215
	Kostnader		-114 539	-79 215	-117 126	-118 611	-1 485
	Netto		-92 173	-65 151	-95 086	-96 786	-1 700
75 Vuxna missbrukare	Intäkter		2 789	1 607	2 440	2 214	-226
	Kostnader		-46 978	-26 873	-44 057	-43 284	773
	Netto		-44 188	-25 266	-41 617	-41 070	547
76 Försörjningsstöd	Intäkter		8 212	4 900	3 930	7 259	3 329
	Kostnader		-160 771	-103 497	-148 830	-157 765	-8 935
	Netto		-152 559	-98 597	-144 900	-150 506	-5 606
79 Gemensam verksamhet	Intäkter		15 055	7 291	8 190	9 768	1 578
	Kostnader		-64 571	-37 704	-62 136	-60 222	1 914
	Netto		-49 516	-30 413	-53 946	-50 454	3 492
Socialförvaltningen	Intäkter		80 125	57 340	70 790	94 929	24 139
	Kostnader		-622 935	-416 330	-609 274	-647 424	-38 150
	Netto		-542 810	-358 991	-538 484	-552 495	-14 011

Analys

Prognosen innebär ett minskat underskott, från 22,8 mkr till 14,0 mkr varav extraordinära kostnader som följd av brandattentaten utgör 3,0 mkr.

Försörjningsstödet står för den största prognosförbättringen men kommer ändå enligt prognos överskrida tilldelad budgetram med 6 mkr. Det är en minskning av tidigare underskott, vilket till stor del kan förklaras med sänkta externa boendekostnader (-3 mkr), chefsvakanser/handläggarkostnader (-1,8 mkr) och outnyttjad SBA-budget (-1,9 mkr). Det är fortfarande försörjningsstödet som står för den största budgetavvikelsen. Detta kan till viss del förklaras med att det genomsnittliga biståndsbeloppet per månad fortfarande ligger högre än budgeterat samt att antalet biståndsmånader ökar. Vi anser att detta beror på:

- Fortsatt höga kostnader för externa boendelösningar på grund av den ansträngda boendesituationen. En del av kostnaden för tillfälliga boenden avser även boende för våldsutsatta, en grupp som hela tiden ökar.

- Inträdet på arbetsmarknaden försvåras för de biståndsbehövande Botkyrkaborna beroende på yttre omständigheter såsom låg skolutbildning och bristande kunskaper i svenska språket.
- En hög andel av de biståndsbehövande Botkyrkaborna står utanför samtliga socialförsäkringssystem.
- Personalomsättningen är fortfarande hög, även om den nu minskar (första halvåret 2015 var den 11,6 % jämfört med 26 % hela år 2014).
- En vakant cheftjänst med lång rekryteringstid. I dagsläget saknas en av fem chefer.

Utredningsenhetens prognos innehåller större osäkerhet än vanligt med bakgrund av de nyligen inträffade händelserna som främst berör denna enhet.

Det är i synnerhet kostnader för personal och familjehemsvården, inklusive jourhem, som står för de stora underskotten. Jourhemskostnaderna har ökat rejält under året. Förvaltningen tvingas köpa allt fler dyra konsulentstödda jourhem och har inte lyckats utöka egna jourplatser i den utsträckning som planerat. En avgörande orsak är att fler barn är i behov av familjehemsvård, samtidigt som svårigheter att hitta ”vanliga” familjehem ökar. Kostnader för akuta jourplaceringar, i synnerhet i samband med våld i nära relation, ökar.

Underskottet för ensamkommande flyktingbarn uppgår till drygt 2,1 mkr. Volymerna är nu betydligt högre än vad som tidigare beräknades.

Överanställningar av personal bidrar med 5,8 mkr till underskottet. Dessa syftar till att täcka upp för ordinarie personal som är under utbildning, men arbetsituationen är sådan på enheten att de är absolut nödvändiga för att få en tillfredsställande arbetsmiljö för personalen.

Värt att notera att kostnaderna för institutionsplaceringar fortsätter sjunka, denna prognos visar på ett överskott på ca 1,5 mkr mot budget. Ett icke budgeterat LVM-ärende som beräknas kosta 0,8 mkr belastar prognosen.

Flera vakanser på resursenheten gör att kostnaden understiger budget med 1,6 mkr. Vakanserna har inte fyllts i den utsträckning som var planerat.

Socialpsykiatriska enheten lämnar ett överskott på 0,5 mkr mot budget. Prognosen baserar sig på att inflyttningen till nya lägenheterna skrider enligt plan och att inga kostsamma placeringar externt behöver göras.

Boendekostnader överskrider budget med 0,9 mkr, beroende på flera placeringar på tillfälligt boende i egen regi och utökad bemanning för boende med komplexa vårdbehov. Tillfälligt korttidsboende överskrider budget beroende på lägenhetsbrist. Enheten jobbar med att minimera antalet nyplaceringar i externa boenden och har eller kommer att ta hem flera personer. Vakanshållning av personal beräknas leda till 2,5 mkr lägre personalkostnad än budget för enheten totalt.

Vuxenenheten ser en ökad andel kostsamma och långvariga placeringar av äldre hemlösa som har behov av hög omvårdnad. Detsamma gäller målgruppen blandmissbrukare med psykisk ohälsa, de så kallade samsjukliga. Antalet placeringar inom LVM under året är mycket färre än förväntat och i jämförelse med tidigare år. Däremot ökar antalet placeringar på familjehem och det finns ett mycket stort behov av placeringar på verksamheten av personer som av olika anledningar inte kan tillgodogöra sig boende på institution. Öppenvårdens verksamhet går med överskott. Detta beror till största delen på vakanser och sjukskrivningar.

Boenheten räknar med 1 mkr lägre kostnader än budget, beroende dels på vakanser för personal som är långtidssjukskriven, dels budgetmedel för att rusta ett nytt "Idavall" som dock inte genomförs detta år.

Kostnaderna för central förvaltning understiger budget med 4,5 mkr vilket främst beror på ett flertal vakanser som inte fyllts. Bl a har fortfarande ingen HR-ansvarig rekryterats. Kostnaderna för YAP-projektet ligger under budget bl a då stödpersoner inte varit verksamma lika stor utsträckning som beräknat.

Extraordinära händelser

De extraordinära händelser i form av bränder som nyligen inträffat har redan och kommer vidare att ge upphov till avsevärda extrakostnader. Med de senaste bedömningar som gjorts under innevarande vecka (v37) så kommer de totala direktbokade kostnaderna att uppgå till ca 3 Mkr. Det rör sig till största delen om bevakningskostnader, både för enskilda individer och socialkontoren. Vidare rör det sig om kostnader för skyddat boende, krisstödshantering inom Utredningsenheten samt brandsanering vid våra lokaler i Tullinge, Storstreten och Hallunda. Utöver kostnaderna ovan, så beräknar vi i investeringsprognosen 0,7 mkr relaterat till säkerheten vid de berörda socialkontoren, som en direkt orsak av händelserna.

Kostnaderna belastar verksamheten barn och unga.

Planerade och vidtagna åtgärder med anledning av prognos

Försörjningsstöd

Underlätta inträdet på arbetsmarknaden för de biståndsbehövande Botkyrkaborna genom:

- Utredda språkprogression och arbetsförmåga via ARB för att optimera rätt insats.
- Öka andelen SBA och insatser via andra aktörer.
- Systematisera återbesöken genom att utveckla Instrument X-användandet.

Fler biståndsbehövande Botkyrkabor ska lotsas till andra socialförsäkringssystem:

- Samarbete med Försäkringskassan/Samordningsförbundet genom SamPlan
- Höja kunskapsnivån om socialförsäkringssystemet hos handläggare på EEB.

Sänka kostnaden för de externa boendelösningarna:

- Bosökarstöd genom särskilt utsedd handläggare
- Tydligare chefsstöd i handläggning av boendefrågor
- Åtstramning gällande bistånd till boende för grupper som inte ingår i kommunens särskilda ansvar.

Minska personalomsättningen och locka fler handläggare att arbeta i kommunen genom bl a minskade vakanstider (som belastar befintlig personal), strukturerad introduktion av nyanställda, seniora handläggare.

Barn och unga

Arbetet pågår med att utöka egna jourhem, så kallade kontrakterade jourhem. Ambitionen är att öka antalet platser från 9 till drygt 20, ett arbete som beräknas vara klart under 2016.

När projektet YAP får genomslag beräknas kostnader för köpt vård att minska. Samtidigt har rutinerna mellan Utredningsenheten och Resursenheten setts över. Alla ärenden som syftar till öppenvård ska först prövas hos RE innan extern öppenvård används.

Utredningsenhetens delegationsordning är inte optimal ur ekonomisk synvinkel. Gruppledarna har delegation på placeringar inom ramavtal samtidigt som det ekonomiska ansvaret ligger på sektionschef. Delegationsordningen kommer under året att ändras.

För att klara åtagandet samt behålla och rekrytera kompetent personal, behöver enheten fortsatt att ha en viss överanställning. Det kostar 5 mkr mer än budget, men konsekvenserna av inte kunna ha kvar denna extra personal bedöms bli negativ ur personal-, rättsäkerhets- och kvalitetssynpunkt.

Resursenheten har som tidigare kommenterats genomfört en total genomlysning av alla beslutade insatser äldre än 6 månader för att undersöka vilka behandlingsärenden som kan avslutas, så att fler ärenden kan tas emot och på så sätt bidra till minskning av utredningsenhetens kostnader för externa öppna insatser och placeringar. Denna uppföljning kommer att ske var tredje månad.

En förändring av arbetssätt från längre till kortare insatser har startat.

Socialpsykiatri

Med anledning av föregående års överskridande har SPE arbetat med effektiviseringar. Då enheten har fler personer i målgruppen som är i behov av boende i egen regi har en av två träfflokaler lagts ner, personal flyttat från lokaler som har byggts om till små lägenheter och som därigenom kan användas för målgruppen istället för att köpa dyra placeringar utanför kommunen.

SPE har hållit, och fortsätter att hålla vakanser när det gäller antalet tjänster för enhetens ledning. Enheten har prioriterat uppföljningar av insatser som utförs av externa aktörer då de insatserna ofta är dyrare än insatserna i egen regi.

Vuxna med missbruk

Vuxenheten vakanshåller tjänsten på Öppenvårdssektionen och försöker organisera arbetet på ett sådant sätt att klienternas behov ändå tillgodoses.

Enheten behöver utöka samarbetet med andra myndigheter och instanser för att fördela och hjälpas åt med ansvaret för de som behöver insatser.

Vad gäller antal placeringar på behandlingshem och antalet vårddygn finns en strategi för att minska dessa. Hela vuxenenheten ser över sitt arbetssätt och öppenvården kommer från hösten att erbjuda behandling under mer omfattande former.

Investeringar

Projekt	Utfall augusti 2015	Budget 2015	Prognos 2015	Budget- avvikelse 2015
3605 Kvällsvägen inventarier	-374	0	-429	-429

3607 Munkättev 49 inventarier	-44	0	-194	-194
3608 Lindhov	-211	0	-211	-211
3609 Arbetsplatser SUE	-54	0	-54	-54
3610 Gruppbo Tumba torg 112 SPE	-154	0	-154	-154
3698 Verksamhetslokaler	0	-2 500	-700	1800
3696 Boende	0	-5 000	-3 000	2000
Summa projekt	-837	-7 500	-4 742	0

Investeringsprognosen är osäker och beror på när projekten kommer igång. Så här långt har vi realiserat 0,8 Mkr. I prognosen för resterande månader av året ligger i första hand 0,9 Mkr, varav 0,7 Mkr är orsakade av brandattentaten. Utöver detta ligger i prognosen för resten av året också 3,0 Mkr för ersättning Idavall. Realiseringstidpunkten för detta projekt är osäkert, och i det fall den inte infaller under 2015 vill förvaltningen ha dessa ombudgeterade till nästa år.

Nyckeltal och mått

Volymmått barn och unga

	Bokslut 2012	Bokslut 2013	Utfall 2014	Utfall perioden	Prognos 2015
Antal aktualiserade barn och unga*	1928	1874	us	1635*	2452

* en person kan aktualiseras av flera personer, flera gånger under ett år, vilket ger antal aktualiseringar. Men här uppges antalet unika personer, d.v.s. de räknas bara en gång.

	Bokslut 2012	Bokslut 2013	Utfall 2014	Utfall perioden	Prognos 2015
Antal utredningar som pågått barn o unga	1 229	1310	1718	1431*	2146

* en person kan ha haft flera utredningar under perioden, här anges antalet utredningar

	Bokslut 2012	Bokslut 2013	Utfall 2014	Budget 2015	Utfall perioden	Prognos 2015
Institution antal årsplaceringar	45,0	40,5	47,9		34,9	60*
För pojkar	64 %	74 %			85%	
För flickor	36 %	26 %			15%	
Familjehem inkl. jourhem antal årsplaceringar	144,8	149,7	140,3		97,8	146,7
För pojkar	55 %	50 %			40%	
För flickor	45 %	50 %			60%	
Totala antalet årsplaceringar	189,7	190,2	188,1		132,7	199,1

*En stor del av den prognostiserade ökningen härrör från den ökade inströmningen av ensamkommande flyktingbarn. Ökningen av denna målgrupp, som dessutom är svår att prognostisera, påverkar institutionsplaceringar.

Kostnadsmått barn och unga

	Bokslut 2012	Bokslut 2013	Utfall 2014	Budget 2015	Utfall perioden	Prognos 2015
Institution nettokostnad per årsplacering	613	685	712		578	580
Familjehem inkl. jourhem nettokostnad per årsplacering	252	510	322		334	340
Total nettokostnad per årsplacering	340	337	421		399	410

Volymmått personer med psykisk funktionsnedsättning

	Bokslut 2012	Bokslut 2013	Utfall 2014	Utfall perioden
Antal aktualiseringar	119	144	174	152
varav män	42	61	us	70
varav kvinnor	77	63	us	82

	Bokslut 2012	Bokslut 2013	Utfall 2014	Utfall perioden
Antal utredningar som har pågått	111	104	190	221
varav män	40	49	us	106
varav kvinnor	71	55	us	115
Antal avslutade utredningar	101	98	197	194
Varav inom fyra månader	92	94	us	178
Andel i procent	91 %	95 %	us	82%

	Bokslut 2012	Bokslut 2013	Utfall 2014	Budget 2015	Utfall perioden	Prognos 2015
Boende i egen regi, antal årsboenden	78,6	78,4	77,7	68,5	42,9	64,1
Boende i annan regi, antal årsboenden	26,3	25,4	28,0	23,2	28,4	26,8
Totala antalet årsboenden		103,7	105,7	91,7	71,3	90,9

Kostnadsmått personer med psykisk funktionsnedsättning

	Utfall 2012	Utfall 2013	Utfall 2014	Budget 2015	Utfall perioden	Prognos 2015
Boende i egen regi, nettokostnad per årsboende	366	383	383	414	460	449

Boende i annan regi, nettokostnad per årsboende	439	448	470	471	466	438
Boende, nettokostnad per årsboende	385	399	407	428	400	446

Kommentar

Enheten har ett ökat volym vilket syns i antal utredningar jämfört med tidigare åren.

Årskostnaden i snitt för boende i annan regi är lägre än budget och för boende i egen regi högre än budget vilket beror på att vi tar hem dyra placeringar från externt boende till egen regi.

Snittkostnaden för placeringar i annan regi ser ut som att den är lägre jämfört med tidigare åren men som vi behöver beakta att för förvaltningen totalt sett har årskostnaden inte sjunkit eftersom vi delad placeringskostnad med vuxenheten. Vi delar även kostnader för ett antal placerade personer med vård- och omsorgsförvaltningen.

Volymmått personer med beroendeproblem

	Bokslut 2012	Bokslut 2013	Utfall 2014	Budget 2015	Utfall perioden	Prognos 2015
Institution antal årsplaceringar	49,3	52,2	57,8	4,1 LVM 49,9 SoL	2,0 LVM 30,5 SoL	3,2 LVM 47,8 SoL
Familjehem antal årsplaceringar	2,9	1,9	4,3	3,2	4,2	5,6
Boende (utan HVB-tillstånd) antal årsplaceringar	5,7	3,1	4,0	6	7,0	10,2
Totala antalet årsplaceringar	57,8	57,2		63,1	43,8	66,8

Kostnadsmått personer med beroendeproblem

Tkr	Bokslut 2012	Bokslut 2013	Utfall 2014	Budget 2015	Utfall perioden	Prognos 2015
Institution nettokostnad per årsplacering	397	441	426	1081 LVM 357 SoL	954 LVM 366 SoL	1077 LVM 397 SoL
Familjehem nettokostnad per årsplacering	794	447	484	530	506	520
Boende (ej HVB) nettokostnad per årsplacering	230	299	457	260	258	259
Total nettokostnad per årsplacering	361	388	432	401	403	419

Kommentar

LVM

Vi har mycket färre placeringar än vi kan ha förväntat oss. Dygnskostnaderna är dock ganska höga då vi haft kostsamma § 27 placeringar, samt att det inte gått att initiera § 27 placeringar i ett tidigt skede utav LVM värden på de placeringar som vi haft under året. Vi förväntar oss fler placeringar än vad vi haft hittills.

Familjehem

Vi har fortsatt stor efterfrågan och behov av placeringar på familjehem. Vi har haft fler personer placerade än vi budgeterat för, och förväntas därför att göra ett stort underskott. Placeringarna blir också i regel långvariga. Vi har hittills inte haft så stor efterfrågan på kostsamma placeringar. Vi förväntar oss dock en något högre genomsnittlig dygnskostnad då prishöjningar är att vänta under hösten.

SoL institution

Förväntat underskott vad gäller kostnader och årsplatser. Vi har kommande prisökningar som inte slagit igenom än, samt många vårdkrävande och kostsamma placeringar. Vi får högre genomsnittlig dygnskostnad än vi budgeterat för.

Boende

Vi har större behov och efterfrågan på boenden än vi budgeterat för. Kostnad per årsplacering hålls till viss del nere utav kostnadseffektiva placeringar på externa träningslägenheter, där behovet är som störst.

Övriga vuxna

Vi har inte haft någon extern insats för övriga vuxna, förutom att en person fått kvalificerad kontaktperson. Vi bedömer dock att vi eventuellt kommer att placera någon både för institutionsboende, familjehem samt sysselsättningsfrämjande insatser för målgruppen livsstilskriminella.

Volymmått ekonomiskt bistånd

	Utfall 2012	Utfall 2013	Utfall 2014	Budget 2015	Utfall perioden 2015	Prognos 2015
Antal hushåll som förekommit minst en gång	1940	2057	us	2105	1827	2150
Antal biståndsmånader under perioden	12 276	13311	13916	14 245	11243	14550
Genomsnittligt antal biståndshushåll/månad	1023	1109	1160	1194	1213	1212
Andel av biståndshushåll som har fått bistånd 10 månader och längre under de senaste 12 månaderna	34 %	35 %	u.s	36%		37%
Genomsnittlig biståndstid/hushåll	6,33	6,47	us	6,46	u.s	6,6
Antal hushåll 18-24 år som förekommit minst en gång*	306	325	us	u.s	u.s	330
Andel av biståndshushållen 18-24 år som har fått bistånd 10 månader och längre under den senaste 12 månaderna*	12 %	16 %	us	u.s	u.s	18%
Genomsnittlig biståndstid per hushåll 18-24 år*	4,38	4,84	us	u.s	u.s	6,0

* Andelen ensamkommande flyktingbarn ökar i kommunen, vilket leder till högre siffror.

Kostnadsmått ekonomiskt bistånd

	Bokslut 2012	Bokslut 2013	Utfall 2014	Budget 2015	Utfall perioden 2015	Prognos 2015
Alla hushåll, genomsnittligt bistånd per månad (kr)	8 695	8570	8624		8648	8520

Kostnaden per biståndshushåll är underbudgeterad, det saknas cirka 7 miljoner om en biståndsmånad fortsätter att kosta cirka 8 520 kr/månad och hushåll samt om antalet biståndsmånader följer beräknad prognos.

Volymmått boende**Kommunala kontrakt**

Den 31/12	Bokslut	Bokslut	Bokslut	Budget	Utfall
-----------	---------	---------	---------	--------	--------

	2012	2013	2014	2015	perioden
Antal jourlägenheter för bostadslösa och familjer	36	33	41		35
Antal jourlägenheter för kvinnor och barn utsatta för våld i en nära relation	3	3	3		3
Antal jourlägenheter för män som utsätter kvinnor för våld	1	1	1		1
Antal kommunala kontrakt	115	110	120		122
Antal provkontrakt	20	20	6		9
Antal träningslägenheter för ungdomar	15	17	6		16
Antal träningsboende för vuxna(platser)	25	29	19		11
Antal träningslägenheter för personer med psykisk funktionsnedsättning			11		6
Antal omvandlingar av träningslägenheter till förstahandskontrakt			3		35

	Bokslut 2014	Budget 2015	Utfall perioden	Prognos 2015
Antal kommunala kontrakt 1 januari	120			
Antal kommunala kontrakt den 31/12	115			
Antal nya lägenhetskontrakt	21		38	
Antal omvandlingar till förstahandskontrakt	19		27	
Antal utflyttningar/ avhysningar	0		3	
Utflyttning, egen uppsägning/ dödsfall	1		5	

Kommentar

Vi har lyckats hålla igång en omsättning på kommunkontrakten trots en trög marknad.

Det är enbart Botkyrkabyggen som gett oss nya lägenheter under det senaste året. Den privata marknaden står helt still.

Med det nya avtalet med Botkyrkabyggen är vi "fria" att fördela vår tilldelade kvot av lägenheter utifrån de behov vi ser. Det är därför svårt att prata om budget och prognos för de olika boendeformerna eftersom det kan variera kraftigt. Avtalet ska ge oss 190 kontrakt totalt. Vi har konverterat fler kontrakt under perioden januari till och med augusti jämfört med totalen för 2014. Vår målsättning för 2015 är minst 30 konverteringar och det ligger redan 3 konverteringsförslag, hos Botkyrkabyggen, nu i september. Vi även kunnat prioritera fram fler träningslägenheter utan att det drabbat vår kommunkontraktsskö i någon större utsträckning.



3

Ettårsplan 2016 för socialnämnden (SN 2015:1)

Beslut

Socialnämnden godkänner förslaget till ettårsplanen för 2016. Ettårsplanen överlämnas till kommunstyrelsen för vidare beredning.

Sammanfattning

Socialnämndens Ettårsplan för 2016 har fokus på hur nämnden ska klara verksamheten i ett svårt ekonomiskt läge. Åtgärder för att få budget i balans påbörjades redan tidigare under året när delår 1 visade på ett underskott om drygt 20 miljoner. Dessa åtgärder har fått genomslag och delår 2 visar på ett underskott på drygt 13 miljoner. I dessa kostnader ingår en beräkning av kostnader på 3 miljoner för åtgärder med anledning av de attentat socialförvaltning varit utsatt för under juli till september. Socialnämnden beskriver i Ettårsplan 2016 planerade effektiviserings och besparingsåtgärder, bilaga 2, och konsekvenser av dessa.

Socialnämnden når måluppfyllelse inom flera målområden. Socialnämnden beskriver i ettårsplanen att förvaltningen inom flera målområden vill gå vidare mot högre uppställda mål och åtar sig att fortsätta utveckla verksamheten.

Socialnämnden står inför de fortsatta utmaningar som nämnden redan beskrivit i yttrande till flerårsplan 2016 – 2019. Förändringar i befolkningsstruktur bedöms leda till högre kostnad för social omvårdnad än vad resursfördelningssystemet ger till verksamheten. Det råder fortsatt brist på bostäder och kostnader för externa placeringar ökar till följd av högre konkurrens om platserna. Kostnaderna för försörjningsstöd påverkas också av att befolkningen i Botkyrka har fortsatt svårt att etablera sig på arbetsmarknaden trots att tillgången på arbete är förhållandevis hög i Stockholmsregionen.



2015-09-10

Dnr SN/2015:1

Referens

Göran Almé

Sara Andersson

Mottagare

Socialnämnd

Ettårsplan 2015 för socialnämnden

Förslag till beslut

Socialnämnden godkänner förslaget till ettårsplanen för 2016. Ettårsplanen överlämnas till kommunstyrelsen för vidare beredning.

Sammanfattning

Socialnämndens Ettårsplan för 2016 har fokus på hur nämnden ska klara verksamheten i ett svårt ekonomiskt läge. Åtgärder för att få budget i balans påbörjades redan tidigare under året när delår 1 visade på ett underskott om drygt 20 miljoner. Dessa åtgärder har fått genomslag och delår 2 visar på ett underskott på drygt 13 miljoner. I dessa kostnader ingår en beräkning av kostnader på 3 miljoner för åtgärder med anledning av de attentat socialförvaltning varit utsatt för under juli till september. Socialnämnden beskriver i Ettårsplan 2016 planerade effektiviserings och besparingsåtgärder, bilaga 2, och konsekvenser av dessa.

Socialnämnden når måluppfyllelse inom flera målområden. Socialnämnden beskriver i ettårsplanen att förvaltningen inom flera målområden vill gå vidare mot högre uppställda mål och åtar sig att fortsätta utveckla verksamheten.

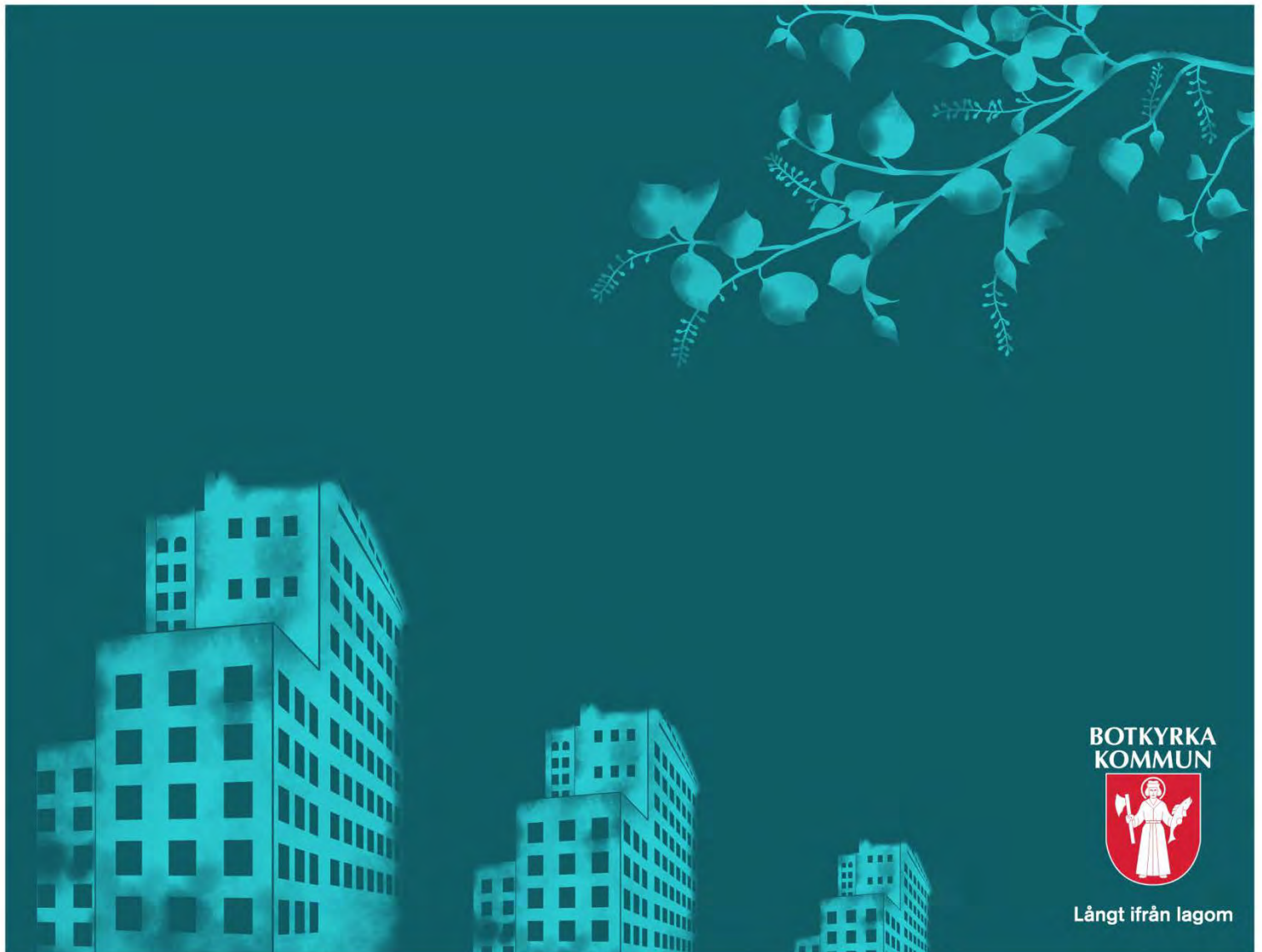
Socialnämnden står inför de fortsatta utmaningar som nämnden redan beskrivit i yttrande till flerårsplan 2016 – 2019. Förändringar i befolkningsstruktur bedöms leda till högre kostnad för social omvårdnad än vad resursfördelningssystemet ger till verksamheten. Det råder fortsatt brist på bostäder och kostnader för externa placeringar ökar till följd av högre konkurrens om platserna. Kostnaderna för försörjningsstöd påverkas också av att befolkningen i Botkyrka har fortsatt svårt att etablera sig på arbetsmarknaden trots att tillgången på arbete är förhållandevis hög i Stockholmsregionen.

Marie Lundqvist

socialchef

**LÅNGT
IFRÅN LAGOM**

Socialnämndens Ettårsplan 2016



Ettårsplan 2016 för socialnämnden

Innehåll

Ansvar och uppdrag	3
Samlad analys av uppdrag och nuläge	3
Verksamhetsresultat	3
Resurser	4
Väsentliga områden	4
Sammandrag – drift- och investeringsbudget	6
Målområde Medborgarnas Botkyrka	7
Mål 1 Botkyrkaborna är mer delaktiga i samhällsutvecklingen	7
Mål 2 Botkyrkaborna har mer jämställda och jämlika förutsättningar och möjligheter	8
Mål 3 Botkyrkaborna är friskare och mår bättre	9
Målområde Framtidens jobb	10
Målområde Velfärd med kvalitet för alla	11
Mål 6 Kunskapsresultaten förbättras och skillnader beroende på kön och social bakgrund minskar	13
Målområde Grön stad i rörelse	14
Mål 9 I Botkyrka byggs fler attraktiva bostäder för ökad variation och mer levande stadsmiljöer	14
Målområde En effektiv och kreativ kommunal organisation	15
Mål 12 Effektiv organisation med ökad kvalitet och rätt kompetens	15
Mål 13 klimatneutral kommunal organisation senast 2020	16
Resursfördelning	17
Driftbudget – verksamhetsnivå	17
Investeringar	18
Mått och nyckeltal	18

Ansvar och uppdrag

Socialnämnden ansvarar för att fullgöra kommunens uppgifter inom individ- och familjeomsorg inklusive ansvaret för personer med psykisk funktionsnedsättning. Socialnämnden har det strategiska samordningsansvaret för kommunens flyktingmottagande. Socialnämnden ansvarar också för de öppna förskolorna

Samlad analys av uppdrag och nuläge

Verksamhetsresultat

Analysen av resultat och ambitioner grundar sig främst på uppföljningen Delår 1. Uppföljning Delår 2 pågår och resultaten tas fram parallellt som framtagandet av Ettårsplan 2016 och kommer därför att i begränsad omfattning kunna vägas in i analysen. Socialnämnden utvecklar fortlöpande sin verksamhet och socialförvaltningen uppfyller åtaganden inom flera av sina målområden. Flera nya åtaganden i denna Ettårsplan bygger vidare på sådant som redan är genomfört men där nämnden vill ta ytterligare steg i den utpekade riktningen.

Socialnämnden har:

- på ett framgångsrikt sätt påbörjat ett långsiktigt strukturerat våldsförebyggande arbete enligt metoden Mentors in Violence Prevention (**MVP**)
- samlokaliserat och samordnat stödet för personer som utsätts för våld i nära relationer och fortsätter utvecklingsarbete omkring bästa stöd och insatser till målgruppen
- en fungerande struktur omkring arbetet med barn och unga som utsätts för hedersrelaterat våld och förtryck
- utvecklat anhörigstödet och fler erbjuds stöd som anhöriga, både barn och vuxna, genom att personal på förvaltningens olika enheter fått utbildning och förvaltningen har frågan i fokus
- utökat antalet ferieplatser och ser goda möjligheter att få ut fler i sociala beredskapsanställningar
- implementerat arbetssättet SIP, Samordnad Individuell Plan, som metod vid extern samverkan och går nu vidare med att implementera metoden för intern samverkan ISIP
- startat projektet YAP – Youth Advocate Programmes, i enlighet med planeringen och målet att 30 ungdomar ska beviljas YAP-stödperson 2015 och 60 ungdomar 2016
- ett vräkningsförebyggande arbete som ger stöd till barnfamiljer som riskerar sin bostad på grund av hyresskulder och vill nu utveckla det vräkningsförebyggande arbetet även för personer som hotas av vräkning på grund av störningar och sanitär olägenhet
- har infört nytt verksamhetssystem och genomför systemförvaltning i enlighet med fastslagen förvaltningsplan

- utbildningssatsningar för personal på utredningsenheten med flera enheter; för handläggare barn och unga vidareutbildning inom området motsvarande ett år på avancerad högskolenivå

Socialnämndens utmaningar 2016

Socialnämnden skriver i sitt yttrande över Flerårsplan 2016-2019 att det finns ett antal faktorer som gör att kostnaderna för social omsorg ökar snabbare än befolkningsökningen. Socialnämnden föreslog att befolkningsökningen får genomslag med 150 % istället för 100 % på kostnader för barn och ungdomar samt för vuxna med funktionsnedsättningar. Detta skulle ge 2,5 mkr för 2016 och 2,7 mkr mer för 2017. Med nuvarande budgetram, utan dessa ökningarna, är det en utmaning att klara den sociala omvårdnaden i takt med att befolkningen ökar.

Boendekostnaderna till följd av hemlösheten kommer att fortsätta att öka snabbare än kostnaderna för övrigt ekonomiskt bistånd. Detta till följd av fortsatt brist på bostäder samtidigt som behoven och hemlösheten ökar.

Bristen på socialsekreterare är generell för hela landet. Särskilt stor är bristen på socialsekreterare inom området barn och unga. För att möta konkurrensen så är det viktigt att Botkyrka kan erbjuda en god löneutveckling och rimliga arbetsvillkor. Efterfrågan kommer sannolikt att innebära ökade kostnader för handläggningen inte bara för barn och unga utan även inom andra kompetensområden. Botkyrka kommun har en lägre andel utredande socialsekreterare barn och unga med 3 respektive 5 år i yrket än jämförbara Södertörns kommuner.

För att behålla personal och för att de ska kunna utföra ett gott arbete måste personal känna sig säkra och trygga på sin arbetsplats. Socialnämnden bedömer att tilldelningen enligt resursfördelningsmodell inte täcker kostnader för lokaler som socialförvaltning kommer att ha de kommande åren. Utöver behov som är kända sedan tidigare har behovet att höja säkerheten i förvaltningens lokaler blivit högaktuellt till följd av händelser under de senaste månaderna.

Kommunledningsförvaltningen gör i sin omvärldsanalys bedömningen att medborgare i Botkyrka kommer att ha fortsatt svårt att etablera sig på arbetsmarknaden. Behovet av vård- och boendeplatser för vuxna ökar. Socialnämnden har under flera år haft medel i investeringsbudget för byggande av boendeplatser men mark för detta finns inte anvisad. Nämnden missar därför effektiviseringar som boende i egen regi innebär. Kostnaderna för externa boendeplatser ökar till följd av en ökad efterfrågan över hela landet.

Resurser

Socialnämnden har sedan 2014 ett underskott i budgeten, främst hänförligt till försörjningsstöd samt barn och unga. Tilldelade resurser för nästa år blev lägre än de som nämnden äskade och räcker inte till för nuvarande verksamhet. Därför genomsyras ettårsplanen av ett antal åtgärder för att komma i balans med budgeten utan att för den skull äventyra lagstadgad verksamhet. Externa faktorer kan dock komma att påverka nämndens kostnader jämfört med de förutsättningar som budgeten baseras på, exempelvis kraftigt ökade flyktingströmmar.

Väsentliga områden

Socialnämnden identifierar barnen, boendet och brukarnyttan som väsentliga och prioriterade områden att fortsatt arbeta med. Nämndens prioriterade områden under år 2016 är:

- Tryggt boende för de som får insatser från socialförvaltningen, både för att nå goda resultat och att nå rimliga kostnader.
- Barn och unga i behov av skydd och stöd.

- Brukarnytta, socialtjänstens resultat uppstår till största delen som en konsekvens av mötet mellan de professionella inom socialtjänsten och den hjälpsökande. Det är humant och effektivt att göra rätt från början och veta vad som är rätt.
- Ekonomiskt bistånd, För de som får ekonomiskt bistånd vill vi ge snabba insatser, en serviceinriktad och enhetlig handläggning som förkortar biståndstiden.

Sammandrag – drift- och investeringsbudget

Miljoner kronor	Bokslut 2013	Bokslut 2014	Budget 2015	Budget 2016
Verksamhetens intäkter(+)	72,3	80,1	67,2	71,5
Verksamhetens kostnader (-)	- 567,7	-622,9	- 603,7	-631,0
Nettokostnad (+/-)	- 495,4	-542,8	- 536,5	-559,5
Nettoinvesteringar (+/-)	- 3,0	-0,4	- 2,0	-28,0

Socialnämndens budgetram uppgår till 559,5 mkr, vilket är en ökning med 24,8 mkr jämfört med budget 2015 och en ökning på 7,0 mkr mot prognos 2015. Investeringsbudgeten innehåller två nya boenden.

Nämndens mål och åtaganden 2016

Målområde Medborgarnas Botkyrka

Mål 1 Botkyrkaborna är mer delaktiga i samhällsutvecklingen

Mätbart nämndmål

Mätbart mål	Utfall 2013	Utfall 2014	Mål 2015	Mål 2016
Minst 50 % av stödpersonerna inom modellen YAP ska vara bosatta i Botkyrka			Projektet startar, ej mål satt 2015	50 %
- Kvinnor				50 %
- Män				50 %
Andel personer med psykisk funktionsnedsättning som vid uppföljning anger 7-10 på självskattningsskala på fråga om de känner sig delaktiga i samhället		50 %	*	70 %
- kvinnor				70 %
- män				70 %

* Var en indikator därför ej mål satt 2015

Åtagande

- Socialförvaltningen åtar sig att rekrytera och utbilda personer boende i Botkyrka till YAP-stödpersoner och sedan ge dem utvecklande uppdrag att stötta ungdomar till en bättre framtid. Genom ett styrkebaserat perspektiv och nätverksfokuserat arbete blir både ungdomarna och stödpersonerna mer förankrade och på ett positivt sätt delaktiga i närsamhället
- Socialförvaltningen åtar sig att fullt ut implementera det våldsförebyggande arbetet i de tre inledande skolorna tillsammans med utbildningsförvaltningen, kommunledningsförvaltningen, polis och räddningstjänst. Samt att påbörja en utvidgning av utvecklingsarbetet till minst ytterligare två skolor samt utöka samarbetet till fler förvaltningar.

Mål 2 Botkyrkaborna har mer jämställda och jämlika förutsättningar och möjligheter

Mätbart nämndmål

Mätbart mål	Utfall 2013	Utfall 2014	Mål 2016
Andel som i brukarenkäten uppger att de blivit diskriminerade i kontakt med förvaltningen utifrån: kön, ålder, sexuell läggning, etnicitet, språk eller annat	7 %	11 %	0 %
- Kvinnor	8 %	12 %	0 %
- Män	7 %	11 %	0 %
Antalet barn som fått bistånd till fritidsaktiviteter ska vara jämnt fördelat	118	105	
- flickor	55	46	50 %
- pojkar	63	59	50 %
Antal barn som fått bistånd till fritidsaktiviteter ökar	*	*	10 % i förhållande till 2015

* Nytt mätbart nämndmål

Indikatorer

Indikator	Utfall 2013	Utfall 2014	Utfall 2015
Andel medarbetare i berörda verksamheter som upplever att de har tillräcklig kunskap och förutsättningar för att i sitt uppdrag uppmärksamma och stödja flickor, pojkar kvinnor och män som utsätter eller är utsatta för hedersrelaterat våld och förtryck	64 %	61 %	
- Kvinnor	66 %	61 %	
- Män	59 %	63 %	

Åtagande

- Socialförvaltningen åtar sig att HBTQ certifiera ytterligare minst en sektion

Mål 3 Botkyrkaborna är friskare och mår bättre

Mätbart nämndmål

Mätbart mål	Utfall 2013	Utfall 2014	Mål 2016
Psykiskt funktionshinder: Det stöd jag får av er leder till att jag klarar mig mer i min vardag		För få svar	90 %
- Kvinnor		Se ovan	90 %
- Män		Se ovan	90 %
Antal personer som deltagit i generella föräldrastödsgrupper	137	103	Ökar med 10 % i förhållande till 2015
Antal barn som fått minst ett samtal i syfte att ge stöd genom BRA-samtal ökar		*	20 barn

*Nytt som mätbart nämndmål därför inget utfall 2014

Indikatorer

Indikator	Utfall 2013	Utfall 2014	Utfall 2015
Antal barn som fått BRA- samtal ¹ och eller deltagit i Barnkraft ² som anhörig till någon närstående som har psykisk funktionsnedsättning och/eller missbruk/beroende	17	22	
- Flickor	13	11	
- Pojkar	4	11	

¹ Barns Rätt som Anhöriga – strukturerade samtal enligt en specifik modell för barn som anhöriga

² Gruppverksamhet för barn till föräldrar med psykisk ohälsa tillsammans med en eller båda föräldrarna

Målområde Framtidens jobb

Nämndmål

Fler medborgare får ta del av arbetsmarknadsåtgärder och studier

Mätbart nämndmål

Mätbart mål	Utfall 2013	Utfall 2014	Mål 2016
Andel aktuella försörjningstagare som efter 90 dagar fått insats som kan leda till egen försörjning, helt eller delvis	*	*	30 %
- Kvinnor			30 %
- Män			30 %
Antal män och kvinnor som efter arbetsmarknadsinsats via enheten för ekonomiskt bistånd kommit ut i egen försörjning	*	6 mån 31	96
Andel personer 16-24 aktuella inom ARB som via samverkansmöte kommit vidare till en insats på väg mot annan försörjning	*	*	15 %
- Kvinnor/flickor			15 %
- Män/pojkar			15 %

* Dessa mätbara nämndmål är nya och/eller omformulerade och det finns därför inget utfall för 2013, 2014

Åtagande

- Socialförvaltningen åtar sig att öka antalet ferieplatser 2016 till minst 13 platser
- Socialförvaltningen åtar sig att säkerställa att varje försörjningstagare får insats³ utifrån sin individuella situation.

³ Arbetsmarknadsåtgärder, studier eller annan försörjning

Målområde Välfärd med kvalitet för alla

Nämndmål

Människor som beviljas stöd eller som får råd och stöd insats ska också tycka att de blir hjälpta.

Mätbart nämndmål

Mätbart mål	Utfall 2013	Utfall 2014	Mål 2015	Mål 2016
Andel brukare ⁴ som anger att deras situation har förbättrats	* b	* b	* b	60 % * b
män				60 %
kvinnor				60 %
Andel brukare som anger att hans/hennes synpunkter efterfrågats	* b	* b	* b	70 % * b
män				70 %
kvinnor				70 %
Andel brukare som anger att socialsekreteraren visat förståelse för hans/hennes situation	* b	*b	*b	80 % *b
män				80 %
kvinnor				80 %
Andel brukare som anger att de kunnat påverka vilken typ av hjälp de får av socialtjänsten	*b	*b	*b	60 % *b
män				60 %
kvinnor				60 %
Avslutade behandlingsinsatser internt barn och unga på resursenheten, allmän tillfredsställelse ska vara lägst 28 i genomsnitt på en skala 8-32	30	29	*a	29
- Pojkar/män	29	28		29
Flickor/Kvinnor	30	28		29
Inga barn ska vräkas i de ärenden där socialförningen har involverats/varit involverade	0	5 ⁵	0	0

* a Var tidigare en indikator därför inte mål satt 2015

* b Nya mätbara mål då förvaltningen from 2015 använder sig av en annan brukarundersökning

⁴ Exklusive utförarsidan inom socialpsykiatriska enheten som besvarar en nationell brukarundersökning som riktar sig till vuxna personer med funktionsnedsättning inom boende och sysselsättning enligt LSS och SoL

⁵ Redovisades i Ettårsplan 2015. Avser 5 barn som socialförvaltningen inte varit involverade i men fått kännedom om.

Nämndmål

Personer aktuella inom socialtjänsten ska ha ett tryggt boende

Indikatorer

Indikator	Utfall 2013	Utfall 2014	Utfall 2015
Antal hemlösa per mättillfälle (2 ggr/år)	Mättillfälle 1: uppgift saknas	Mättillfälle 1: uppgift saknas	
	Mättillfälle 2: 528	Mättillfälle 2: 570	
- Kvinnor	234	282	
- Män	294	290	
Antal vräkta hushåll (där socialtjänsten varit involverad)		Mättillfälle 1 uppgift saknas	
		Mättillfälle 2: 2 hushåll	
Antal barn som bott på hotell, härbärge eller vandrarhem	123		Tertial 1 och 2: 109

Åtagande

- Socialförvaltningen åtar sig att utreda möjligheten att i kommunen öppna ett tillfälligt boende i egen regi
- Socialförvaltningen åtar sig att utveckla det vräkningsförebyggande arbetet gällande vuxna som riskerar sin bostad på grund av störningar eller sanitär olägenhet.
- Socialförvaltningen åtar sig att se över delegationsordningen för beslut om tillfälliga, externa boende, i syfte att få en ekonomisk hållbarhet och samsyn över enhetsgränserna.

Nämndmål

Socialförvaltningen samverkar internt och externt för att kunna utreda och ge insatser baserad på en helhetssyn

Indikatorer

Indikator	Utfall 2013	Utfall 2014	Utfall 2015
Anställda har ett fungerande samarbete med andra enheter i arbetet med brukaren (medarbetarenkäten)	71 %	89 %	
- Kvinnor	72 %	89 %	
- Män	66 %	93 %	
Andel pågående ärenden där det finns en aktuell plan 2 mättillfällen per år ⁶			
UE Samordnad individuell plan		8 st ⁷	
VE Samordnad individuell plan	80 %	Mättillfälle 1 83 %	
		Mättillfälle 2 63 %	
SPE Samordnad individuell plan	11 %	Mättillfälle 2 21 %	
RE genomförandeplan i beslutade insatser		65 %	

Åtagande

Socialförvaltningen åtar sig att utveckla arbetet omkring ISIP, intern samordnad individuell plan, inom förvaltningen och i samarbete mellan förvaltningarna i kommunen

Mål 6 Kunskapsresultaten förbättras och skillnader beroende på kön och social bakgrund minskar

Mätbart nämndmål

Mätbart mål	Utfall 2013	Utfall 2014	Mål 2015	Mål 2016
Antal som fått YAP ⁸ som insats			30	60
- Flickor/kvinnor			15	30
- Pojkar/män			15	30

⁶ Stora differenser mellan enheterna antas bero på om man mäter i förhållande till hela antalet ärenden eller i förhållande till de ärenden där brukaren har kontakt med hälso- och sjukvården

⁷ Av 270 akter där det finns en anteckning om att barnet har kontakt med hälso- och sjukvård

⁸ YAP-modellen erbjuder ett intensivt styrkebaserat stöd till barn, ungdomar och familjer med olika behov och bygger på en förtroendefull relation mellan ungdomen och YAP-stödpersonen.

Målområde Grön stad i rörelse

Mål 9 I Botkyrka byggs fler attraktiva bostäder för ökad variation och mer levande stadsmiljöer

Åtagande

Socialförvaltningen åtar sig att arbeta strategiskt med boendefrågor genom att aktivt och tidigt delta i kommunens planarbete

Målområde En effektiv och kreativ kommunal organisation

Mål 12 Effektiv organisation med ökad kvalitet och rätt kompetens

Mätbart mål

Mätbart mål	Utfall 2013	Utfall 2014	Mål 2015	Mål 2016
Andel utredningar där utredningstiden är högst 105 dagar				80 % *a
Andel brukare som anger att det är lätt eller mycket lätt att komma i kontakt med socialtjänsten	*	*	*	80 % *b
- kvinnor	*	*	*	80 % *b
- män	*	*	*	80 % *b

*a Nytt mätbart mål utredningstiden angavs tidigare som indikator

*b Nya mätbara mål då förvaltningen from 2015 använder sig av en annan brukarundersökning

Indikatorer

Indikator	Utfall 2013	Utfall 2014	Utfall 2015
Andel handläggare barn och unga med socionomutbildning och minst tre års erfarenhet av barnutredningar ⁹	*	60 %	
Andel handläggare ekonomiskt bistånd som arbetat mer än två år i yrket ¹⁰	*	58 %	
Hållbart medarbetarengagemang	76	77	
Personalomsättning bland handläggare inom socialförvaltningens myndighetsutövning ¹¹	*	*	

* Ny indikator utfall saknas

Åtaganden

Socialförvaltningen åtar sig att utveckla introduktionen för nyanställda genom att identifiera förbättringsområden och nödvändiga aktiviteter.

⁹ Ny indikator redovisas i Öppna jämförelser

¹⁰ Ny indikator redovisas i Öppna jämförelser

¹¹ Ny indikator Tidigare indikator om personalomsättning rörde bara utredningsenheten barn och unga

Mål 13 klimatneutral kommunal organisation senast 2020

Mätbart nämndmål

Mätbart mål	Utfall 2013	Utfall 2014	Mål 2015	Mål 2016
Andel av förvaltningens bilar som är fossilbränslefria	60 %	80 %	100 %	

Resursfördelning

Driftbudget – verksamhetsnivå

Verksamhet tusental kronor	Bokslut 2014 netto	Budget 2015 netto	Budget 2016 netto	Förändring 2015-16 netto
14 Ek bistånd flykting	- 888	- 3 575	-3 837	262
72 Öppen förskola	- 5 919	- 5 832	-5 049	-783
73 Barn och ungdomar	-197 567	-190 756	-201 110	10 354
74 Vuxna exkl missbrukare	- 92 173	- 94 050	-95 301	1 251
75 Vuxna missbrukare	- 44 188	- 41 617	-41 164	-453
76 Ekonomiskt bistånd	-152 559	-144 900	-159 595	14 695
Gemensam verksamhet	- 49 516	- 53 946	-53 467	-479
Summa	- 542 810	-534 676	-559 523	24 847

Socialnämndens budgetram har ökat med 24,8 mkr jämfört med ramen för 2015, vilket var 10,4 mkr mindre än vad som äskades i flerårsplanen. Nämnden har kompenserats med 13,7 mkr för pris- och löneökningar, 5,6 mkr för volymförändring i enlighet med den nya resursfördelningsmodellen, samt 8,0 mkr i extra tillskott för försörjningsstöd. I ramen ingår även ett effektiviseringskrav på 2,4 mkr.

Försörjningsstöd respektive barn- och unga har tillförts större delen av den ökade budgetramen. Det är inom dessa verksamheter som de största utmaningarna finns och där de största budgetunderskotten funnits de senaste två åren.

Försörjningsstödet har i flera år varit underfinansierat, och enheten för ekonomiskt bistånd har haft en hög personalomsättning. Det finns dock goda förutsättningar att nästa år vända trenden, givet nuvarande förutsättningar. Förändringar i konjunkturen och befolkningsstruktur kan dock snabbt påverka detta.

Utredningsenheten behöver tillskott för att stabilisera personalsituationen, hantera den kraftigt ökande volymen av ensamkommande flyktingbarn samt finansiera de ökade placeringskostnaderna på jour- och familjehem. Även socialpsykiatrin, där det pågår en tydlig ökning av hjälpbehoven, får en viss ökning av budgeten.

Ett antal åtgärder har identifierats för att komma till rätta med nämndens budgetunderskott, som enligt prognos i Delår 2, beräknas komma att uppgå till 10,2¹² mkr innevarande år. Det är en klar minskning gentemot det underskott på 22,8 mkr som redovisades i delår 1. Vi börjar se ett resultat av hittills vidtagna åtgärder. Dessa har främst handlat om effektiviseringar av arbetssätt, mer restriktiv tillämpning av bestämmelser, vakanshållning av tjänster samt en lägre personalomsättning. Vi bedömer dock att detta inte kommer att räcka till för en budget i balans, och därför finns också föreslaget ytterligare åtgärder som innebär nedskärningar i verksamheten, främst genom ytterligare vakanshållning av tjänster. I bilaga 1 redovisas åtgärderna närmare, inklusive en konsekvensanalys.

¹² Exklusive extraordinära kostnader på 3mkr som följd av sommarens och höstens attentat mot socialförvaltningen.

Investeringar

Projekt miljoner kronor	Bokslut 2014	Budget 2015	Budget 2016
Arbetsmiljö och tillgänglighet	0,4	2,5	2,0
Larm & inventarier, boende			2,0
Boende, Idavall		5,0	
Ersättning Silverkronan			12,0
Boende, komplexa vårdbehov			12,0
Summa investeringar	0,4	7,5	28,0

För inventarier och mindre lokalanpassningar avsätts 2 mkr och för larm och inventarier till boenden och lägenheter 2 mkr. För ersättningsboende till den nerlagda hemlöshetsavdelningen på Silverkronan avsätts 12 mkr. För att skapa ett boende för personer med komplexa vårdbehov avsätts 12 mkr.

Mått och nyckeltal

	Bokslut 2013	Utfall 2014	Budget 2015	Budget 2016
Barn och unga				
<i>Volymmått</i>				
Institution, årsplatser	40,5	47,9	50,0	
Familje- och jourhem, årsplatser	150	140	148	
<i>Kostnadsmått</i>				
Institution, årskostnad	685	712	634	
Familje- och jourhem, årskostnad	510	322	259	
Personer med psykisk funktionsnedsättning				
<i>Volymmått</i>				
Boende i egen regi, årsboenden	78,4	77,7	69,3 ¹³	69,5
Boende i annan regi, årsboenden	25,4	28	27,5	26,0
<i>Kostnadsmått</i>				
Kostnad per årsboende i egen regi	383	383	402	410
Kostnad per årsboende i annan regi	448	470	416	420
Vuxna med beroendeproblem				
<i>Volymmått</i>				
Institution LVM, antal årsplatser	49,5	5,1	3,5	4,2
Institution SoL, antal årsplatser	2,7	52,7	50,3	45,6

¹³ Fr o m 2015 ingår inte träningslägenheter på Tumba torg (9,6 årsplatser) i eget boende

Familjehem, antal årsplatser	1,9	4,3	4,8	4,5
Boende utan HVB-tillstånd, antal årsplatser	3,1	4	9,0	7
<i>Kostnadsmått</i>				
Institution LVM, årskostnad	441	426	1 150	1058
Institution SoL, årskostnad			391	402
Familjehem, årskostnad	447	484	482	529
Boende utan HVB-tillstånd, årskostnad	299	457	241	263
Ekonomiskt bistånd				
<i>Volymmått</i>				
Genomsnittligt antal biståndshushåll per månad	1 109	1 160	1 212	
Andel biståndshushåll som fått bistånd 10 månader och längre under de senaste 12 mån	35%	us	37%	
Genomsnittlig biståndstid per hushåll	6,5	us	6,7	
<i>Kostnadsmått</i>				
Genomsnittligt bistånd per månad och hushåll	8 570	8 624	8 520	

Ett arbete pågår inom förvaltningen att revidera nyckeltalen i syfte att säkerställa att de nyckeltal som används kan mätas på ett enkelt och tillförlitligt sätt. Samt att prioritera bland tidigare nyckeltal för att öka överskådligheten.



2015-09-11

Dnr SN/2015:1

Referens
Göran Almé

Mottagare
socialnämnd

Bilaga 1 Planerade effektiviserings och besparingsåtgärder

Ett antal åtgärder har vidtagits eller planeras, med anledning av underskottet. Flera åtgärder hinner inte få full effekt i år eller ens nästa år, då det handlar om ändrade arbetssätt eller investering i personal. Det är också svårt att kvantifiera besparingen i kronor.

Åtgärderna kan delas in i tre kategorier:

- Effektivare arbetssätt
- Mer restriktiv tillämpning av bestämmelser
- Direkta besparingar

Förvaltningen har gjort en bedömning av hur pass säker den ekonomiska effekten av varje åtgärd är. De åtgärder där effekten kommer på längre sikt eller är svårbedömd har lämnats därhän i beräkningen. Den sammantagna effekten av effektiviseringar och restriktivare regeltillämpningar med säkrare ekonomisk effekt, bedöms inte räcka till för att med tillräcklig säkerhet eliminera budgetunderskottet under 2016. Därför behöver besparingar också vidtas.

I sådana fall kan det få konsekvenser för brukarna, vilka kort redovisas.

2015-09-11

Dnr SN/2015:1

Effektiviseringar och dess effekt på kostnader 2016, mkr:

Få ut fler biståndstagare i arbete	0,5
möjliggörs genom minskad personalomsättning	
Mer restriktiv tillämpning av bestämmelser försörjningsstöd	2,0
tydligare chefsstöd i handläggningen	
Sänka kostnaden för externa boendelösningar EEB	1,2
speciella handläggare, bättre uppföljning placeringar	
Fler platser i egna jourhem, barn & unga, istället för köpta	2,0
öka antalet platser från 9 till 20, se över familjehemsbeställningar	
Bättre uppföljning av placeringar barn och unga	2,0
samarbete med VoF, SPE, mer intensiv öppenvård	
Resursenheten: Se över onödiga behandlingar och behandlingslängd	0,8
kortare behandlingstid, mer grupper, skapa utrymme för ökat stöd åt utredningsenheten	
SPE: Mer personal på plats ger bättre uppföljning av insatser	0,5
ökade resurser åt utredningssektionen för uppföljning av insatser	
	<hr/> <hr/>
	9,0

Besparingar, effekt på kostnader 2016 i mkr, samt konsekvensanalys

Hålla vakant en tjänst som projektledare på stöd och utvecklingsenheten	0,8
konsekvens: risk att projekt inte kan realiseras och att de effekter som projekt förväntas leda till inte kan infrias.	
Hålla vakant en behandlartjänst vuxenenheten	0,5
konsekvens: personalomsättningen riskerar öka, satsningen på ökad öppenvård i syfte att minska kostnader för HVB-vård äventyras.	
Hålla tjänster vakanta främst inom öppna förskolan	1,5
konsekvens: Alla öppna förskolor kan inte ha öppet alla dagar. Förutsättningarna för öppna förskolan att bedriva förebyggande arbete försämras och drabbar bland annat nyanlända familjer. Det kan leda till högre kostnader för insatser i framtiden	
Hålla vakant en tjänst som kvalitetsledare, socialpsykiatriska enheten första halvåret 2016	0,3
konsekvens: riskerar försämra uppföljnings- och utvecklingsarbete	
	<hr/> <hr/>
	3,1



2015-08-25

Referens
Ewa Karlsson

Mottagare
Personalutskottet

Bilaga 2 Ansökan om medel ur Botkyrka kommuns kompetensfond 2016 - Socialförvaltningen

Ansvarig för ansökan: HR- ansvarig socialförvaltningen

Socialförvaltningen ansöker om medel motsvarande **3 945 tkr avseende 2016**, för följande insatser:

- Grundläggande utbildning i hjärt- och lungräddning för samtliga 420 medarbetare inom socialförvaltningen. Ansökan avser total kostnad på **285 tkr** för 2016.
- Utbildning i suicidprevention för all personal inom socialpsykiatriska enheten för att förebygga självmord och att uppfylla åtagande jämte mot IVO efter en Lex Maria anmälan med anledning av att en boende tagit livet av sig i en av enhetens boende. Ansökan avser total kostnad på **100 tkr** för 2016.
- Utbildning i evidensbaserade arbetsmetoder såsom PBS (Positivt beteendestöd) och RACT (Resursgrupps Assertive Community Treatment) för att kunna erbjuda stöd och hjälp på ett effektivt sätt till brukare som behöver insatser från socialpsykiatrin. Ansökan avser total kostnad på **250 tkr** för 2016.
- Vikariemedel motsvarande 10 socialsekreterare under 10 månader (snittlön 33 105 kr) för dels de socialsekreterare som påbörjar vidareutbildning på högskolenivå får goda förutsättningar att fullfölja utbildningen, dels för att skapa utrymme för introduktion av nyanställda. Behovet kommer att ligga på samma nivå under 2015-2019 under förutsättning att det finns externa medel att söka för upphandling av uppdragsutbildningar. Ansökan avser total kostnad på **3 310 tkr** för 2016.

2015-08-28

Socialförvaltningen - Utbildning för samtlig personal inom socialförvaltningen i hjärt- och lungräddning

Syftet är att ge medarbetarna trygghet att självständigt utföra hjärt- och lungräddning på ett korrekt sätt tills ambulanspersonal finns på plats och tar över. Ett korrekt omhändertagande kan vara avgörande för utgången av hastigt insjuknande. Tidigt påbörjad HLR med god kvalitet räddar fler liv.

Mål:

Att kunna diagnostisera akut hjärtstopp och i samband med detta använda en hjärtstartare vid återupplivning.

Socialpsykiatriska enheten

Insats 1: Suicidprevention

Mål:

- Ökad kunskap i att förebygga självmord och därmed ökad trygghet och kvalité för brukarna

Nuläge och framtiden:

Enhetens målgrupp; personer med psykisk funktionsnedsättning är en riskgrupp avseende självmord och självmordsförsök. Ungefär 1500 dör varje år i suicid i Sverige. Självmord är den vanligaste dödsorsaken bland unga människor och bakom självmordshandlingen ligger ofta någon form av psykisk ohälsa/problem.

Socialpsykiatriska enhetens brukare är en riskgrupp när det gäller suicidala handlingar och det finns brukare, kända av socialpsykiatrin som har begått självmord. För att förebygga att självmordshandlingar behöver all personal verktyg i att identifiera och bemöta personer med självmordsbenägenhet för att kunna ge första hjälpen och därmed förebygga självmordshandlingar.

Enheten har behov att utbilda egna utbildare i suicidpreventionen då nuvarande utbildaren slutar i kommunen.

Kartläggning av befintlig kompetens:

I dagsläget har 25 av enhetens personal från olika yrkeskategorier utbildats i suicidprevention. Ca 80 saknar utbildning i ämnet.

Enheten kommer från 2016 sakna egna instruktörer/utbildare i suicidpreventionen.

Kostnad

Utbilda två instruktörer, 50 tkr, kurslitteratur 5 tkr, lokalhyra 25 tkr samt vikariemedel 20tkr under utbildningstiden (ca 30 arbetsdagar sammantaget). **totalt: 100 tkr**

Ansökan avser: ca 80 Medarbetare (vård- och stödsamordnare, sjuksköterskor, boendestödjare, sysselsättningshandledare, socialsekreterare, assistenter, vaktmästare och chefer)

Insats 2: Utbildning i aktuella evidensbaserade metoder;

- PBS (Positivt beteendestöd) arbetar med individens beteenden i vardagsmiljö
- RACT (Resursgrupps Assertive Community Treatment) detta kan översättas till uppsökande integrerad samhällsbaserad behandling som riktar sig till personer som pga samsjuklighet av psykisk sjukdom och missbruk har ett utökat behov av samtidig vård och stöd från ett flertal myndigheter.

Mål:

- Ökad brukarnytta och ökad kvalitet i verksamheten
- Attraktiv arbetsgivare genom karriär och vidareutbildning i yrket
- Ökad förankring i evidensbaserade metoder

Nuläge och framtiden:

De senaste åren har socialpsykiatrins målgrupp förändrats med avseende på typ av psykisk funktionsnedsättning, ålder samt högre förekomst av samsjuklighet. Vi behöver därför bredda vårt arbetssätt för att bättre möta våra brukares behov.

Vi ser också ett behov av ytterligare utökat samarbete och samordning med andra myndigheter och aktörer i våra brukares nätverk.

2015-08-28

Vi behöver därför en utbildningssatsning för ökad kunskap och flexibilitet i vårt arbetssätt utifrån aktuell evidens kring målgruppen.

Kartläggning av befintlig kompetens:

Kompetens i de ovan nämnda arbetsmetoderna saknas idag inom enheten och behov föreligger att utbilda vård- och stöd-samordnarna i arbetsmetoderna.

Kostnad

250 tkr

Detta motsvarar 12 500 kr per person och för 5 dagars utbildning.

Ansökan avser utbildning för 20 medarbetare/vård- och stödsamordnare i aktuella metoder.

Mäta effekterna av insats 1 och 2:

I vår verksamhet är det svårt att hitta entydliga resultatmått. Verksamheten är komplex och det är svårt att uttala sig om orsakssamband mellan enskilda resultat och en viss insats då verksamheten ständigt förbättras inom många områden samtidigt.

Uppföljning genom:

- Antalet fullföljda kompetenshöjande insatser/ utbildningar av antalet påbörjade.
- Varje chef följer kompetensutvecklingsinsatserna i enskilda samtal, redovisning och analys av insatsen i relation till uppnådda resultat i enhetens och förvaltningens bokslut.

Utredningsenheten barn och unga 0-20 år

Inriktning: Fördjupad kompetens inom området barn och unga.

Mål:

- Attraktiv arbetsgivare för att behålla och attrahera nya medarbetare.
- Ökad kvalitet i verksamheten
- Ökad brukarnytta genom ökad delaktighet för de familjer som enheten har kontakt med

2015-08-28

Nuläge och framtiden

Barn och unga är ett av socialförvaltningens fokusområden. *Brusknytta* är ett annat. Det är humant och effektivt att göra rätt från början. Den största delen av socialtjänstens resultat uppstår som en konsekvens av mötet mellan de professionella inom socialtjänsten och den hjälpsökande. För att få det bästa resultatet behöver vi ha erfarna och kompetenta medarbetare. Här ingår också att ha en god kontinuitet i det sociala arbetet vilket innebär att personalomsättningen inte får vara alltför hög. Utredningsenheten har idag ca 95 medarbetare och när vi rekryterar får vi många ansökningar men vid närmare genomgång visar det sig att merparten av de sökande är relativt nytexaminerade och saknar erfarenhet från yrket.

Under 2014 hade enheten en personalomsättning på 25 % (både medarbetare och chefer). Under 2014-2015 har ett flertal åtgärder vidtagits och personalsituationen har stabiliserats. Förvaltningen önskar bibehålla denna utveckling och fortsätta den satsning som påbörjats. Personalen som är kvar har en stor arbetsbörda som resulterat i kvalitetsbrister i enhetens utredningsarbeten. Dessutom råder en akut brist på erfarna handläggare i hela Stockholmsområdet.

Utredningsenheten kommer under 2016 arbeta för en bättre introduktion av nyanställda. Under hösten 2015 tas en ny introduktionsplan som innehåller större delar av utbildning och handledning fram. Vi ser att de som kommer till utredningsenheten direkt från högskolan har ett stort behov av att lära sig det praktiska arbetet. Vi kan inte räkna med att de nyanställda utan tidigare erfarenhet har den kompetens som krävs för att klara av att ta samma mängd ärenden som en erfaren handläggare samtidigt som de ska lära sig yrket samt att introduktion tar tid från befintlig personal.

From 1 juli 2014 infördes krav på behörighet för att få utföra vissa uppgifter inom den sociala barn- och ungdomsvården. Socialnämnden ska använda handläggare som har svensk socionomexamen eller annan relevant examen på grundnivå eller erkänd utländsk utbildning. Socialnämnden har som målsättning att handläggaren ska strukturerad vidareutbildning på avancerad högskolenivå och att de karriärtjänster som införts ska ha vidareutbildning inom området motsvarande ett år på avancerad högskolenivå. Vidareutbildningen ska ge specialistkompetens i barns utveckling och behov, rättssäkerhet, barn som upplevt våld, bristande föräldraförmågor, placerade barn, utredningsmetodik och samtalsmetodik. Utbildningsinsatser av denna art har upphandlats.

2015-08-28

Vi vet idag att de allra flesta medarbetare uppfyller kravet på svensk socio-nomexamen, ett fåtal har vidareutbildning på avancerad nivå och endast en har relevant magisterutbildning inom området.

Enhetens bedömning är att verksamheten klarar av att ha en utbildningstakt av i snitt ca 20 socialsekreterare på kvartsfart/halvår. Enheten bedömer att de behov som ansökan avser kommer att ligga på samma nivå under de närmaste 3 åren 2016-2019. En förutsättning för att enheten ska kunna genomföra den planerade kompetenshöjningen är att det även fortsatt kommer att finnas kompetensmedel att söka från staten för inköp av uppdragsutbildning. I annat fall önskar förvaltningen att medel som beviljas kan användas även till inköp av uppdragsutbildning. Hur detta ser ut vet vi ännu ingenting om eftersom dessa beslut kommer årsvis och ofta en bit in i det år som medlen avser.

Planerad insats

Uppdragsutbildningar – fördjupning skräddarsydd för socialsekreterare inom myndighetsutövning riktad mot barn och unga.

Förbättrad introduktion för nyanställda.

Vikariemedel motsvarande 10 socialsekreterartjänster (medellön för en socialsekreterare 33 105 kr/månad) under 10 månader för att möjliggöra att:

- De som påbörjar vidareutbildning på högskolenivå får goda förutsättningar att fullfölja utbildningen genom att de får studietid från arbetsgivaren.
- Det avsätts tid för att ta fram en bättre introduktion och den tid som behövs för introduktion och handledning av nyanställda.

Kostnad

- *Vikariemedel* 10 socialsekreterare x 33 105: - x 10mån} = **3 310 500 kr**

Uppföljning och utvärdering

I vår verksamhet är det svårt att hitta entydiga resultatmått. Verksamheten är komplex och det är svårt att uttala sig om orsakssamband mellan enskilda re-

2015-08-28

sultat och en viss insats då verksamheten ständigt förbättras inom många områden samtidigt.

- Via kompetenskartläggning. Antalet fullföljda kompetenshöjande insatser/ utbildningar av antalet påbörjade. (Där detta är möjligt, har man erhållit akademiska poäng/ eller har ett examens- eller kursbevis utfärdats)
- Varje chef följer upp kompetensutvecklingsinsatserna i enskilda samtal. Redovisning och analys av insatsen i relation till uppnådda resultat i enhetens bokslut.
- Minskad personalomsättning. Redovisning sker i enhetens bokslut.

**4****Yttrande över medborgarförslag : Obligatorisk föräldrautbildning för blivande och nyblivna föräldrar (SN:2015:118) (SN/2015:118)****Beslut**

Socialnämnden avstyrker medborgarförslaget med hänvisning till socialförvaltningens yttrande den 8 juli 2015

Socialnämndens ordförande informerar förslagsställaren om beslutet

Sammanfattning

Socialförvaltningen föreslår att avstyrka medborgarförslaget då det faller utanför socialnämndens ansvarsområde. Barnavårdscentral och barnmorskemottagning är en del av hälso- och sjukvården som landstinget ansvarar för.

Socialförvaltningen erbjuder annat stöd än specifik utbildning för blivande och nyblivna föräldrar som förslaget handlar om. Bland annat erbjuds föräldrautbildningen Alla Barn i Centrum till föräldrar i hela kommunen som har barn i ålder 3-12 år.

Ärendet

Socialnämnden har fått i uppdrag att yttra sig över ett medborgarförslag om obligatorisk föräldrautbildning för blivande och nyblivna föräldrar.

Yttrande

Socialförvaltning föreslår att medborgarförslaget avstyrks.

Utbildning för blivande och nyblivna föräldrar är hälso- och sjukvårdens ansvar. Utbildning ges på barnmorskemottagning och på barnavårdscentral. Det är frivilligt att delta. Barnavårdscentralen samarbetar ofta med öppna förskolan som i Botkyrka ligger inom socialförvaltningens verksamhetsområde. Ofta är en av träffarna i utbildningen förlagd till öppna förskolan för att föräldrarna ska få kännedom om deras verksamhet.

Botkyrka kommun erbjuder föräldrautbildningen Alla Barn I Centrum ABC. Målgruppen är föräldrar med barn i åldern 3-12 år. Socialförvaltningens resursenhet erbjuder olika former av stöd till föräldrar, enskilt och i grupp. Stöd kan sökas direkt av föräldrarna själva eller ges som en beslutad insats.

Förslagsställaren föreslår att barnavårdscentralen inför obligatoriska föräldrautbildningar. Socialförvaltningen föreslår, med anledning av att det som föreslås ligger utanför socialnämndens ansvarsområde, att medborgarförslaget avstyrks.



2015-07-08

Dnr SN/2015:118

Referens
Sara Andersson

Mottagare
Socialnämnd

Yttrande över medborgarförslag - Obligatorisk föräldrautbildningen för blivande och nyblivna föräldrar

Förslag till beslut

Socialnämnden avstyrker medborgarförslaget med hänvisning till socialförvaltningens yttrande den 8 juli 2015

Socialnämndens ordförande informerar förslagsställaren om beslutet

Sammanfattning

Vi föreslår att socialnämnden avstyrker medborgarförslaget då det faller utanför socialnämndens ansvarsområde. Barnavårdscentral och barnmorskemottagning är en del av hälso- och sjukvården som landstinget ansvarar för.

Socialförvaltningen erbjuder annat stöd än specifik utbildning för blivande och nyblivna föräldrar som förslaget handlar om. Bland annat erbjuds föräldrautbildningen Alla Barn i Centrum till föräldrar i hela kommunen som har barn i ålder 3-12 år.

Ärendet

Socialnämnden har fått i uppdrag att yttra sig över ett medborgarförslag om obligatorisk föräldrautbildning för blivande och nyblivna föräldrar.

Yttrande

Socialförvaltning föreslår att medborgarförslaget avstyrks.

Utbildning för blivande och nyblivna föräldrar är hälso- och sjukvårdens ansvar. Utbildning ges på barnmorskemottagning och på barnavårdscentral. Det är frivilligt att delta. Barnavårdscentralen samarbetar ofta med öppna förskolan som i Botkyrka ligger inom socialförvaltningens verksamhetsområde. Ofta är en av träffarna i utbildningen förlagd till öppna förskolan för att föräldrarna ska få kännedom om deras verksamhet.

Botkyrka kommun erbjuder föräldrautbildningen Alla Barn I Centrum ABC. Målgruppen är föräldrar med barn i åldern 3-12 år. Socialförvaltningens re-

2015-07-08

Dnr SN/2015:118

sursenhet erbjuder olika former av stöd till föräldrar, enskilt och i grupp. Stöd kan sökas direkt av föräldrarna själva eller ges som en beslutad insats.

Förslagsställaren föreslår att barnvårdscentralen inför obligatoriska föräldrautbildningar. Socialförvaltningen föreslår, med anledning av att det som föreslås ligger utanför socialnämndens ansvarsområde, att medborgarförslaget avstyrks.

Marie Lundqvist
socialchef

Expedieras till

Registrator klf ange Dnr KS/2015:330



Datum
2015.04.19

Ankom till Botkyrka kommun
Kommunledningsförvaltningen

2015-04-19

Dnr.....

Från

Namn
Sudhagar Raghupathy

Förslaget (Presentera här kort ditt medborgarförslag)

Jag föreslår att Barnavårdscentralen inför Obligatorisk utbildning för blivande/nyblivna föräldrar (även för föräldrar som har det socioekonomiskt svårt och andra intresserade föräldrar) med x antal träffar för båda föräldrarna när de är föräldrarlediga. I denna utbildning får föräldrarna kunskap, "redskap" och "verktyg" kring vad de som blivande föräldrar har för rättigheter till sina barn, men också vad de har för skyldigheter, plikt och ansvar till sina barn. Samtidigt får de också kunskap om vad barnen har för rättigheter, skyldigheter och ansvar under uppväxten. Under utbildningen får man träffa andra blivande/nyblivna föräldrar och får utbyta idéer och erfarenheter med varandra. Under dessa utbildningsträffar får föräldrarna också träffa en professionell barn och

Motivering (Här kan du lämna en mer utförlig beskrivning av ditt medborgarförslag. Motivera gärna **varför** du anser att förslaget ska genomföras och **hur** det i så fall skulle kunna ske.)

Varje barn och ungdom som växer upp i botkyrka kommun (Sverige) har sina mänskliga rättigheter att få en trygg och säker uppväxt och där deras mänskliga rättigheter inte kränks. Det är också varje barns och ungdoms rätt och mänskliga rättighet att bo, leva och växa upp med bra föräldrar och växa upp i en trygg, säker och kärleksfull familj och miljö. Det är politikernas och vi vuxnas ansvar att våra barn och unga får en trygg och säker uppväxt. Det finns många vuxna som inte vet hur de ska vara bra föräldrar, vad de har för rättigheter, skyldigheter, förpliktelser och ansvar till sina barn och många föräldrar vet inte heller vilka rättigheter, skyldigheter, ansvar barnen har under uppväxten. Att bo, leva och växa upp som barn och ungdom hos/med föräldrar som inte har den kunskapen, kompetensen, "redskapen", "resurser", "verktyg" är rena barn och ungdomsmisshandel och brott mot mänskligheten. Därför är denna form av obligatorisk utbildning för blivande/nyblivna föräldrar gynnande både för föräldrarna, barnet/barnen och för samhället. Genom denna utbildning sker det också integration där "svensk etniska" föräldrar träffar föräldrar med "annan etnisk bakgrund", där "hetero sexuella föräldrar" träffar "hbtq föräldrar" och där föräldrarna utbyter kunskap, idéer och erfarenhet med varandra. Denna utbildning förebygger utanförskap, rasism, kriminalitet m.m

Vi publicerar kallelser och protokoll på kommunens webbplats. När du lämnar in ditt medborgarförslag godkänner du ditt namn och förslaget publiceras på webbplatsen.

Namnteckning

Datum	Namnteckning	Namnförtydligande
2015.04.19		Sudhagar Raghupathy

Skickas till

Kommunledningsförvaltningen

147 85 Tumba

Besöksadress
Munkhättevägen 45Telefon, växel
08-530 610 00Telefax
08-530 614 30Internet
www.botkyrka.se



5

Förstudierapport; Samverkan kring individer med behov av stöd från Botkyrka kommun, Psykiatri sydväst samt Beroendecentrum Stockholm (SN 2014:211)

Beslut

Socialnämnden godkänner bilagd förstudierapport.

Socialnämnden godkänner att under 2016 och 2017 fortsätta att i projektform vidareutveckla samverkan kring målgruppen med samsjuklighet tillsammans med Psykiatri Sydväst samt Beroendecentrum Stockholm samt att arbeta för en samlokalisering av verksamheterna.

Sammanfattning

Under perioden 1 januari-31 augusti 2015 har en förstudie genomförts, dels för att **kartlägga nuläget kring samverkan** för målgruppen med samsjuklighet, dels för att **utreda förutsättningarna** för att i Botkyrka bygga upp **en gemensam samverkansmottagning** för målgruppen. I slutet av augusti 2015 beslutade styrgruppen för uppdraget att godkänna förstudierapporten samt att påbörja ett två-årigt genomförandeprojekt så snart projektledare utsetts. Landstinget har beviljats PRIO-medel, vilket medför att en del av utvecklingsarbetet kommer att finansieras av särskilda utvecklingsmedel.

Det övergripande syftet med hela samverkansuppdraget är att målgruppen med samsjuklighet får samtida, samordnade och effektiva insatser samt att insatserna och stödet till målgruppen utvärderas och vidareutvecklas genom systematisk dokumentation och relevanta mätningar och att forskning knyts till arbetet.



2015-09-07

Dnr SN/2014:211

Referens
Helena Wiklund

Mottagare
Socialnämnd

Samverkan kring individer med behov av stöd från Botkyrka kommun, Psykiatri Sydväst samt Beroendecentrum Stockholm

Förslag till beslut

Socialnämnden godkänner bilagd förstudierapport. Socialnämnden godkänner också att under 2016 och 2017 fortsätta att i projektform vidareutveckla samverkan kring målgruppen med samsjuklighet tillsammans med Psykiatri Sydväst samt Beroendecentrum Stockholm samt att arbeta för en samlokalisering av verksamheterna.

Sammanfattning

Under perioden 1 januari-31 augusti 2015 har en förstudie genomförts, dels för att **kartlägga nuläget kring samverkan** för målgruppen med samsjuklighet, dels för att **utreda förutsättningarna för att i Botkyrka bygga upp en gemensam samverkansmottagning** för målgruppen. I slutet av augusti 2015 beslutade styrgruppen för uppdraget att godkänna förstudierapporten samt att påbörja ett två-årigt genomförandeprojekt så snart projektledare utsetts. Landstinget har beviljats PRIO-medel, vilket medför att en del av utvecklingsarbetet kommer att finansieras av särskilda utvecklingsmedel.

Det övergripande syftet med hela samverkansuppdraget är att målgruppen med samsjuklighet får samtida, samordnade och effektiva insatser samt att insatserna och stödet till målgruppen utvärderas och vidareutvecklas genom systematisk dokumentation och relevanta mätningar och att forskning knyts till arbetet.

Marie Lundvist
Socialchef

Helena Wiklund
Förstudieledare



BOTKYRKA KOMMUN

Socialförvaltningen
Stöd- och utvecklingsenheten

 **Psykiatri Sydväst**
STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING

1 [42]

 **Beroendecentrum Stockholm**
STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING

Referens
Helena Wiklund

Dnr SN 2014:211

Mottagare
Styrgrupp
Socialnämnd
Lokala samrådet
Mininätverket

Förstudierapport

Samverkan kring individer med behov av stöd från Botkyrka kommun, Psykiatri sydväst samt Beroendecentrum Stockholm

Januari till augusti 2015

SOCIALFÖRVALTNINGEN

Post Botkyrka kommun, 147 85 Tumba · Besök Munkhättevägen 45 · Kontaktcenter 08-530 61 000
Direkt 08-530 16 493 · Sms 0734218622 · E-post helena.wiklund@botkyrka.se
Org.nr 212000-2882 · Bankgiro 624-1061 · Fax · Webb www.botkyrka.se

Innehållsförteckning

Sammanfattning	3
Bakgrund	5
Riktlinjer.....	6
Fakta om förstudien	8
Mål för förstudiefasen.....	9
Målgrupp under förstudien	9
Deltagande verksamheter under förstudien.....	12
Organisation under förstudien	13
Brukarmedverkan under förstudien	14
Samarbete med SKL.....	14
Kostnads- och tidsramar för förstudien.....	14
Nulägesbeskrivning	15
A) Nulägesbeskrivning kring samverkan för målgruppen.....	15
Kartläggningens syfte och användningsområde	15
Metod och genomförande av kartläggning kring samverkan.....	16
Deltagande verksamheter och svarsfrekvens.....	17
Bearbetning av material	18
Resultatredovisning.....	19
Analys av svaren och nuläget kring samverkan.....	20
Sammanfattande kommentar	26
Förslag till åtgärder och aktiviteter.....	26
B) Nulägesbeskrivning kring lämplig lokal för en samverkansmottagning	27
Nyttomål.....	30
Förslag på nyttomål.....	30
Studerade alternativ för en förbättrad samverkan	31
Rekommenderad lösning (=Projektresultatet)	31
Grov tidplan.....	31
Förslag på Projektmål	32
Förslag på Indikatorer	32
Ansökan om PRIO-medel.....	33
Förslag på aktiviteter under genomförandefasen i projektet (2016-2017).....	33
Förslag på organisation för genomförandeprojektet	35
Kalkyler för utveckling/anskaffning och drift.....	39
Nästa steg efter förstudien	40
Risker och åtgärdsförslag	41
Implementering	41

Sammanfattning

Botkyrka kommun (socialförvaltningen), Beroendecentrum Stockholm samt Psykiatri Sydväst har sedan en längre tid tillbaka en gemensam önskan att förbättra samverkan kring individer som har behov av stöd från samtliga huvudmän. Det övergripande syftet med hela samverkansuppdraget är att målgruppen med samsjuklighet/komplexa vårdbehov får samtida, samordnade och effektiva insatser samt att insatserna och stödet till målgruppen utvärderas och vidareutvecklas genom systematisk dokumentation och relevanta mätningar och att forskning knyts till arbetet.

Under perioden 2015-01-01 till 2015-08-31 har en förstudie genomförts, dels för att **kartlägga nuläget kring samverkan** för målgruppen med samsjuklighet/komplexa vårdbehov, dels för att **utreda förutsättningarna** för att i Botkyrka utveckla en **gemensam samverkansmottagning** för målgruppen med samsjuklighet.

De verksamheter som i första hand berörs av utvecklingsarbetet kring målgruppen med samsjuklighet är: Botkyrka kommuns vuxenhet och socialpsykiatriska enhet; Mini-Maria (som tillhör både Botkyrka kommun och Beroendecentrum Stockholm); Psykiatri Sydvästs verksamheter Botkyrka psykosöppenvård och Botkyrka psykiatriska öppenvårdsmottagning; samt Beroendecentrum Stockholms verksamhet Botkyrka-Alby beroendemottagning.

Förstudiefasen har organiserats såsom ett projekt enligt Botkyrkas projektmodell med styrgrupp, projektgrupp och referensgrupp. Styrgruppen har bestått av socialchef Botkyrka kommun, verksamhetschef Psykiatri Sydväst samt verksamhetschef Beroendecentrum Stockholm. En projektledare från stöd- och utvecklingsenheten på socialförvaltningen har arbetat heltid med förstudien.

Tack vare kartläggningen kring samverkan mellan verksamheterna, och analysen av kartläggningen, har vi kunnat härleda vad som behöver utvecklas och förbättras för att målgruppen ska få samtida, samordnade och effektiva insatser. Ett antal gemensamma utvecklingsområden för de aktuella verksamheterna har synliggjorts:

1. Förbättra tillgängligheten gentemot samverkande enheter och verksamheter
2. Förbättra återkopplingen i ärenden
3. Fortsätt att utveckla arbetet kring SIP
4. Utöka möjligheterna till organiserad information kring verksamheterna
5. Fler behöver utbildning inom området

Därutöver har ett antal verksamhetsspecifika utvecklingsområden synliggjorts, varav endast några få nämns i denna rapport.

De flesta medarbetare¹ har i kartläggningen svarat ”Mycket viktigt” eller ”Viktigt” vid frågan ”hur viktigt de anser att följande är för en välfungerande samverkan”:

- Utbyta erfarenheter och kunskap mellan olika verksamheter
- Få kunskap om de resurser som finns inom andra verksamheter
- Ha tydliga rutiner för hur vi ska samverka
- Ha gemensamma mål för samverkan
- Ha en tydlig organisation och ledning för samverkan
- Känna till vart jag kan vända mig för att få stöd
- Samordna lämpligt stöd och behandling tillsammans med brukaren via SIP
- Kunna nå varandra snabbt via exempelvis e-post och telefon

Utredningsarbetet kring en lämplig lokal där en samverkansmottagning kan komma att byggas upp pågår fortfarande. Det förslag som nu ligger, och som bör utredas vidare, är att bygga upp en integrerad mottagning i Fittja centrum. Här finns möjligheter att antingen bygga upp en samverkansmottagning i redan befintliga lokaler, eller att reservera nya lokaler i Etapp 3 i nybyggnationerna av nya Fittja centrum. Eventuellt skulle en kombination av dessa förslag vara att föredra.

Under förstudien har kontakt etablerats med Uppdrag Psykiska Hälsa, del av Sveriges Kommuner och Landsting och Socialdepartementets överenskommelse kring psykisk hälsa. Tillsammans med SKL har en ny process för kartläggning av samverkanssystem (VERKSAM) testats. Samarbetet har också prövat ut systematiska frågor för utformning av en modell för gemensam Ledning och Styrning (GLS) för samverkanssystem.

I denna förstudierapport nämns förslag på hur det fortsatta utvecklingsarbetet kring en förbättrad samverkan för målgruppen med samsjuklighet skulle kunna läggas upp. Förstudien rekommenderar ett fortsatt utvecklingsarbete i form av ett två-årigt genomförandeprojekt som startar med en planeringsfas i samband med att en projektledare utses. I rapporten nämns förslag på aktiviteter, mål, organisation och hur utvecklingsarbetet kan följas upp och utvärderas. (se avsnitt längre fram i denna rapport). PRIO-medel har sökts, och beviljats, vilket

¹ 144 medarbetare svarade på enkäten som sändes ut under april 2015

medför att en del av utvecklingsarbetet kommer att finansieras av särskilda utvecklingsmedel.

Förstudien har resulterat i denna förstudierapport, som är tänkt att användas som beslutsunderlag för ett fortsatt utvecklingsarbete kring en gemensam samverkansmottagning.

Bakgrund

Landsting och kommun har ett gemensamt ansvar att tillhandahålla god hälso- och sjukvård, omsorg och rehabilitering gentemot den enskilde. Såväl hälso- och sjukvårdslagsstiftningen som socialtjänstlagen föreskriver helhetsperspektiv och samarbete, liksom en sammanhållen vård som utgår ifrån den enskildes behov. Sedan 2011/2012 har diskussioner kring en förbättrad samverkan pågått mellan socialchefen för Botkyrka kommun, verksamhetschef för Psykiatri Sydväst samt verksamhetschef för Beroendecentrum Stockholm. Ett antal möten har ägt rum och anledningen har varit att diskutera en förbättrad samverkan och en integrerad (samlokaliserad) verksamhet med olika kompetenser för att där kunna möta målgruppen med samsjuklighet/komplexa vårdbehov som behöver samordnade och samtida insatser. Den gemensamma ambitionen har även varit att knyta forskare till uppdraget, för att bland annat kunna utvärdera samverkan samt nytta för den enskilde. De vinster man önskar uppnå med en integrerad mottagning för målgruppen är bland annat att målgruppen ska få rätt stöd i rätt tid och en önskan att kunna spara resurser och "mänskligt lidande".

Under 2013 och 2014 påbörjades ett förberedande samarbete mellan representanter för de tre huvudmännen i olika samverkansgrupper och styrgrupper, utifrån redan signerade samverkansöverenskommelser². SIP³-utbildningar hölls för de tre huvudmännens personal under december 2014.

I januari 2015 signerades en avsiktsförklaring för att påbörja en förstudie, och förstudieledaren tog fram en uppdragsbeskrivning inför förstudien. Syftet med förstudien var från början att kartlägga nuläget kring målgruppen, det vill säga att göra en brukarkartläggning. Syftet var även att under förstudien börja un-

² "Samverkansöverenskommelse Botkyrka mellan socialförvaltningen, Beroendecentrum Stockholm, Psykiatri Sydväst, Kriminalvården samt vårdcentralerna i Botkyrka", 2012-02-27 samt "Överenskommelse om samverkan – samordnade insatser för personer med psykisk funktionsnedsättning i Botkyrka kommun", socialförvaltningen samt Psykiatri Sydväst, 2013-12-01

³ SIP = Samordnad Individuell plan

dersöka möjligheterna till att finna en lämplig lokal för en integrerad samverkansmottagning.

Riktlinjer

Förstudien har genomförts i enlighet med gällande, och omarbetade, nationella riktlinjer och policys:

- Nationella riktlinjer för vård och stöd vid missbruk och beroende (Socialstyrelsen, april 2015)
- Policy för att förebygga och behandla missbruk och beroende (KSL och Stockholms läns landsting, 2008)
- Nationella riktlinjer för psykosociala insatser vid schizofreni eller schizofreniliknande tillstånd (Socialstyrelsen, 2011)
- Överenskommelsen om samverkan kring vuxna med psykisk sjukdom/funktionsnedsättning (Stockholms läns landsting och kommuner i Stockholms län, 2012)

I de riktlinjer och policys som berör målgruppen med samsjuklighet/komplexa vårdbehov poängteras samordnade och samtida insatser. I ”Handlings- och uppföljningsplan 2013-2015 – för det gemensamma regionala arbetet kring personer med psykisk sjukdom och psykisk funktionsnedsättning⁴” så beskrivs komplexa vårdbehov/samsjuklighet så här (sid 4):

”Målet för samordnade och integrerade insatser för patienter med komplexa vårdbehov är att patienten ska få lämplig behandling och stöd oberoende av om ansvaret för de olika tillstånden ligger inom skilda verksamheter inom den landstingsdrivna vården eller andra myndigheter. Även somatisk ohälsa måste uppmärksammas och ges adekvat behandling. Det finns idag inget stöd för ett förhållningssätt där ett av problemen måste vara behandlat innan nästa kan åtgärdas. För de svårast sjuka är det helt nödvändigt att det finns uppsökande verksamhet och uthålligt motiveringsarbete. Risker för en allvarlig funktionsnedsättning och negativ utveckling av den psykiska hälsan är stor vid t. ex. samtidigt missbruk och psykisk sjukdom varför denna grupp ska prioriteras högt”.

Enligt de senast framtagna nationella riktlinjer som berör målgruppen - ”Nationella riktlinjer för vård och stöd vid missbruk och beroende” (april 2015) - definieras ”samsjuklighet” såsom ”att en person samtidigt uppfyller diagnos-

⁴ Utgiven av Hälso- och sjukvårdsnämndens förvaltning och Kommunförbundet Stockholms län, (2013-08-26). Handlingsplanen följs upp 2015-11-30

tiska kriterier för missbruk eller beroende och för någon annan form av psykisk störning” (sid 64). De beskriver vidare (sid 65):

”Personer med samsjuklighet har en ökad risk för ett sämre förlopp... Det är därför viktigt att samsjuklighet uppmärksammas och att personer med samsjuklighet får hjälp med båda tillstånden samtidigt. Däremot behöver man vid misstänkt samsjuklighet först utesluta att de psykiska symtomen inte enbart är substansrelaterade. Det gör att man kan behöva avvakta med behandling av det psykiska sjukdomstillståndet en kortare period (från några dagar upp till några veckor beroende på personens intoxikations- eller abstinensstillstånd).

Personer med samsjuklighet utgör en heterogen grupp med varierande svårighetsgrad av missbruket eller beroendet och den psykiska sjukdomen. Personer med svåra problem av ett eller båda tillstånden har också ofta samtidigt andra problem och därmed behov av ytterligares stöd och insatser. Alla har dock ett behov av vård och behandling för båda eller flera av sina tillstånd och inte sällan också för andra problem, och därför berörs flera myndigheter och behandlingsverksamheter.

Behandling och insatser från flera olika huvudmän samtidigt förutsätter samordning.” (sid 65).

På sid 67 rekommenderar Socialstyrelsen att hälso- och sjukvården och socialtjänsten *bör* ”erbjuda personer med missbruk eller beroende och svår psykisk sjukdom integrerad behandlingsmetod”. Socialstyrelsen rekommenderar även att integrerad behandlingsmetod *kan* erbjudas personer med alkoholmissbruk eller beroende och samtidig depression (sid 67).

”Med integrerad behandlingsmetod avses i det här fallet att både den psykiska sjukdomen och missbruket eller beroendet behandlas inom ramen för en psykologisk eller psykosocial behandling.” (sid 67).

Socialstyrelsen beskriver vidare att (sid 151):

”Integrerad behandlingsmetod ges vid samsjuklighet och avser här att samma behandlare inom ramen för samma psykologiska och psykosociala behandling fokuserar både på patientens eller klientens missbruk eller beroende och på den psykiska sjukdomen... För att utöva integrerad behandlingsmetod bör behandlaren ha god kunskap om missbruk och beroende och psykiska tillstånd, och den kompetens som krävs för den specifika behandlingsmetod som ges i integrerad form”.

Socialstyrelsen särskiljer på begreppen *integrerad behandlingsmetod* och *integrerad behandling*. Det senare menar de handlar om samordning av behandlings- och stödsatser och handlar mer om psykosociala insatser såsom exempelvis IPS-modellen samt samordning i form av case management (sid 151 respektive sid 85-87).

På sid 73 beskriver Socialstyrelsen samverkan som central:

"Socialstyrelsen bedömer att rekommendationerna kommer att kräva utökad samverkan, både mellan kommuner och landsting, och mellan olika kommuner. Det är viktigt med samarbete mellan socialtjänstens missbruks- och beroendevård och hälso- och sjukvårdens psykiatri, beroendevård och primärvård för att kunna införa riktlinjerna i verksamheterna. Vidare kan det innebära att små kommuner behöver samarbeta för att kunna erbjuda ett bredare utbud av insatser samt en integrerad vård och behandling.

I många fall bör läkemedelsbehandling, psykologisk och psykosocial behandling och psykosocialt stöd ges samtidigt och vård- och behandlingsplaner behöver samordnas. Detta ställer krav på kommuner och landsting att lokalt tillgodose behoven av såväl medicinsk, psykologisk som social utredning och diagnostik samt gemensam och individuell vårdplanering och behandling. Det är troligt att man i flertalet län väljer att organisera fasta strukturer för att säkerställa en smidig och integrerad samverkan. Erfarenheterna från utvecklingen av samverkande vårdssystem, till exempel från Stockholms integrerade mottagningar, är att landsting och kommuner kan spara resurser genom en ökad samverkan."

I Socialnämndens Ettårsplan för 2015 nämns samverkansuppdraget mellan Socialförvaltningen, Beroendecentrum Stockholm och Psykiatri Sydväst under "Väsentliga områden" och rubriken "Brukarnytta" (sid 8-9).

Fakta om förstudien

När förstudien startades i januari 2015 var tanken att göra en stor brukarkartläggning såsom Socialstyrelsen rekommenderar i dokumentet "Att inventera behov"⁵. Under förstudiefasen har styrgruppen beslutat att senarelägga brukarkartläggningen kring målgruppen med samsjuklighet/komplexa vårdbehov,

⁵ "Att inventera behov - Inventering av gruppen personer med psykisk funktionsnedsättning", januari 2012

och i stället genomföra en kartläggning kring samverkan. Den huvudsakliga anledningen till detta är att Datainspektionen under våren påbörjade en tillsyn i en annan kommun, som redan hade genomfört en liknande brukarkartläggning. Botkyrka kommuns jurist, samt kommunens säkerhetssamordnare, gav rådet att avvakta Datainspektionens tillsyn innan brukarkartläggningen genomfördes. (Under juli 2015 meddelade Datainspektionen sitt beslut angående tillsynen. De skriver i ett pressmeddelande 2015-07-07 att samköring av personuppgifter inte är laglig och att "Genom att samköra uppgifter om personer som får insatser från både landsting och kommun kan man kanske förbättra och effektivisera insatserna, men för att det ska vara möjligt krävs lagändringar").

Styrgruppen beslutade därmed i slutet av mars att under förstudien **kartlägga samverkan mellan våra verksamheter**. Kartläggningen lades upp enligt SKL:s framtagna guide "Verksam" – en systematisk process för att mäta och utveckla effektiva samverkans system. "Verksam" är baserat på verktyget "System Quality and Performance Measure (SQPM)". Resultatet av SQPM-mätningen redovisas i kapitlet om Nulägesbeskrivning längre fram i dokumentet.

Mål för förstudiefasen

Den 30 augusti 2015 ska nedanstående vara uppnått:

1. SQPM-kartläggningen kring samverkan är genomförd och analyserad
2. Ett underlag för beslut inför fortsatt utvecklingsuppdrag ska vara framtaget (denna förstudierapport)

Målgrupp under förstudien

Målgruppen under förstudien har varit vuxna personer från 18 år boende i Botkyrka som på grund av samsjuklighet med psykisk sjukdom eller psykisk funktionsnedsättning **och** missbruk eller beroende har ett behov av samtidig vård och stöd från:

- Landstingets psykiatri (Botkyrka Psykosöppenvård i Hallunda och/eller Botkyrka psykiatriska öppenvård i Fittja)
- Och/eller Botkyrka-Alby beroendemottagning
- Samt från Botkyrka kommuns socialförvaltning (Mini-Maria⁶ eller vuxenheten och/eller socialpsykiatriska enheten)

⁶ Mini-Maria tillhör både socialförvaltningen och Beroendecentrum Stockholm. Mini-Maria arbetar med målgruppen till och med 20 år och vuxenheten från 21 år.

Målgruppsdefinitionen kommer att omformuleras under planeringsfasen i genomförandeprojektet, bland annat på grund av pågående omorganisation inom Psykiatri Sydväst.

Då brukarkartläggningen inte har kunnat genomföras på grund av att det saknas lagstöd, har några av verksamheterna försökt att göra en grov uppskattning av hur många brukare/patienter det kan röra sig om. Några av verksamheterna har uppskattat hur många brukare de har haft kontakt med under augusti 2015 och andra verksamheter har tittat på statistik för ett kalenderår (med varierande datumintervall). Beroendecentrum har tittat på diagnoser och Psykiatri Sydväst har tittat på "fysiska besök".

- Vuxenheten uppskattar att de i augusti 2015 och några månader tillbaka har, eller har haft, kontakt med 93 brukare som ingår i målgruppen med samsjuklighet. Vuxenheten har cirka 215 ärenden pågående samtidigt.
- Beroendecentrum Stockholm har fått fram uppgifter som säger att av 386 patienter på Botkyrka-Alby beroendemottagning maj 2014 till april 2015 hade 141 en psykiatrisk diagnos (36,5 %). För januari 2014 till december 2014 är motsvarande siffra 140 av 361 (38,8 %).

Maj 2014 till april 2015 hade 45 personer av 386 ingen diagnos alls. För januari 2014 till december 2014 var det 35 personer av 361 som inte hade någon diagnos.

- Psykiatri sydväst har fått fram uppgifter som säger att det är 43 patienter som under perioden 2014-07-01 till 2015-06-30 har gjort fysiska besök på *både* Botkyrka-Alby beroendemottagning (Beroendecentrum Stockholm) *samt på minst en av enheterna* Botkyrka Psykos öppenvårdsmottagning och Botkyrka psykiatriska öppenvårdsmottagning.

Det var 1742 patienter som gjorde minst ett fysiskt besök antingen på Botkyrka Psykos öppenvårdsmottagning eller på Botkyrka psykiatriska öppenvårdsmottagning.

- Socialpsykiatriska enheten har inte kunnat uppskatta hur många av deras 426 brukare som ingår i målgruppen, då de saknar verktyg för att kunna utföra sådana uppföljningar.

2015-08-31

- Mini-Maria uppskattar att de i augusti 2015 arbetar med cirka 9 ungdomar mellan 18-21 år, boende i Botkyrka, som både har ett missbruk och psykisk sjukdom eller psykisk funktionsnedsättning. (Av totalt 16 aktuella ärende mellan 18-21 år).

I den kartläggning kring samverkan som har gjorts under förstudien, och som 144 medarbetare har svarat på, har 65 % svarat att de "mycket ofta" (35,5 %) och "ofta" (30 %) möter vuxna personer boende i Botkyrka med samsjuklighet. Inom de olika verksamheterna så har svaren fördelat sig enligt nedan. (Förklaringar till förkortningar finns på sid 19).

	Alla	Ve	Spe	Eeb	Mini-Maria	Bpöv	B psykos	Bbm
Mycket ofta	35,5 %	56,3 %	41 %	17 %	50 %	0 %	27 %	80 %
Ofta	30 %	31,2 %	30,5 %	28 %	50 %	60 %	13 %	20 %
Ibland	31 %	12,5 %	27 %	47 %	0 %	40 %	53 %	0 %
Sällan	3,5 %	0 %	1,5 %	8 %	0 %	0 %	7 %	0 %
Aldrig	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Totalt	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Enligt Nationella riktlinjer för vård och stöd vid missbruk och beroende (april 2015) uppges att "Psykisk sjukdom är vanligt bland personer med missbruk och beroende." (sid 64). Vidare anges att (sid 64):

"Studier visar att risken att drabbas är mer än dubbelt så stor jämfört med för personer som inte har ett missbruk eller beroende. Bland personer som vårdas för sitt missbruk har 30–50 procent en samtidig psykisk sjukdom, vanligast är ångest- och depressionssjukdomar och personlighetsstörningar⁷. Av dem med alkohol- eller drogmissbruk har drygt 20 procent också ADHD⁸.

Omvänt är också missbruk och beroende vanligare bland personer med psykisk ohälsa än i befolkningen i övrigt. Omkring 20–30 procent av de

⁷ Missbruket, kunskapen, vården. Missbruksutredningens forskningsbilaga, SOU 2011:6. Socialdepartementet; 2011.

⁸ van Emmerik-van Oortmerssen, K, van de Glind, G, van den Brink, W, Smit, F, Crunelle, CL, Swets, M, et al. Prevalence of attention-deficit hyperactivity disorder in substance use disorder patients: a meta-analysis and meta-regression analysis. Drug and alcohol dependence. 2012; 122(1-2):11-9.

personer som är aktuella i vården på grund av psykisk ohälsa har samtidigt ett missbruk eller beroende. Inom den specialiserade psykiatrin är det personer med psykossjukdomar och bipolär sjukdom som har högst förekomst av samtidigt missbruk eller beroende.”

Då det idag saknas lagstöd för att samköra personuppgifter, går det inte att veta exakt hur många brukare/patienter som verksamheterna gemensamt arbetar med. Av de uppgifter som verksamheterna har lämnat och av socialstyrelsens uppskattning kan vi utläsa nedanstående information angående antal brukare/patienter i målgruppen med samsjuklighet.

	Totala antalet brukare/patienter	Antal samsjuka av totala antalet	Förväntat intervall enligt socialstyrelsen
Vuxenenheten	215	93	65 till 108
Beroendemottagning	386	141	116 till 193
Mini-Maria	16 ⁹	9	5 till 8
Psykosöppenvård	400	Ej uppskattat	80 till 120
Öppenpsykiatrin (Bpöv)	1250	Ej uppskattat	250 till 375
Socialpsykiatriska enheten	426	Ej uppskattat	80 till 120

Deltagande verksamheter under förstudien

Under förstudien har följande verksamheter varit delaktiga:

- Botkyrka kommun genom socialförvaltningens verksamheter:
 - Vuxenenheten
 - Socialpsykiatriska enheten
 - Enheten för ekonomiskt bistånd
 - Utredningsenheten
 - Stöd- och utvecklingsenheten (projektledning)
- Botkyrka kommun och Beroendecentrum Stockholm genom:
 - Mini-Maria

⁹ 16 ungdomar i åldern 18 till och med 20 år. Mini-Marias huvudsakliga målgrupp är under 18 år.

2015-08-31

- Stockholms läns sjukvårdsområde genom Psykiatri Sydvästs verksamheter:
 - Botkyrka psykosöppenvård
 - Botkyrka psykiatriska öppenvårdsmottagning
- Stockholms läns sjukvårdsområde genom Beroendecentrum Stockholms verksamheter:
 - Botkyrka-Alby beroendemottagning

Organisation under förstudien

Förstudien organiserades såsom ett projekt, enligt Botkyrkas projektmodell, med en projektorganisation med styrgrupp, projektgrupp och referensgrupp. En förstudieledare från socialförvaltningen i Botkyrka kommun utsågs. Därtill utsågs ansvariga kontaktpersoner hos båda Psykiatri Sydväst (sektionschef för Psykossektionen) samt Beroendecentrum Stockholm (sektionschef, Norra-Södra länets öppenvård) som har haft ett nära samarbete med förstudieledaren.

- Styrgrupp:
 - Socialchef Botkyrka kommun (huvudbeställare, mottagare och resursägare)
 - Verksamhetschef Psykiatri Sydväst (beställare, mottagare och resursägare)
 - Verksamhetschef Beroendecentrum Stockholm (beställare, mottagare och resursägare)
- ”Projektgrupp”:

Här valdes en redan existerande grupp av chefer - Mininätverket - som bildats under 2014 och där sektionschefer från socialförvaltningen, enhetschefer från psykiatri Sydväst samt chefssjuksköterska och specialistläkare från Beroendecentrum ingår.
- ”Referensgrupp”:

Även här valdes en redan existerande grupp av chefer - Lokala Samrådet - som har träffats sedan många år tillbaka och där verksamhetschefer från socialförvaltningen, sektionschefer från psykiatri sydväst samt Beroendecentrum Stockholm samt chefer från Primärvården och Kriminalvården ingår.

Förstudieledaren har under förstudien närvarat vid Lokala samrådets samt Mini-nätverkets ordinarie möten för att där diskutera frågor knutna till förstudien. Cheferna i projektgruppen (Mini-nätverket) har även bjudits in till andra möten knutna till uppdraget, i samband med att brukarkartläggningen skulle planeras.

Sedan mars 2015 har förstudieledaren även träffat en grupp av chefer som benämnts "Lokalgruppen". Denna grupp skapades i samband med att uppdraget kring att börja undersöka möjligheterna till en gemensam lokal påbörjades. I denna grupp ingick förutom sektionschefer från socialförvaltningen, enhetschefer från psykiatri Sydväst samt chefssjuksköterska från Beroendecentrum, även lokalstrateg från socialförvaltningen samt hyresförhandlare från LOCUM.

Brukarmedverkan under förstudien

Under våren bjöds socialförvaltningens nyligen uppstartade Inflytanderåd¹⁰ in för att möjliggöra brukarinflytande kring upplägget för kartläggningen samt uppdraget kring att finna en lämplig lokal. Inflytanderådet önskade att få avvakta med sitt deltagande, då det nyligen startat upp och önskade att under våren fokusera på sin uppbyggnadsfas.

Psykiatri Sydväst har under våren anställt en Brukarinflytande samordnare (BISAM). BISAM har varit delaktig i arbetet under förstudiefasen och kommer att delta i det kommande genomförandeprojektet.

Samarbete med SKL

Under våren påbörjades ett samarbete med SKL (Sveriges Kommuner och Landsting) och Uppdrag Psykisk Hälsa. Styrgruppen fattade ett beslut att testa SKL:s nyligen framtagna process för kartläggning av samverkanssystem (VERKSAM) samt att testa systematiska frågor för utformning av välfungerande samverkanssystem – Gemensam Ledning och Styrning (GLS). Förstudieledaren har under våren haft kontakt med ansvarig handläggare på SKL, för att dels få stöd i arbetet med SQPM-mätningen, dels få stöd i planeringen av det fortsatta utvecklingsarbetet. Förstudieledaren kommer att återrapportera till SKL hur kartläggningsverktyget och GLS har fungerat i detta uppdrag.

Kostnads- och tidsramar för förstudien

¹⁰ I Inflytanderådet, som startat upp inom den socialpsykiatriska enheten inom socialförvaltningen, deltar brukare och anhöriga från bland andra organisationerna Intresseföreningen för schizofreni (IFS), Attention samt Riskförbundet för Social och Mental Hälsa (RSMH)

Förstudiefasen har pågått mellan 2015-01-01 och 2015-08-31. Förstudieledaren från socialförvaltningen har arbetat 100 % med uppdraget under perioden. Utöver detta har representanter i styrgrupp, projektgrupp, referensgrupp, lokalgrupp samt verksamhetsutvecklare från socialförvaltningen och utsedda kontaktpersoner hos Psykiatri Sydväst samt Beroendecentrum Stockholm bidragit med arbetstid och engagemang inom sina ordinarie tjänster. SKL har bidragit med mötestid, mejl- och telefonsupport vid ett flertal tillfällen sedan mars 2015.

Nulägesbeskrivning

Syftet med förstudien har framförallt varit att kartlägga nuläget kring två frågeställningar: dels att kartlägga nuläget kring samverkan kring målgruppen, dels att kartlägga om det finns lämpliga lokaler för en gemensam samverkansmottagning. Här följer en sammanfattning av nuläget för bägge frågeställningarna, som för enkelhetens skull har benämnts som processer som löpt parallellt under förstudiefasen:

- a) Nulägesbeskrivning kring samverkan för målgruppen med samsjuklighet
- b) Nulägesbeskrivning kring lämplig lokal för en samverkansmottagning

A) Nulägesbeskrivning kring samverkan för målgruppen

Under förstudien har en kartläggning av nuläget kring samverkan för målgruppen med samsjuklighet i Botkyrka kommun genomförts. Beslutet att genomföra denna kartläggning fattades av styrgruppen i slutet av mars 2015, i samband med att styrgruppen beslutade att senarelägga brukarkartläggningen till ett senare tillfälle. I detta kartläggningsarbete har styrgruppen, genom förstudieledaren, samarbetat med SKL (Sveriges Kommuner och Landsting).

Kartläggningens syfte och användningsområde

Syftet med kartläggningen har dels varit att få en *nulägesbild* kring samverkan för att därigenom kunna urskilja vilka förbättringar som bör göras, dels att få ett *"utgångsvärde"* att jämföra med för framtida mätningar kring samverkan för målgruppen med samsjuklighet.

I denna förstudierapport nämns förslag på hur det fortsatta utvecklingsarbetet kring en förbättrad samverkan för målgruppen med samsjuklighet skulle kunna läggas upp. I rapporten nämns förslag på aktiviteter, mål, organisation och hur utvecklingsarbetet kan följas upp och utvärderas. Om styrgruppen beslutar att, efter förstudien, påbörja ett fortsatt utvecklingsarbete kring en förbättrad samverkan skulle detta arbete kunna läggas upp som ett projekt (se avsnitt längre fram i denna rapport).

Det är viktigt att medarbetare knyts till det kommande utvecklingsarbetet i ett tidigt skede, och här skulle exempelvis resultaten från SQPM-mätningen kunna utgöra ett underlag för diskussioner i fokusgrupper eller andra mötesforum.

För att följa upp utvecklingsarbetet kring en förbättrad samverkan är det önskvärt att göra en ny SQPM-mätning längre fram för att ge svar på om samverkanssystemet kring målgruppen med samsjuklighet har blivit mer effektivt.

Metod och genomförande av kartläggning kring samverkan

Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) har tagit fram en guide ("Verksam") som stöd i arbetet för att utveckla effektiva samverkanssystem. "Verksam" baserar sig på verktyget "System Quality and Performance Measure" (SQPM). Kärnan i "Verksam" är en mätning av hur välfungerade ett samverkanssystem är med hjälp av SQPM. SQPM arbetades fram av en brittisk forskargrupp¹¹ för att mäta samverkan i ett vårdssystem före och efter det att förändringar i systemet genomförts.

Inom ramen för Psynkprojektet¹² har SQPM prövats i samarbete med Karlstad Universitet¹³ och av verksamheter i kommuner och landsting i ett antal pilotsystem i syfte att se hur det kan anpassas till svenska förhållanden. De samlade erfarenheterna ligger till grund för guiden "Verksam". Inom Psynkprojektet har SQPM anpassats för att mäta hur ett system av aktörer *kring barn och ungas psykiska hälsa* fungerar. SKL har, tillsammans med styrgruppen för denna förstudie, beslutat att testa "Verksam" och SQPM även för *målgruppen med samsjuklighet*.

Styrgruppen har, genom förstudieledaren, valt att följa råden i "Verksam" under arbetet med kartläggningen kring samverkan. "Verksam" består av fyra steg och det första steget är att undersöka om nuvarande samverkanssystemet kan förbättras. Andra steget i "Verksam" beskriver instrumentet SQPM samt ställer frågor kring förutsättningar för en mätning. Tredje steget beskriver genomförandet av en SQPM-mätning och det sista steget handlar om att driva ett förbättringsarbete utifrån resultat. Guiden är således en systematisk process för att mäta och utveckla effektiva samverkanssystem.

¹¹ Under ledning av Dr Crispin Day (Institute of Psychiatry, Kings College, University of London).

¹² Läs mer under <http://www.uppdragpsyiskhalsa.se/om-uppdraget/om-projektet-psynk/>

¹³ The systematic Quality of Performance Measure (Persson & Hagquist 2013)

Själva SQPM-mätningen är en kvantitativ metod och består av ett antal frågor med fasta svarsalternativ. Frågorna beskrivs i guiden "Verksam", och kan anpassas efter målgrupp. Frågeformuläret besvaras av medarbetare. Under denna förstudie valdes webbenkät. Utöver frågor ur guiden "Verksam" ingick även mer ingående frågor om: kunskaper om SIP; om organiserad information om de samverkande verksamheterna, om anmälningsskyldigheten enligt SoL samt om allmänna påståenden om samverkan i övrigt.

Efter det att styrgruppen i slutet av mars 2015 fattade beslutet att genomföra en SQPM-mätning kring samverkan, informerades alla chefer och medarbetare via e-post utskick. Förstudieledaren informerade sedan berörda chefer mer ingående om SQPM-mätningen, och frågorna diskuterades på ett möte. Efter det sammanställdes frågorna, av förstudieledaren och en verksamhetsutvecklare på socialförvaltningen, i en enkät i Insurvey. Berörda chefer, några medarbetare samt Psykiatri sydvästs Brukarinflytande samordnare (BISAM) fick även testa enkäten, innan den sändes ut till medarbetarna.

Alla medarbetare och chefer var redan inställda på att kartlägga brukare och hade streckat av tid i sina almanackor för att besvara enkätfrågor under slutet av april. Nu blev det en annan typ av kartläggning, än den som redan var inplanerad.

Webbenkäten sändes ut den 22 april via Botkyrka kommuns upphandlade webbverktyg Insurvey. All data (alla enkätsvar) har lagrats i Insurvey, och kommer att finnas lagrad under en lång period om ytterligare analyser önskas i framtiden.

För att sända ut webbenkäten till personalen inom socialförvaltningen, användes befintliga distributionslistor med e-postadresser. Vad gäller personalen inom Psykiatri sydväst samt Beroendecentrum fick förstudieledaren listor med aktuella e-postadresser från enhetscheferna.

Deltagande verksamheter och svarsfrekvens

SQPM-enkäten distribuerades via Insurvey till medarbetare inom nedanstående verksamheter mellan den 22 april och den 18 maj 2015 (med ett uppehåll under några dagar). Ett antal påminnelser sändes ut.

Inom Socialförvaltningen:

- Vuxenenheten
- Socialpsykiatriska enheten
- Enheten för ekonomiskt bistånd

2015-08-31

- Utredningsenheten

Inom Psykiatri Sydväst:

- Botkyrka psykiatriska öppenvårdsmottagning
- Botkyrka psykos öppenvårdsmottagning

Inom Beroendecentrum Stockholm:

- Botkyrka-Alby Beroendemottagning

Inom både socialförvaltningen och Beroendecentrum Stockholm:

- Mini-Maria

222 medarbetare fick enkäten via e-post och 144 medarbetare svarade på de tre obligatoriska frågorna (fråga 2, 3 och 4). Utöver detta var svarsfrekvensen lite varierande. 144 av 222 ger en svarsfrekvens på 65 % av de obligatoriska frågorna.

I samband med att målgruppsdefinitionen för den tidigare inplanerade brukarkartläggningen diskuterades under våren 2015, fattades beslutet att även bjuda in andra verksamheter än de som naturligt ingår i en förbättrad samverkan kring målgruppen med samsjuklighet. Verksamheter som bjöds in, och som även senare deltog i SQPM-mätningen, var enheten för ekonomiskt bistånd, Mini-Maria samt utredningsenheten inom socialförvaltningen.

Bearbetning av material

Enkäten, som besvarades anonymt, såg likadan ut för alla respondenter dvs alla fick samma frågor. Fördelarna med det är att det är lättare att analysera och jämföra resultaten. Nackdelarna är att frågorna kan bli alltför "generella" och svåra att besvara. Många respondenter har svarat "inte aktuellt" på många frågor, och denna svarsfrekvens hade kunnat vara lägre om enkäten skraddarsyts för respektive verksamhet.

Vad gäller svarsfrekvensen från socialförvaltningens verksamheter så kan säkert en del av bortfallet förklaras med att distributionslistorna med e-postadresser inte var helt uppdaterade.

Vissa av verksamheterna har få anställda, vilket medfört att resultaten för dessa verksamheter gett mindre tillförlitliga resultat.

Inom utredningsenheten var det ingen medarbetare som besvarade enkäten. Detta kan delvis förklaras av att förankringen inte hann ske på ett önskvärt sätt

av förstudieledaren (tidsbrist) vare sig hos chefer eller hos medarbetare. En annan förklaring kan vara att medarbetarna inte hann prioritera en tidskrävande enkät på ca 30 minuter, som de dessutom inte förstod varför de skulle besvara.

Analysarbetet av enkätsvaren har skett i Insurvey av förstudieledare och tillsammans med berörda chefer. Det går att göra mer avancerade analyser i statistikprogrammet SPSS, vilket inte har kunnat prioriteras under förstudien. Om önskemål finns kan förslagsvis en verksamhetsutvecklare med tillgång till, och kunskap om, SPSS göra mer ingående analyser kring ett par specifika frågeställningar under hösten 2015.

Under analysarbetet har förstudieledaren träffat berörda chefer för varje verksamhet vid separata möten för att tillsammans analysera hur ”de andra verksamheterna” har upplevt samverkan med den berörda verksamheten. I mån av tid har även de svar som medarbetarna på den berörda verksamheten gett, diskuterats vid mötet. Vid dessa möten har cheferna tagit ställning till vilka utvecklingsområden som de vill arbeta vidare med inom sina egna verksamheter.

Resultatredovisning

Förstudieledaren har, på möten tillsammans med berörda chefer, informerat om de utvecklingsområden som synliggjorts i SQPM-mätningen (se mer under avsnittet om Analys här nedan). Förstudieledaren har även sammanställt en rapport¹⁴ om alla de svar som synliggjorts i SQPM-mätningen, efter önskemål av chefer. I den rapporten visas en sammanställning av ”de totala svaren” dvs vad alla respondenter har svarat på alla frågor, samt en uppställning av vad varje verksamhet har svarat på varje fråga.

I denna förstudierapport lyfts endast ett fåtal tabeller fram under nästa avsnitt, och där diskuteras även vad som framkommit i analysen.

Förklaringar av förkortningar som förekommer i tabellerna i ”Rapporten om SQPM-mätningen”:

- Vuxenenheten (ve)
- Socialpsykiatriska enheten (spe)
- Enheten för ekonomiskt bistånd (eeb)
- Utredningsenheten (ue)
- Botkyrka psykiatriska öppenvårdsmottagning (Bpöv)

¹⁴ Resultatet av en SQPM-mätning utförd i maj 2015 inför utvecklingen av samverkansmottagningen ”Botkyrkahälsan” – värdeskapande samverkan Landsting-kommun

- Botkyrka psykos öppenvårdsmottagning (B psykos)
- Botkyrka-Alby Beroendemottagning (Bbm)

Analys av svaren och nuläget kring samverkan

Analysen har delats in i "generella utvecklingsområden" och "i verksamhets-specifika utvecklingsområden". De generella är sådana områden där alla verksamheterna har utvecklingsarbete att utföra. Och de verksamhets-specifika är sådana områden som de enskilda verksamheterna bör arbeta vidare med. I denna rapport kommer inte alla verksamhets-specifika områden att diskuteras. Endast ett fåtal kommer att nämnas. Vid de samtal som förstudieledare och berörda chefer har haft i samband med analysen av materialet, har dessa verksamhets-specifika områden synliggjorts.

Generella utvecklingsområden

1. Förbättra tillgängligheten:

Alla verksamheter kan förbättra "tillgängligheten" gentemot samverkande enheter och verksamheter. I detta begrepp inryms sådant som att tydliggöra **hur och när** man kan kontakta verksamheten, samt hur effektivt hänvisnings-, aktualiserings- eller remissförfarandet upplevs. (Jämför tabeller i den separata rapporten¹⁵ för respektive verksamhet under frågorna "Är det lätt att komma i kontakt med ...?" samt "Är du nöjd med hänvisnings-, aktualiserings- eller remissförfarandet till...?").

2. Förbättra återkopplingen:

Alla verksamheter kan även förbättra hur man **återkopplar** i aktuella ärenden. Här finns sekretessbestämmelser som kan försvåra återkopplingen men om samtycke finns ska detta inte hindra återkopplingen. I detta utvecklingsområde inryms sådant som att exempelvis skapa rutiner kring att meddela remitterande verksamhet att ärendet tagits emot, men också att meddela att man inte kan närvara vid ett möte (exempelvis SIP möte) som man kallats till och ange anledning till detta.

(Jämför tabeller i den separata rapporten för respektive verksamhet under frågan "Är den fortlöpande återkoppling du får kring den som du hänvisat, aktualiserat eller remitterat till... användbar"?)

3. Fortsätt att utveckla arbetet kring SIP:

¹⁵ Resultatet av en SQPM-mätning utförd i maj 2015 inför utvecklingen av samverkansmottagningen "Botkyrkahälsan" – värdeskapande samverkan Landsting-kommun

Vad gäller SIP (Samordnad Individuell Plan) så skiljer sig kunskaperna om SIP åt en hel del mellan verksamheterna. Det syns tydligt att medarbetarna inom vuxenenheten, socialpsykiatriska enheten samt Botkyrka psykos öppenvårdsmottagning har genomgått SIP utbildning, och dessutom känner sig trygga i hur man arbetar med SIP. Övriga verksamheter bör fortsätta att utbilda medarbetarna och att utveckla arbetet med SIP. Det som är gemensamt för alla verksamheterna (förutom Botkyrka psykos öppenvårdsmottagning) är att medarbetarna känner en viss osäkerhet kring hur man dokumenterar en SIP i journalsystemet. (Se i tabellerna i den separata rapporten, fråga 16 med följdfrågor).

Det som framkommit i diskussionerna under analysarbetet är att de landstingsanställda medarbetarna har svårt att komma på SIP möten som de kallats till, om brukaren/patienten ännu inte är aktualiserad hos dem. I de fall då socialtjänsten kallar landstinget till ett SIP möte, då socialtjänsten och brukaren anser att brukaren har behov av insatser från både kommunen och landstinget, så har den landstingsanställda medarbetaren svårt att närvara utifrån nuvarande ersättningssystem inom landstinget. Detta är en viktig fråga att lösa under det fortsatta utvecklingsarbetet kring en förbättrad samverkan kring målgruppen med samsjuklighet. Förslagsvis skulle man i samtyckesblanketten för SIP kunna lägga till en formulering där brukaren/patienten medger att information får registreras och journalföras i bägge journalsystemen, trots att brukaren/patienten ännu inte är aktualiserad och utredd hos bägge myndigheterna.

Det som även framkommer kring SIP är att socialförvaltningen bör fortsätta att utveckla vår "interna SIP". Ur materialet framkommer att verksamheter inom socialförvaltningen i stor utsträckning har svarat att de inte är "aktuellt" att en annan verksamhet inom socialförvaltningen ska samverka vid SIP. (Jämför tabeller i den separata rapporten för respektive verksamhet under frågan "Känner du att ... samverkar när du tillsammans med brukare/patienter initierat att sammanställa en SIP").

4. Utöka möjligheterna till organiserad information om verksamheterna

Av tabell 15, samt av separata frågor kring om medarbetarna "känner att deras kunskap räcker för att avgöra om det behövs en konsultation eller remiss till... (en av de andra verksamheterna)", så framgår det tydligt att mer information behövs. Alla verksamheter behöver ta fram tydligare skriftlig information om den egna verksamheten. Dessutom behövs muntlig presentation mellan olika verksamheter om vilka insatser och uppdrag som finns inom verksamhet-

en (vad ”de gör”), vilka regler som finns kring verksamheten och vad som inte ingår i verksamhetens ansvarsområden.

Tabell 15: Vilka verksamheter har medarbetarna fått organiserad information kring på nuvarande arbetsplats? ("På min nuvarande arbetsplats har jag fått organiserad information kring följande verksamheter: Det går att markera flera alternativ.")

	Alla	Ve	Spe	Eeb	Mini-Maria	Bpöv	B Psykos	Bbm
Vuxenenheten	56		24	23	3	2	1	3
Socialpsykiatriska enheten	47	11		25	0	3	7	1
Mini-Maria	17	5	5	5		1	1	0
Enheten för ekonomiskt bistånd	41	11	22		2	2	4	0
Utredningsenheten	55	9	21	15	5	2	1	2
Botkyrka psykos öppenvårdsmottagning	29	3	21	3	0	1		1
Botkyrka psykiatriska öppenvårdsmottagning	23	0	15	4	1		3	0
Botkyrka Beroendemottagning	40	15	17	3	3	1	1	
Har inte fått någon organiserad information	21	1	7	4	1	2	6	0
Totalt	AV 127	AV 16	AV 50	AV 32	AV 7	AV 5	AV 14	AV 3

För att underlätta förståelsen av tabellen nämns några exempel:

Av tabellen kan man bland annat utläsa att av vuxenenhetens 16 medarbetare så har endast 3 fått organiserad information om Botkyrka psykos öppenvårdsmottagning, och ingen har fått information om Botkyrka psykiatriska öppenvårdsmottagning.

Man kan också utläsa att väldigt få har fått organiserad information om Mini-Maria (17 medarbetare av 127) samt om Botkyrka psykiatriska öppenvårdsmottagning (23 medarbetare av 127).

5. Fler behöver utbildning inom området

Av svaren framkommer även att det finns vissa utbildningsbehov inom varje verksamhet, som varierar (se tabell 14 men även separata svar i tabellerna vid fråga 3-5 i inledningen av rapporten om SQPM-mätningen – kunskap om...). Utbildning kring **samsjuklighet** är ett **gemensamt** utbildningsbehov.

Tabell 14: Vilken utbildning har medarbetarna fått på nuvarande arbetsplats?

2015-08-31

("På min nuvarande arbetsplats har jag fått utbildning kring följande teman: Det går att markera flera alternativ.")

	Alla	Ve	Spe	Eeb	Mini-Maria	Bpöv	B Psykos	Bbm
Missbruk	59	14	23	6	8	2	2	4
Beroende	55	15	19	6	7	2	2	4
Psykisk sjukdom	72	10	34	8	5	3	9	3
Psykisk funktionsnedsättning	67	7	37	9	5	2	6	1
SIP - Samordnad Individuell Plan	77	15	33	10	6	0	11	2
Samsjuklighet	39	8	15	1	6	2	5	2
Anmälningsskyldighet enligt socialtjänstlagens kap 14 § 1	44	12	12	3	6	2	7	2
Ingen utbildning	18	0	3	12	0	2	1	0
Totalt antal medarbetare	Av 129	Av 16	Av 52	Av 30	Av 8	Av 5	Av 14	Av 4

Verksamhetsspecifika utvecklingsområden

Här nämns några exempel på verksamhetsspecifika utvecklingsområden:

Botkyrka-Alby Beroendemottagning: Beroendemottagningen har en förhållandevis liten arbetsgrupp, men svarsfrekvensen har varit hög. Det som blir tydligt i analysen är att samarbetet med Botkyrka psykiatriska öppenvårdsmottagning, Botkyrka psykos öppenvårdsmottagning samt den socialpsykiatriska enheten inom socialförvaltningen kan förbättras (från bägge parter). Det framgår bland annat tydligt genom att beroendemottagningen uppger att de har behov av att samarbeta (100 %), men i verkligheten "sällan" eller "aldrig" har kontakt med de andra verksamheterna.

Botkyrka psykiatriska öppenvårdsmottagning: Mottagningen har cirka 1200-1300 patienter, varav endast cirka ett 40-tal uppskattas ingå i målgruppen med samsjuklighet (uppskattade uppgifter från nuvarande enhetschef juni 2015). 5 av mottagningens 15 medarbetare (som fick enkäten) har svarat på enkäten, vilket medför att det är svårt att dra generella slutsatser. Mottagningen behöver arbeta vidare med de generella utvecklingsområdena (se ovan). Många kommentarer från medarbetare visar på svårigheter att nå mottagningen, svårigheter med återkoppling, svårigheter att få medarbetare från mottagningen att komma till möten etc. Här syns även behovet av att arbeta vidare med SIP arbetet.

Inom mottagningen finns många hyresläkare, vilket försvårar återkoppling i ärenden samt möjligheten att nå en "ansvarig" läkare. Botkyrka psykiatriska öppenvårdsmottagning önskar att brukaren/patienten kan bevisa drogfrihet för att kunna utredas hos dem. I det kommande utvecklingsarbetet behöver vi gemensamt fundera ut hur vi kan lösa detta för brukarens bästa, med tanke på projektets syfte – att brukaren ska få samtida, samordnade och effektiva insatser.

Utredningsenheten (ue) inom socialförvaltningen: I de svar som medarbetare inom de andra verksamheterna har gett kring samarbetet med utredningsenheten så framkommer behov av att utredningsenheten förbättrar sin information om hur man kan nå dem samt om hur man anmäler oro kring ett barn som far illa.

Enheten för ekonomiskt bistånd (eeb) inom socialförvaltningen: Medarbetare inom enheten för ekonomiskt bistånd möter ofta brukare med samsjuklighet. Hit kommer ofta de som inte är motiverade att söka stöd för sitt missbruk/beroende och/eller för sin psykiska sjukdom. Vid analysen av frågorna som handlar om medarbetarnas behov av att samarbeta med eeb samt hur ofta de hänvisar till och hur ofta de har kontakt med eeb, så ser vi (i rapporten¹⁶ att det är förhållandevis höga siffror (jämfört med samma frågor för de andra verksamheterna). Eeb har framförallt utvecklingsarbete att bedriva kring de generella utvecklingsområdena (se ovan).

Socialpsykiatriska enheten (spe) inom socialförvaltningen: Precis som i analysen för Botkyrka-Alby Beroendemottagning så syns det i analysen av svaren från den socialpsykiatriska enheten att samverkan med beroendemottagningen samt Mini-Maria är lågt. 72 % av medarbetarna anser att de "mycket ofta" och "ofta" möter brukare med samsjuklighet. Här kan exempelvis fördjupad information samt mer utbildning vara lämpligt.

Vuxenenheten (ve) inom socialförvaltningen: Analysen visar att samverkan med Botkyrka psykiatriska öppenvårdsmottagning är låg, trots att 88 % av medarbetarna inom vuxenenheten anser att de har behov av att samarbeta med öppenpsykiatrin. 50 % av medarbetarna inom vuxenenheten uppger att de "sällan" eller "aldrig" har kontakt med öppenpsykiatrin. Mer organiserad information om vad respektive verksamhet gör, kan ingå i det kommande utvecklingsarbetet.

¹⁶ Resultatet av en SQPM-mätning utförd i maj 2015 inför utvecklingen av samverkansmottagningen "Botkyrkahälsan" – värdeskapande samverkan Landsting-kommun

Vad anser medarbetarna är viktigt för en välfungerande samverkan?

På fråga 18 har medarbetarna svarat ganska samstämmigt. De flesta har vad gäller nedanstående påståenden svarat att det är "Mycket viktigt" eller "Viktigt" för en välfungerande samverkan att:

- Utbyta erfarenheter och kunskap mellan olika verksamheter
- Få kunskap om de resurser som finns inom andra verksamheter
- Ha tydliga rutiner för hur vi ska samverka
- Ha gemensamma mål för samverkan
- Ha en tydlig organisation och ledning för samverkan
- Känna till vart jag kan vända mig för att få stöd
- Samordna lämpligt stöd och behandling tillsammans med brukaren via SIP
- Kunna nå varandra snabbt via exempelvis e-post och telefon

Mindre viktigt har medarbetarna bedömt att följande är för en välfungerande samverkan:

- Sitta tillsammans i samma lokal
- Delta i gemensam handledning
- Delta i gemensamma personalmöten
- Ha tillgång till fungerande arbetssätt och metoder (exempelvis ACT-team, uppsökande verksamhet)

Slutligen några kommentarer från medarbetarna vid frågan: Annat du anser är viktigt för en välfungerande samverkan kring målgruppen med samsjuklighet?

- Långsiktighet, rutiner för uppföljning av ärenden
- Tillgång till läkare
- Fungerande återkoppling, att alla gör det de åtagit sig göra i en SIP och om inte meddela orsak, löpande kommunikation gällande brukaren.
- Rätt inställning och en vilja att samarbeta och inte hela tiden hänvisa till sekretessen
- Kunskap om samsjuklighet och om de andras verksamheter. I förlängningen anpassa insatser
- Att tala tillsammans om synen på brukarna, nå samsyn i mål och syfte med samverkan kring den enskilde brukaren osv
- Tror det viktigaste är den personliga kontakten handläggare emellan och att lägga ner prestigen
- Att insyn mellan parterna finns om vad som görs

2015-08-31

- Att ha någon form av gemensamma möten, förslagsvis en gång per termin!
- Introduktion att träffa de man samverkar med som nyanställd

Sammanfattande kommentar

Med kartläggningen har vi önskat ge en nulägesbild av samverkan kring målgruppen med samsjuklighet. Kartläggningen har hjälpt oss att se vad som behöver utvecklas och förbättras, och fungerar som ett bra underlag för att planera nästa fas.

Av analysen framgår ett antal gemensamma utvecklingsområden

1. Förbättra tillgängligheten gentemot samverkande enheter och verksamheter
2. Förbättra återkopplingen i ärenden
3. Fortsätt att utveckla arbetet kring SIP
4. Utöka möjligheterna till organiserad information kring verksamheterna
5. Fler behöver utbildning inom området

Förslag till åtgärder och aktiviteter

Förslaget i denna förstudierapport är att fortsätta utvecklingsarbetet i form av ett genomförandeprojekt med tydlig ledning och struktur (läs mer under kommande avsnitt i denna rapport). Och om det av någon anledning inte går att starta ett projekt så föreslås ett verksamhetsutvecklingsarbete som sker i samverkan mellan verksamheterna och med hjälp av exempelvis verksamhetsutvecklare, befintliga chefsgrupper, BISAM samt lokalstrateger.

Här nedan följer några exempel på förslag till åtgärder och aktiviteter som under förstudien nämnts av chefer och medarbetare:

- Ta fram en sammanställning av de insatser som huvudmännen har idag (en samverkanskarta)
- Ta fram en utbudskatalog
- Ta fram remisser som kan vara standardiserade med givna förslag på insatser
- Redan när en ny brukare/patient kommer till Psykiatri Sydvästs nya utredningssektion kan socialtjänsten kallas till SIP-möten om brukaren/patienten önskar och om behov av samverkan finns. Efter SIP-mötet sänds eventuellt remisser ut.
- Gemensamma informationsträffar
- Åka runt till varandra för att informera om den egna verksamheten
- Gemensamt journalsystem

2015-08-31

- Utveckla nya insatser eller nya sätt att samverka på (exempelvis rutiner för uppsökande arbete)
- Ta fram en gemensam IT-lösning för att lämna meddelande rörande en brukare (vid samtycke)
- Ta fram en "förslagslåda" där brukare, anhöriga och medarbetare kan inkomma med förslag som rör samverkan och samverkansmottagningen
- Se över möjligheterna till att dela på kostnader (för exempelvis behandling)
- Utbildningspaket till alla medarbetare (både nuvarande samt vid nyanställning):
 - Bildspel på Lärtorget (landstingets utbildningsportal)
 - Vilka insatser finns inom varje verksamhet
 - Hur remitterar/hänvisar man ärenden?
 - Kontaktuppgifter (och tider att säkrast nå varandra)
 - Vilka regler finns för verksamheten etc

B) Nulägesbeskrivning kring lämplig lokal för en samverkansmottagning

Under förstudien har lokalgruppen och chefer i både projektgrupp och referensgrupp diskuterat olika lokalförslag. De lokaler som diskuterats och valts bort är:

- Lediga kontorslokaler på Fågelviksvägen 9 i Slagsta
- Lediga lokaler vid Alfa Laval, på Hans Stahles väg 5-15 i Tumba
- Lokaler på Munkhättevägen 49 (dock ej lediga idag) som socialförvaltningen hyr av kommunen

Det förslag som återstår och som förslagsvis utreds vidare under hösten 2015 är dels att undersöka om samverkansmottagningen kan flytta till redan befintliga lokaler i Fittja centrum (förslag 1), dels att undersöka om samverkansmottagningen kan flytta till nybyggda lokaler som kommer att färdigställas under etapp 3 i samband med nybyggnationer av Fittja centrum (förslag 2). Det sistnämnda förslaget kan bli verklighet tidigast år 2018-2019. Förslag 3 är en kombination av förslag 1 och 2.

Förslag 1:

I Fittja centrum har huvudmännen redan idag några av sina verksamheter:

- Socialförvaltningen hyr lokal för delar av resursenhetens verksamhet
- Beroendecentrum Stockholm hyr lokal för Botkyrka-Alby Beroendemottagning

2015-08-31

- Psykiatri Sydväst hyr lokal för Botkyrka psykiatriska öppenvårdsmottagning

Tillsammans hyr huvudmännen redan idag cirka 2500 kvm. För att detta förslag ska kunna bli verklighet behöver en del av de verksamheter som hyr lokal i Fittja centrum idag, flytta till andra mer lämpliga lokaler (för dem). Projektet behöver även invänta den omorganisation som nu pågår inom Psykiatri Sydväst, för att kunna få vetskap om vilka verksamheter som ska ha tillgång till befintliga lokaler i Fittja centrum. Eventuellt behöver lokalerna även byggas om lite, för att passa samverkansmottagningen.

Kultur- och fritidsförvaltningen inom Botkyrka Kommun planerar att flytta Fittja Bibliotek till det hus som ska byggas under Etapp 2 (se skiss nedan). Det friställer cirka 300 kvm på ett av de två våningsplan som Psykiatri Sydväst samt socialförvaltningen redan hyr idag. Denna yta skulle alltså kunna utöka samverkansmottagningens yta till cirka 2800 kvm på sikt.

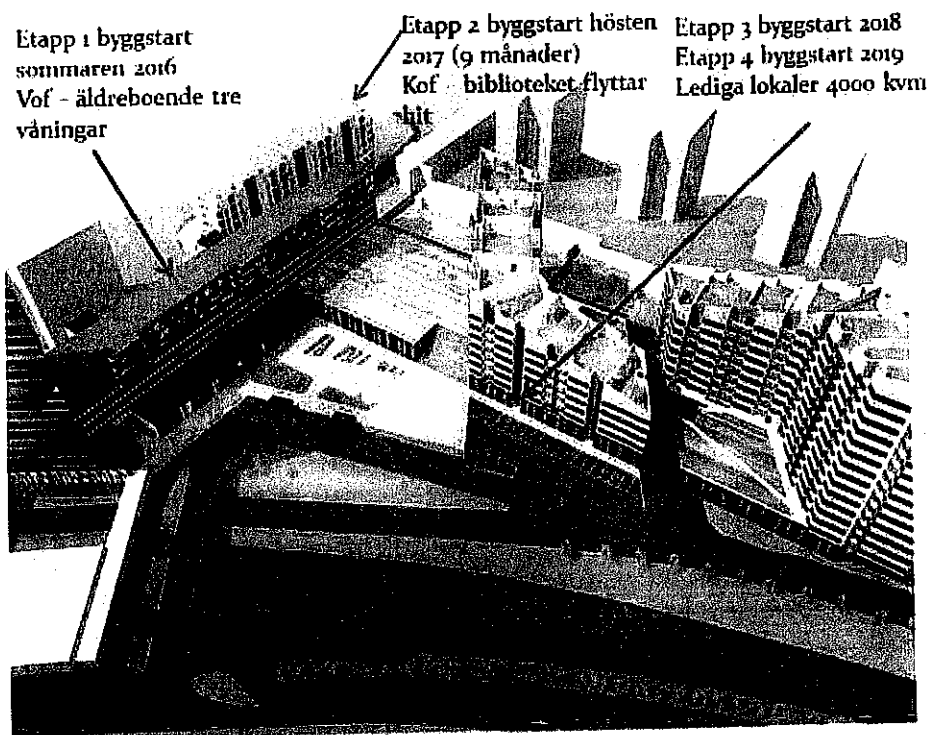
Förslag 2:

Ett förslag till detaljplan för Fittja centrum har upprättats och har funnits tillgängligt för remissinstanser under perioden 2015-06-15 till 2015-08-17. Här nedan finns en skiss över centrum samt de olika etapperna som förväntas byggas. Tiderna är ungefärliga. För samverkansmottagningens del är det främst Etapp 3 som kan bli aktuellt, där centrumägarna uppger att ca 4000 kvm är ledigt. Kontakt är redan tagen med centrumägarna och intresse har meddelats för att eventuellt kunna anpassa lokalerna för en samverkansmottagning. Centrumägarna kan i nuläget inte beräkna hyreskostnader för Etapp 3.

Förslag 3:

Att kombinera ovanstående förslag, det vill säga både flytta in i befintliga lokaler och på sikt utöka samverkansmottagningen till de nybyggda lokalerna i Etapp 3.

2015-08-31



Utredningsarbetet kring befintliga lokaler i Fittja centrum kommer att fortsätta utan avbrott, och det som bör utredas vidare, innan beslut kan fattas om flytt till en gemensam samverkansmottagning är:

1. Hur många medarbetare inryms i befintliga lokaler?
2. Kan de verksamheter som sitter i Fittja centrum idag, och som inte ska sitta tillsammans med samverkansmottagningen, flyttas till mer lämpliga lokaler (för dem)?
3. Vilka medarbetare ska sitta kvar i Fittja centrum, alternativt flytta dit, efter omorganisationen som sker inom Psykiatri Sydväst idag?
4. Bestäm vilka medarbetare som ska flytta till samverkansmottagningen i ett första skede (här har de olika verksamheterna uttryckt olika behov). Får utvalda medarbetare plats i befintliga lokaler i Fittja centrum och hur ska medarbetarna fördelas i lokalerna för att uppnå optimal samverkan (denna fråga bör utredas samtidigt som diskussioner kring *hur vi ska samverka* sker i fokusgrupper med medarbetare och chefer)?
5. Ska lokalyta reserveras i de lokaler som blir färdigställda under etapp 3?
6. Efter att **antalet** medarbetare och **vilka** som ska sitta i Fittja är bestämt, samt efter att gemensamma lokalfunktionsprogram tagits fram, kan cent-

2015-08-31

rumägarna kontaktas igen för att begära in en offert för eventuella ombyggnationer.

7. Ta fram en budget för flytt och ombyggnationer av våra nuvarande lokaler och/eller ta fram en budget för en flytt till de nya lokalerna som blir färdigställda under etapp 3 och eska medel för detta.
8. Fatta beslut.

Nyttomål

Det övergripande syftet för hela utvecklingsarbetet är att målgruppen med samsjuklighet/komplexa vårdbehov får samtida, samordnade och effektiva insatser samt att insatserna och stödet till målgruppen utvärderas och vidareutvecklas genom systematisk dokumentation och relevanta mätningar och att forskning knyts till arbetet.

Förstudien har resulterat i rekommendationen att fortsätta det gemensamma utvecklingsarbetet kring en förbättrad samverkan samt en gemensam samverkansmottagning genom att starta ett genomförandeprojekt. PRIO-medel har sökts, och beviljats, vilket medför att en del av utvecklingsarbetet kommer att finansieras av särskilda utvecklingsmedel (läs mer under avsnittet om PRIO-medel).

Nytto- och projektmålen samt indikatorerna för hela samverkansuppdraget kommer att preciseras i samband med att en projektbeskrivning tas fram under planeringsfasen i genomförandeprojektet. I denna förstudierapport lämnas endast *förslag till* mål och indikatorer.

Nyttomålen förväntas synliggöra brukarnytta. Nyttomålen kan med fördel mätas under projektets gång, men ska även mätas efter det att projektet har avslutats. Nyttomålen skulle exempelvis kunna följas upp i årliga brukarenkäter. Det är önskvärt att så fort som möjligt (heist under hösten 2015) kunna ställa frågor till målgruppen, så att det finns värden att jämföra med under senare del av projektet samt efter det att projektet har avslutats. Det är även önskvärt att göra mätningar, och även precisera målen, uppdelade på kvinnor och män för att få fram jämställdhetsmått.

Förslag på nyttomål

Formuleringen av nyttomålen kommer att bestämmas i samband med att projektbeskrivningen tas fram under planeringsfasen i projektet. I det arbetet rekommenderas att även titta närmare på de mål och indikatorer som finns i "Nationella Riktlinjer för vård och stöd vid missbruk och beroende". Varje mål

2015-08-31

kommer att preciseras så att de är **tidsatta** med förväntad mål-nivå. Här kommer förslag på hur målen skulle kunna se ut:

- XX % inom målgruppen som har behov av en SIP, har en SIP
- XX % av alla inom målgruppen som har fått en SIP känner att de får vara med och bestämma vilket stöd de ska få
- XX % av alla inom målgruppen som har fått en SIP tycker att det är tydligt vem som gör vad
- XX % av alla inom målgruppen som har fått en SIP upplever att det som man kommit överens om har följts

Studerade alternativ för en förbättrad samverkan

Under december 2014 samt januari 2015 genomförde förstudieledaren samt några av cheferna inom socialförvaltningen två studiebesök. Dels besöktes Södertälje kommun, dels besöktes Huddinge kommun.

I Södertälje informerades om Södertäljemodellen, Resursgrupps ACT (RACT) samt deras Psykiatriska Beroende team (PBT). Huddinge informerade om sitt ACT-team.

Rekommenderad lösning (=Projektresultatet)

Förstudien har resulterat i rekommendationen att fortsätta det gemensamma utvecklingsarbetet kring en förbättrad samverkan samt en gemensam samverkansmottagning. Förslaget som följer innefattar ett flerårigt genomförandeprojekt, som startar med en planeringsfas så snart en projektledare är utsedd. Här nedan beskrivs en preliminär tidplan. Anledningen till att tidplanen är preliminär är dels på grund av att projektledare ännu inte är utsedd, dels på grund av att det fortfarande är oklart vilka lokaler som kommer att bli aktuella för samverkansmottagningen.

Grov tidplan

	Nov-dec 2015	2016	2017	2018	2019	2020
Planeringsfas	X					
Förbättra samverkan genom aktiviteter beskrivna vid projektmål 2 nedan		X	X			
Flytt till nuvarande lokaler i Fittja (se projektmål 1 nedan)		X	X			
Ev flytt Etapp 3 Fittja				(X)	(X)	(X)

Förslag på Projekt mål

För att nå nyttomålen (se ovan under rubrik Nyttomål) har förslag på projekt mål formulerats. Dessa projekt mål kommer att preciseras med tidsangivelse och budgetplan i samband med att en projektbeskrivning tas fram under planeringsfasen i genomförandeprojektet. Observera att det i denna förstudierapport endast är *förslag till* mål och indikatorer.

I slutet av 2017 ska projektet ha bidragit till:

1. Att en gemensam samverkansmottagning är invigd (alternativt är planerad att invigas inom de närmsta åren)
2. Att en tydlig samverkansmodell kring hur vi ska samverka kring målgruppen är framtagen och godkänd
3. Att ett "mätinstrument" är framtaget så att vi kan mäta vår samverkan och våra gemensamma insatser till målgruppen (exempelvis genom att räkna antal SIP, genom att genomföra en ny SQPM-mätning, genom att genomföra brukarenkäter för att mäta brukarnyttan etc)
4. Att en webbaserad utbildning om samverkan/samsyn bland personalen är framtagen och tillgänglig via Lärtorget
5. Att medarbetarna upplever att deras kunskap om samsjuklighet, psykisk sjukdom och missbruk/beroende har ökat jämfört med resultatet i den SQPM-mätning som gjordes i samband med förstudien våren 2015
6. Att medarbetarnas kunskap om de andra verksamheterna och deras regler har ökat jämfört med resultatet i den SQPM-mätning som gjordes i samband med förstudien våren 2015
7. Att medarbetarna upplever att samverkan kring målgruppen har förbättrats jämfört med resultatet i den SQPM-mätning som gjordes i samband med förstudien våren 2015

Förslag på Indikatorer

Indikatorerna kommer under planeringsfasen i projektet att definieras utifrån att de ska vara lätta att följa upp i ordinarie system samt visa på brukarnyttan. De kan exempelvis handla om:

- Att minska externa placeringar
- Att minska heldygnsvårdsplaceringar
- Att sysselsättningsgraden inom målgruppen ökar
- Kortare remisshanteringstider
- Kortare väntetider

2015-08-31

- Snabbare (medicinska) insatser
- Förbättrad boendesituation för målgruppen
- Minskat antal LVM/LPT

Ansökan om PRIO-medel

Under april 2015 lämnades en ansökan om PRIO-medel in till Avdelningen för Närsjukvård/Enheten för psykiatri inom Hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Ansökan togs fram i samarbete mellan huvudmännen, och lämnades in av verksamhetschef för Psykiatri Sydväst.

Det övergripande syftet i ansökan om PRIO-medel är detsamma som för detta samverkansuppdrag det vill säga att den gemensamma målgruppen med sam-sjuklighet/komplexa vårdbehov får samtida, samordnade och effektiva insatser samt att insatserna och stödet till målgruppen utvärderas och vidareutvecklas genom systematisk dokumentation och relevanta mätningar. Projektmålen i ansökan är i stort sett identiska med de projektmål som nämns här ovan.

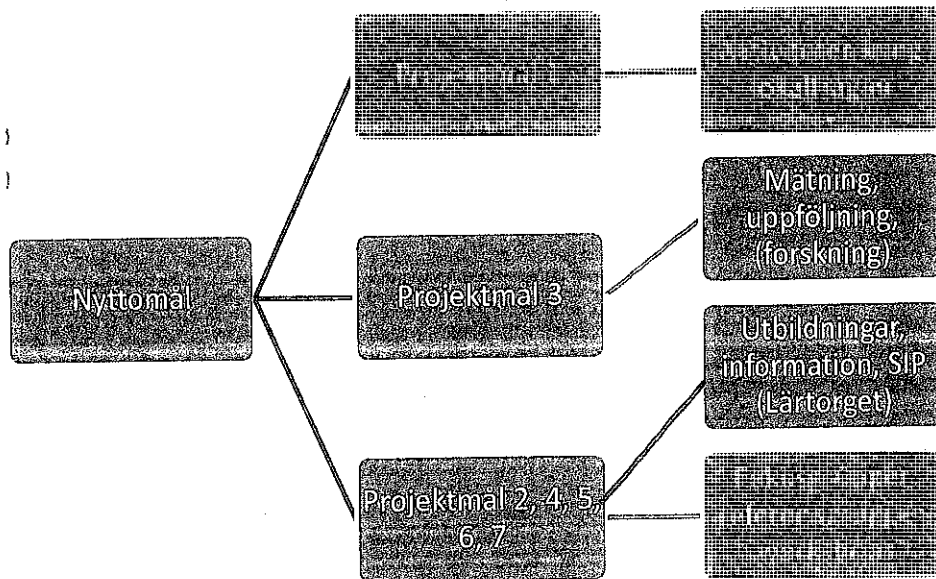
Under augusti 2015 beviljades 1 600 tkr för en period av två år och för:

- En projektledare från landstinget 100 % för samverkan
- Arvode till brukarorganisationer
- Utveckling av webbaserad utbildning

I ansökan om PRIO-medel benämndes uppdraget som: "Botkyrka hälsan – värdeskapande samverkan landsting-kommun". Botkyrka hälsan är ännu så länge arbetsnamnet för samverkansmottagningen. Detta namn kan komma att ändras under projektåren, i takt med att mottagningen börjar ta form.

Förslag på aktiviteter under genomförandefasen i projektet (2016-2017)

För att nå nyttomålen, har förslag på ett antal projektmål angetts. Och för att nå projektmålen, kommer ett antal aktiviteter att preciseras i en aktivitetsplan under planeringsfasen i genomförandeprojektet. Här nämns aktiviteterna enbart översiktligt, till höger i modellen nedan.



Det huvudsakliga arbetet med att ta fram samverkansmodellen, det vill säga hur vi ska samverka kring målgruppen så att målgruppen får samtida, samordnade och effektiva insatser, kommer att ske i fokusgrupper och i workshops (med all personal) under 2016 och 2017.

I "utbildningspaketet" som planeras att finnas tillgänglig för all personal via landstingets Lärtorget, ska information om verksamheterna finnas. Här ska man enkelt kunna hitta information om hur man remitterar ärenden, vilka insatser som finns inom varje verksamhet, kontaktinformation etc. Varje medarbetare kan förslagsvis få ett "introduktionspaket" som innehåller råd om vilka bildspel och vilka webbutbildningar som just den medarbetaren ska gå igenom.

Under Nulägesbeskrivning A) finns en hel del åtgärder uppräknade, som kan komma att ingå som aktiviteter i det kommande genomförandeprojektet.

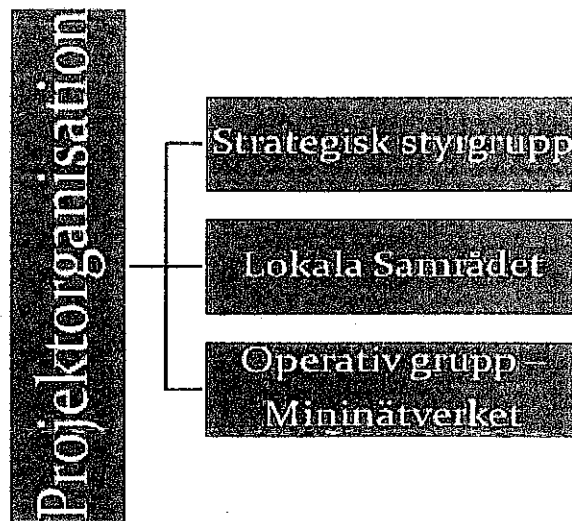
Under förutsättning att medel ges till forskning under projektiden, är det önskvärt att forskaren har god kännedom om målgruppen och om samverkan och att forskaren har möjlighet att bidra med kunskap till projektet.

Förslag på organisation för genomförandeprojektet

Under våren har samarbetet med SKL bidragit till att förstudien redan tagit fram ett förslag till hur projektorganisationen skulle kunna utformas för att projektet ska kunna nå ett förväntat resultat. SKL:s kartläggningsverktyg – Gemensam Ledning och Styrning (GLS) – beskriver att följande stödfunktioner är viktiga för att kunna bygga upp verkningfulla samverkanssystem:

- Processledning
- Stöd för strukturerad uppföljning
- Stöd för forskning och utveckling
- Tränings- och utbildningsstöd
- Kommunikationsstöd

I detta uppdrag har vi även lagt till Brukarinflytande samt stöd för planering av flytt och lokaler. Följande förslag till projektorganisation har arbetats fram bland annat med hjälp av SKL:s verktyg för Gemensam Ledning och Styrning.



Styrgrupp

Förslaget bygger på att nuvarande styrgrupp fortsätter att vara strategisk styrgrupp även fortsättningsvis. Styrgruppen fungerar som beställare och projektansvariga, fattar alla övergripande beslut och består av:

- Verksamhetschef Psykiatri Sydväst
- Verksamhetschef Beroendecentrum Stockholm

- Socialchef Botkyrka kommun

Förslag på styrgruppens ansvar:

Styrgruppens ansvar föreslås vara att koordinera projektet med verksamheter-
nas ordinarie arbeten och andra projekt, vilket bland annat innebär att:

- fastställa mål och godkänna planer
- fastställa kalkyler och förslag på fördelning av kostnader
- hålla den politiska nivån (inom kommunen) och beställarna (inom sjuk-
vårdsförvaltningen) informerad om projektet och säkerställa projektets
legitimitet gentemot uppdragsgivare
- stötta och ge direktiv till projektledarna
- fatta nödvändiga beslut
- prioritera samverkansprojektet och tilldela resurser
- förbereda sin egen verksamhet för samverkansprojektet
- följa upp resultat
- avsluta projektet

Lokala samrådet

Lokala samrådet föreslås få rollen att, tillsammans med projektledarna, bereda
ärenden till styrgruppen. Lokala samrådet föreslås ha samma representanter
som under förstudien. Eventuellt kan en representant från Mini-Maria bli aktu-
ellt.

Förslag på Lokala samrådets ansvar:

- tillsammans med projektledarna **bereda** beslutsärenden till styrgruppen
- stötta projektledarna i projektarbetet och fatta nödvändiga beslut
- prioritera projektet och tilldela resurser
- följa upp resultat
- ge direktiv till projektledarna samt till operativa chefsgruppen
- enas om gemensamma mål och samsyn kring begrepp
- enas om fördelning av kostnader

Operativa chefsgruppen - Mininätverket

Den operativa chefsgruppen är den grupp chefer som arbetar närmast medarbe-
tarna och brukarna. Representanterna i Mininätverket föreslås vara desamma
som under förstudien, med ett eventuellt tillskott av sektionschef för Vård- och
stödsamordnarna inom den socialpsykiatriska enheten samt sektionschef från
Mini-Maria.

Förslag på den operativa chefsgruppens ansvar:

- fatta nödvändiga beslut för projektets fortsättning
- prioritera projektet och tilldela resurser
- ingå i referensgruppen för lokalfrågan
- diskutera samverkansärenden i Mininätverket
- delta i workshops kring samverkan
- delta i risk- och konsekvensanalyser
- enas om gemensamma mål och samsyn kring begrepp
- hålla den egna personalen informerad om projektet

Utöver styrgrupp, Lokala samrådet samt den operativa chefsgruppen (Mininätverket) föreslås att 1-2 projektledare ska leda uppdraget samt att följande grupper medverkar i projektet:

- Projektgrupp
- Fokusgrupper
- Referensgrupper:
 - Referensgrupp 1: Representanter från brukarorganisationer, samt BISAM
 - Referensgrupp 2: Lokalstrateger, operativa chefer, medarbetare, skyddsombud

Projektledare 1-2 stycken

Förslaget är att en projektledare från landstinget och en projektledare/verksamhetsutvecklare från socialförvaltningen (kommunen) leder projektet tillsammans. PRIO-medel har beviljats för en projektledare från landstinget. Projektmedel kommer att sökas för en projektledare från socialförvaltningen. Projektledarna förväntas leda uppdraget och rapportera till styrgruppen.

Projektledarnas ansvar:

Projektledarnas ansvar är att se till så att projektet når målen, vilket innebär att

- leda projektarbetet (inklusive projektmedarbetare samt grupper)
- upprätta projektbeskrivning och att formulera projektmål
- planera och följa upp projektarbetet
- kontrollera kvaliteten i arbetet och dess resultat
- sköta projektbudgeten och kostnadsuppföljningen
- rapportera till styrgruppen

- processleda kring *hur* vi ska samverka för att tillsammans med medarbetare och chefer kunna ge förslag på en samverkansmodell
- tillsammans med enheterna ta fram "informations- och utbildningspaketet"

Projektgruppen

Förslaget är att följande professioner ska ingå i en projektgrupp:

- Verksamhetsutvecklare från socialförvaltningen/eventuellt även från SLSO
- Statistiker från SLSO
- Lokalstrateg från socialförvaltningen
- Lokalstrateg från SLSO
- Controllers från samtliga 3 huvudmän
- BISAM
- Kommunikatörer från socialförvaltningen och SLSO
- (Forskare - under förutsättning att medel beviljas under projekttiden)

Förslaget är även att särskilda avtal skrivs med de projektmedarbetare som inte avlönas av PRIO-medel eller andra externa projektmedel, för att tydliggöra att arbetsuppgifter ska utföras inom projektet. Projektledarna kan sammankalla alla i projektgruppen till gemensamma möten, eller enbart några få till enstaka möten.

Projektgruppens ansvar:

- Räkna på kostnader samt ta fram förslag på hur vi kan fördela "gemensamma" kostnader
- Ta fram metod för uppföljning och utvärdering
- Planera inför flytt till nya lokaler
- Delta i arbetet med att ta fram utbildningspaket kring våra verksamheter
- Medverka till att brukarrepresentationen i projektet är hög
- Kommunicera nyheter kring projektet till medarbetare, brukare och anhöriga

Fokusgrupper

Förslaget bygger på att vid olika tillfällen under projektets gång sammankalla fokusgrupper med medarbetarrepresentanter för att diskutera olika frågeställningar. Det är bland annat i fokusgrupper, samt i workshops (med all personal), som arbetet med att ta fram samverkansmodellen ska ske.

Referensgrupper

Förslaget är att det ska bildas två referensgrupper inom projektet. Referensgrupperna kan sammankallas till styrgrupp, till Lokala samrådet, till operativ chefsgruppen eller till projektgrupp vid behov för att till exempel vara remissinstans samt bidra med kompetens. Referensgrupperna kan även träffas enskilt ibland och ibland tillsammans med varandra.

Referensgrupp 1:

Föreslås bestå av representanter från brukarorganisationer samt BISAM. I denna grupp ska representanterna bland annat kunna lämna synpunkter på det som utvecklas inom projektet. BISAM kommer dessutom att vara med vid framtagandet av utbildningarna/informationsmaterialet som ska läggas ut på Lärtorget (för medarbetarnas fortbildning).

Referensgrupp 2:

Föreslås bestå av operativa chefer i Mininätverket, utvalda medarbetare, skyddsombud samt ansvariga lokalstrateger. Gruppen ska tillsammans med arkitekter (från byggherren) och byggprojektledare (från kommunen och landstinget) ta fram verksamheternas behov vad gäller lokaler.

Kalkyler för utveckling/anskaffning och drift

Om styrgruppen i slutet av augusti 2015 fattar beslutet att starta genomförandeprojektet så påbörjas planeringsfasen i genomförandeprojektet direkt efter förstudiefasen. Genomförandeprojektet förväntas pågå i cirka två år, från september 2015 till sommaren/hösten 2017, under förutsättning att samverkansmottagningen kan börja byggas upp i befintliga lokaler i Fittja centrum. I annat fall kan projektet bli förlängt, tills Etapp 3 i Fittja centrum är färdigt för inflyttning. Under det fortsatta utredningsarbetet kring lokaler i Fittja centrum, kommer en budgetplan för flyttkostnader och eventuella ombyggnadskostnader att tas fram. I nuläget går det inte att ta fram dessa kostnader.

Som tidigare nämnts, har PRIO-medel beviljats för en del av de tänkta kostnaderna. Utöver detta kommer planeringsfasen i genomförandeprojektet även innefatta utredning kring om det finns möjlighet att ansöka om externa medel exempelvis från VINNOVA (utlysning FRÖN). Medel för forskning bör även sökas, om det är möjligt.

Utöver PRIO-medel bidrar respektive huvudman med befintliga medel. En uppskattning av vilka resurser som kommer att behövas visar att följande resurser (arbetstid/lön) kommer att behövas:

- Arbetstid för chefer (i den operativa chefsgruppen vad gäller flytt och andra frågor kring utvecklingsarbetet)
- Arbetstid för verksamhetsutvecklare/statistiker för uppföljning, brukarenkäter mm
- Arbetstid för controllers
- Arbetstid för projektledare/verksamhetsutvecklare från soc (på deltid/heltid)
- Arbetstid för kommunikatörer
- Arbetstid för skyddsombud
- Arbetstid för lokalstrateg från socialförvaltningen
- Arbetstid för lokalstrateg/hyresförhandlare från landstinget samt byggsvariga från både landsting och kommun (mycket tid om lokalfrågan börjar lösa sig)
- Arbetstid för medarbetare (framförallt vid flytt och i fokusgrupper)
- Arbetstid för BISAM

Nästa steg efter förstudien

Om styrgruppen i slutet av augusti 2015 fattar beslutet att starta genomförandeprojektet så påbörjas planeringsfasen i genomförandeprojektet direkt efter förstudiefasen. Här nedan nämns en del av de aktiviteter som föreslås påbörjas under planeringsfasen, men även fortsätta under genomförandefasen (2016-2017):

- Projektledare ska rekryteras
- Utredningsarbetet kring lokaler kommer att fortgå
- En projektbeskrivning kommer att tas fram där följande ska bestämmas:
 - Organisation inklusive olika beslutsnivåer (tydlighet kring vilka beslut som fattas på vilken nivå i projektorganisationen)
 - Nyttomål, projektmål, indikatorer
 - Målgruppsdefinition (tydlig beskrivning av målgruppen)
 - Kommunikationsplan
 - Tidplan
 - Aktivitetsplan
- Projektorganisationen ska börja ta form och de olika grupperna ska börja träffas inför 2016
- Eventuellt söks externa medel för forskning

- En utredning kring förutsättningar för ett gemensamt kommunikationssystem (för e-post, journalföring mm) kommer att påbörjas (exempelvis titta på det system som används inom Samordningsförbund idag samt Projectplace för projektledningens del)

Risker och åtgärdsförslag

- Risk att det kan framkomma faktorer under det fortsatta utredningsarbetet kring en gemensam lokal som kan medföra att vi inte kan bygga upp en integrerad samverkansmottagning. Om detta inträffar kan det fortsatta utvecklingsarbetet koncentreras kring att fortsätta att utveckla en förbättrad samverkan kring målgruppen med samsjuklighet. Eventuellt kan en mindre integrerad mottagning byggas upp i en mindre lokal.
- Risk att flytt av verksamheter blir för kostsamt med tanke på ombyggnationer, uppsägningstid av nuvarande lokaler etc. Se förslag på åtgärdsförslag ovan.
- Risk att någon av huvudmännen måste dra sig ur samverkansprojektet, exempelvis på grund av finansiella skäl eller andra förändrade förutsättningar. Åtgärdsförslaget skulle i så fall kunna vara att de huvudmän som är kvar i projektet, fortsätter att arbeta för en förbättrad samverkan samt en integrerad mottagning och behandlingsmetod. Vad gäller lokal har redan "flexibla arbetsplatser" diskuterats. Förslaget är att samverkansmottagningen även ska inrymma ett antal "flexibla arbetsplatser" för medarbetare som tillhör enheter som inte sitter i lokalerna permanent.

Implementering

Genomförandeprojektet är ett verksamhetsutvecklingsprojekt, vilket innebär att den verksamhet och de metoder/rutiner som kommer att utvecklas under projektet, ska bli bestående och fungera efter projekttiden. Det är mycket troligt att fler enheter och verksamheter kommer att bli involverade i projektet längre fram, och därmed även i implementeringen, såsom exempelvis en verksamhet inom Psykiatri Sydväst som idag kallas TIPS (Tidigt Insjuknande i Psykos Sjukdomar), Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Frivården, Primärvården samt Vård- och omsorgsförvaltningen i Botkyrka kommun (som ansvarar för vård och stöd till personer som tillhör målgruppen inom Lagen om Stöd och Service till vissa funktionshindrade).

Redan under förstudien har samverkan börjat förbättras mellan verksamheter-
na, mycket tack var SQPM-mätningen och tack vara alla de diskussioner som
redan skett inom olika grupper och mellan medarbetare. Om vi, mot förmodan,
inte skulle nå fram till en integrerad samverkansmottagning för målgruppen
med samsjuklighet, antas många delmål i det planerade utvecklingsarbetet
ändå nås.



6

Sammanträdesordning för socialnämnden 2016 (SN 2015:188)

Beslut

Socialnämnden godkänner datum för sammanträden 2016.

Ärendet

Följande datum föreslås för nämndens sammanträden 2015.

2 februari, 23 februari, 29 mars, 26 april, 24 maj, 14 juni, 30 augusti, 27 september, 18 oktober, 22 november och 13 december.

**7****Redovisning av Serviceundersökningen 2015 (SN 2015:182)****Beslut**

Socialnämnden har tagit emot information om företagens betyg på kommunens myndighetsservice.

Sammanfattning

Botkyrkas NKI (Nöjd-Kund index) är 72 och det är kommunens högsta resultat hittills, Botkyrka kliver fram från NKI 66. Kommunens resultat ligger över medelbetyget för Sveriges kommuner som är NKI 68. Botkyrkas mål är 2017 ett NKI på 75.

Undersökningen mäter flera aspekter av kommunens service. Kommunens kompetens och bemötande får särskilt högt betyg. För att ytterligare förbättra betyget behöver kommunen förbättra effektiviteten, t ex handläggningstiden.

Arbetet med att förbättra företagslotsning via webben kommer att vara centralt framöver. Idag är företagarens och medborgarens förväntan att alla ärenden med myndigheter kan skötas helt digitalt.

Referens
Göran ÖhmanMottagare
Socialnämnden

Redovisning av Serviceundersökning 2015, Nöjd-Kund-Undersökning om företags uppfattning om kommunens service under 2014

Förslag till beslut

Socialnämnden har tagit emot information om företagens betyg på kommunens myndighetsservice.

Sammanfattning

Botkyrkas NKI (Nöjd-kund index) är 72 och det är kommunens högsta resultat hittills, Botkyrka kliver fram från NKI 66. Kommunens resultat ligger över medelbetyget för Sveriges kommuner som är NKI 68. Botkyrkas mål är 2017 ett NKI på 75.

Undersökningen mäter flera aspekter av kommunens service. Kommunens kompetens och bemötande får särskilt högt betyg. För att ytterligare förbättra betyget behöver kommunen förbättra effektiviteten, t ex handläggningstiden.

Arbetet med att förbättra företagslotsning via webben kommer att vara centralt framöver. Idag är företagarens och medborgarens förväntan att alla ärenden med myndigheter kan skötas helt digitalt.

Fortsatt höjt NKI

Botkyrkas NKI är 72 och det är kommunens högsta resultat hittills, Botkyrka kliver fram från NKI 66. Kommunens resultat ligger över medelbetyget för Sveriges kommuner som är NKI 68.

Undersökningen mäter flera aspekter av kommunens service. Kommunens kompetens och bemötande får särskilt högt betyg. För att ytterligare förbättra betyget behöver kommunen förbättra effektiviteten, t ex handläggningstiden.

Botkyrka har satt upp som mål att bli känd i regionen för sin service till företag. Kommunens mål är att 2017 nå ett NKI på 75 vilket är ett ambitiöst mål. Kommunen vill underlätta för småföretagare att starta och utveckla företag samt locka etablering och investering till Botkyrka. Det kommunövergripande

projektet inleddes 2014 och omfattar miljö- och livsmedelstillsyn, serverings- tillstånd, markupplåtelse, bygglov, brandtillsyn och näringslivsenhetens lots- ning. Projektet leds av en styrgrupp med kommundirektören som ordförande.

Hur har betyget för kommunens olika tillsynsmyndigheter utvecklats?

Miljö- och hälsa, bygglov och markupplåtelse har alla klivit fram rejält och har ett bättre betyg jämfört med mätningen 2013. Betyget för verksamheten med serveringstillstånd har sjunkit gradvis men ligger på en god nivå (NKI 73). Södertörns brandförsvarsförbund har backat marginellt från en hög nivå.

Vad har kommunen gjort annorlunda för att få bättre betyg?

Resultatet NKI 72 har getts i en löpande utvärderingen av kommunens service under 2014. Under 2014 etablerades en satsning på service till företag under namnet "Projekt NKI 75". Alla som jobbar med tillsyn och tillstånd för företag har antagit utmaningen att ge god service till företagen och löpande förbättra servicen. Fokus ska vara problemlösning och att vi lotsar rätt i organisationen. Företagaren ska alltid få ett professionellt bemötande.

Alla handläggare och chefer har fått en utbildning i kommunikation och service under våren 2015 vilket man tror kommer att ge ytterligare en positiv effekt på företagarnas upplevelse av kommunens service.

Vad kommer Botkyrka kommun att göra för att 2017 nå sitt mål NKI 75?

Arbetet med att förbättra företagslotsning via webben kommer att vara centralt framöver. Idag är företagarens och medborgarens förväntan att alla ärenden med myndigheter kan skötas helt digitalt. Kommunens information via webben ska göra det enkelt att göra rätt och vara en väg in för företagen. Botkyrka kommer som ett led i detta att delta i SKL's utveckling av nya e-tjänster som skapar en genväg för företag att på enklaste sätt få de nödvändiga tillstånden. Först ut är en genväg för restaurangföretagare.

Dessutom kommer arbetet med att förbättra kommunens kommunikation och service till företag i möten, samtal och skriftlig kommunikation att fortsätta.

Kommunen behöver också jobba med att korta handläggningstiderna i olika ärenden från idé till start för företagaren. En del i detta är att förenkla beslut- vägarna inom kommunen, t ex genom en översyn av delegationer.



Serviceundersökning 2015

Nöjd-Kund-Index undersökning om företags och andra kundkategoriers uppfattning om kommunens service under 2014

Botkyrka kommun



Innehåll

- Bakgrund
- Nöjd-Kund-Index metod
- Resultat
- 2015 års undersökning
- Nästa steg

- **Bakgrund**

- Nöjd-Kund-Index metod
- 2015 års undersökning
- Resultat
- Nästa steg

Bakgrund

- Ett av kommunens näringspolitiska mål är att erbjuda näringslivet en god grundläggande service. God kvalitet och hög service i myndighetsutövning är särskilt centralt för att skapa goda relationer mellan företag och kommuner.
- Serviceundersökningen fångar upp synpunkter och identifierar möjliga förbättringsområden
- Tanken är att löpande följa upp hur kommunens service till näringslivet utvecklas genom ett Nöjd-Kund-Index (NKI).
- Serviceundersökningen genomfördes under våren 2015 för femte gången sedan 2007 bland SBA:s drygt 50 medlemskommuner. Sedan 2011 genomför även Sveriges Kommuner och Landsting (skl) undersökningen för ytterligare 147 kommuner i landet. Skl:s undersökning går under namnet Insikt.
- I denna rapport finns vissa jämförelsemått från Insikts totalt 199 kommuner.

Fem myndighetsområden

- **Bygglov** (Ansökningar om bygglov enligt Plan- och bygglagen. Ärenden som enbart avser bygganmälan ingår dock inte.)
- **Markupplåtelser** (Tillfällig upplåtelse av kommunens mark för t ex försäljning, uteservering etc. Markförsäljning och arrenden ingår inte.)
- **Miljötillsyn** (Denna kategori innehåller en rad olika typer av ärenden som gäller tillsyn eller kontroll mot verksamhet och anläggningar inom samtliga lagstiftningsområden som miljö- och hälsoskyddet omfattar. Omfattar även livsmedelstillsyn)
- **Brandtillsyn** (Tillsyn enligt lagen om skydd mot olyckor (LSO) eller lagen om brandfarliga och explosiva varor (LBE). Däremot inte ärenden som enbart gäller inskickade brandskyddsredogörelser.)
- **Serveringstillstånd/tillsyn** (Nyansökningar, ägarskiften och utredning av ev. brister enligt alkohollagen samt löpande tillsyn i form av oanmälda besök. Stadigvarande och tillfälliga tillstånd för servering till allmänheten.)

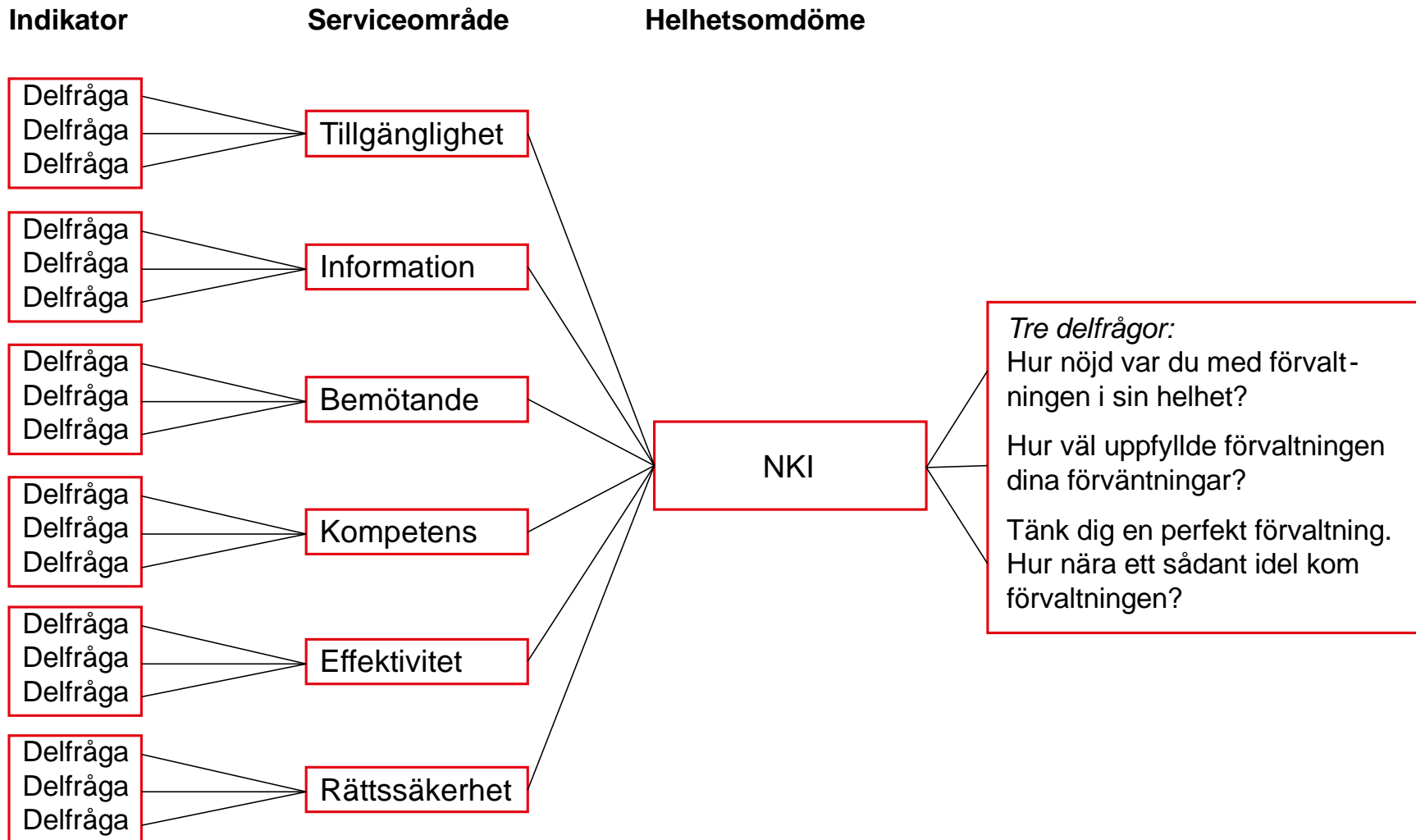
Sex serviceområden

Undersökningen omfattar sex aspekter som speglar de mest väsentliga delarna av kommunernas service i myndighetsärenden. Varje serviceområde mäts med ett antal frågor.

- Tillgänglighet
- Information
- Bemötande
- Kompetens
- Rättssäkerhet
- Effektivitet

- Bakgrund
- **Nöjd-Kund-Index metod**
- 2015 års undersökning
- Resultat
- Nästa steg

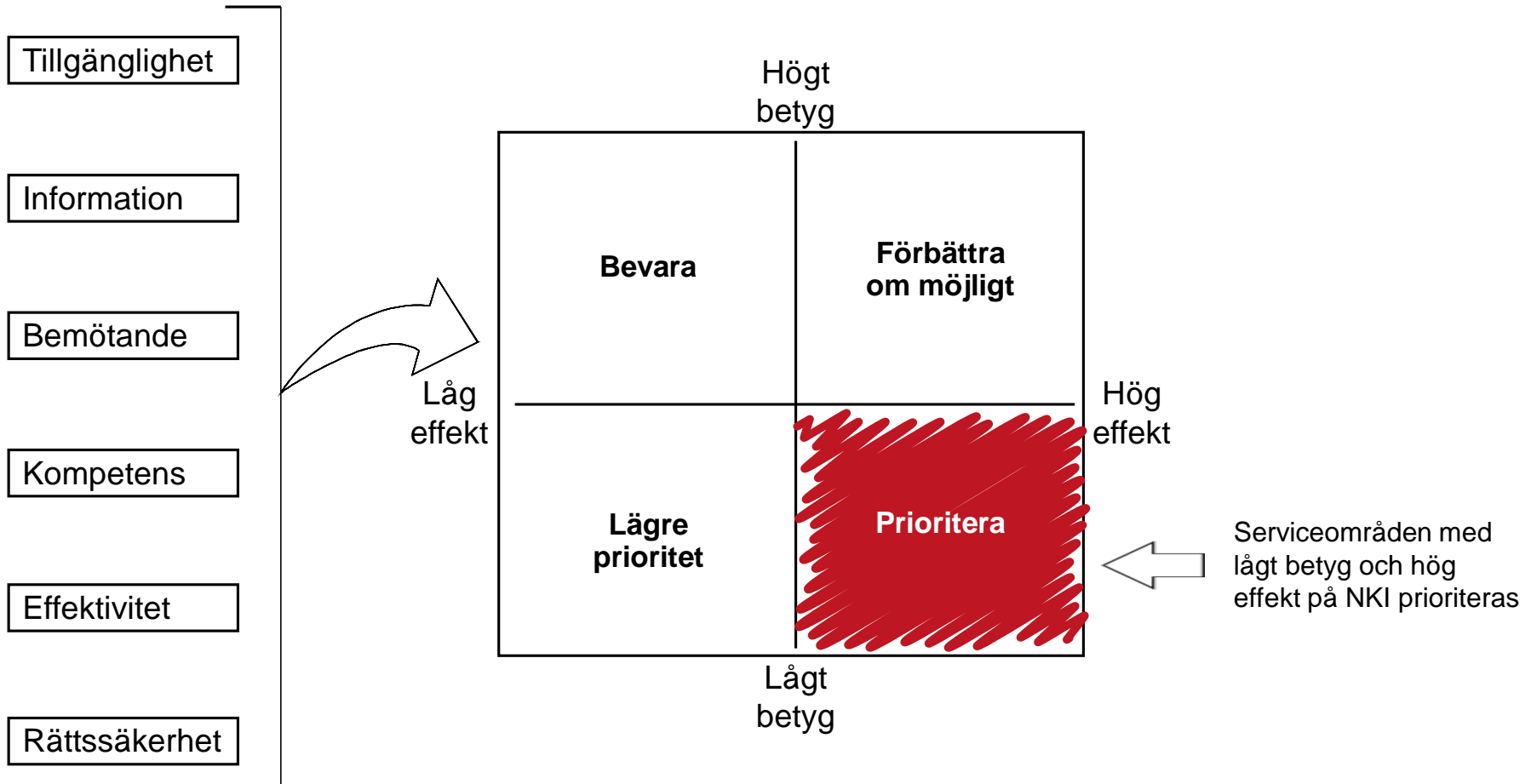
NKI-modellen



Serviceområdena plottas in i en prioriteringsmatris efter betyg och effekt på Nöjd-Kund-Index

Serviceområden

Prioriteringsmatris



- Bakgrund
- Nöjd-Kund-Index metod
- **2015 års undersökning**
- Resultat
- Nästa steg
- Bilagor

2014-15 års undersökning

Faktainsamlingen gjordes av Sweco Strategy AB under våren 2014 till våren 2015 och avser kontakter med kommunen under år 2014.

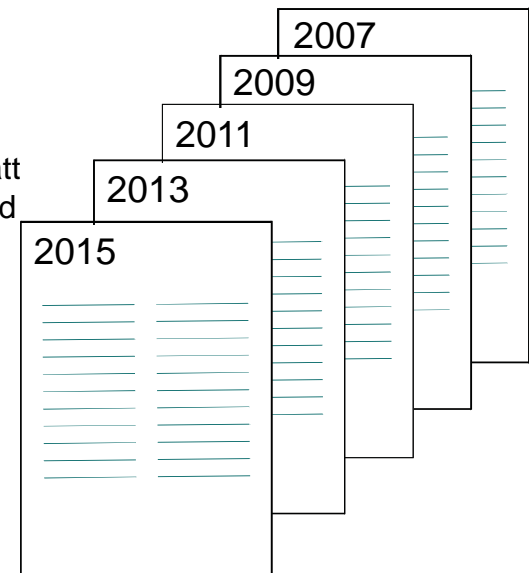
- Urval: 436 st
- Antal svar: 211 st varav 171 st företag
- Andel svarande: 61%

	Ärenden					Urval	Över- täckning	Netto	Svar totalt	Svar företag	Svar (%)
	2007	2009	2011	2013	2014-15						
Brandtillsyn	79	83	88	56	82	81	14	67	47	32	70,1%
Bygglov	86	41	93	34	131	99	25	74	41	35	55,4%
Markupplåtelse	4	30	26	29	71	56	7	49	27	13	55,1%
Miljötillsyn	29	297	95	150	172	162	34	128	78	74	60,9%
Serveringstillstånd	14	39	23	39	46	38	8	30	18	17	60,0%
Botkyrka	212	490	325	308	502	436	88	348	211	171	60,6%

Jämförelse med tidigare års undersökningar

Bland SBA:s kommuner har serviceundersökningen genomförts vartannat år sedan 2007. Myndighetsområden, serviceområden, frågor och principer för insamling och analys har varit desamma varje gång. I och med 2015 års undersökning har några förändringar genomförts.

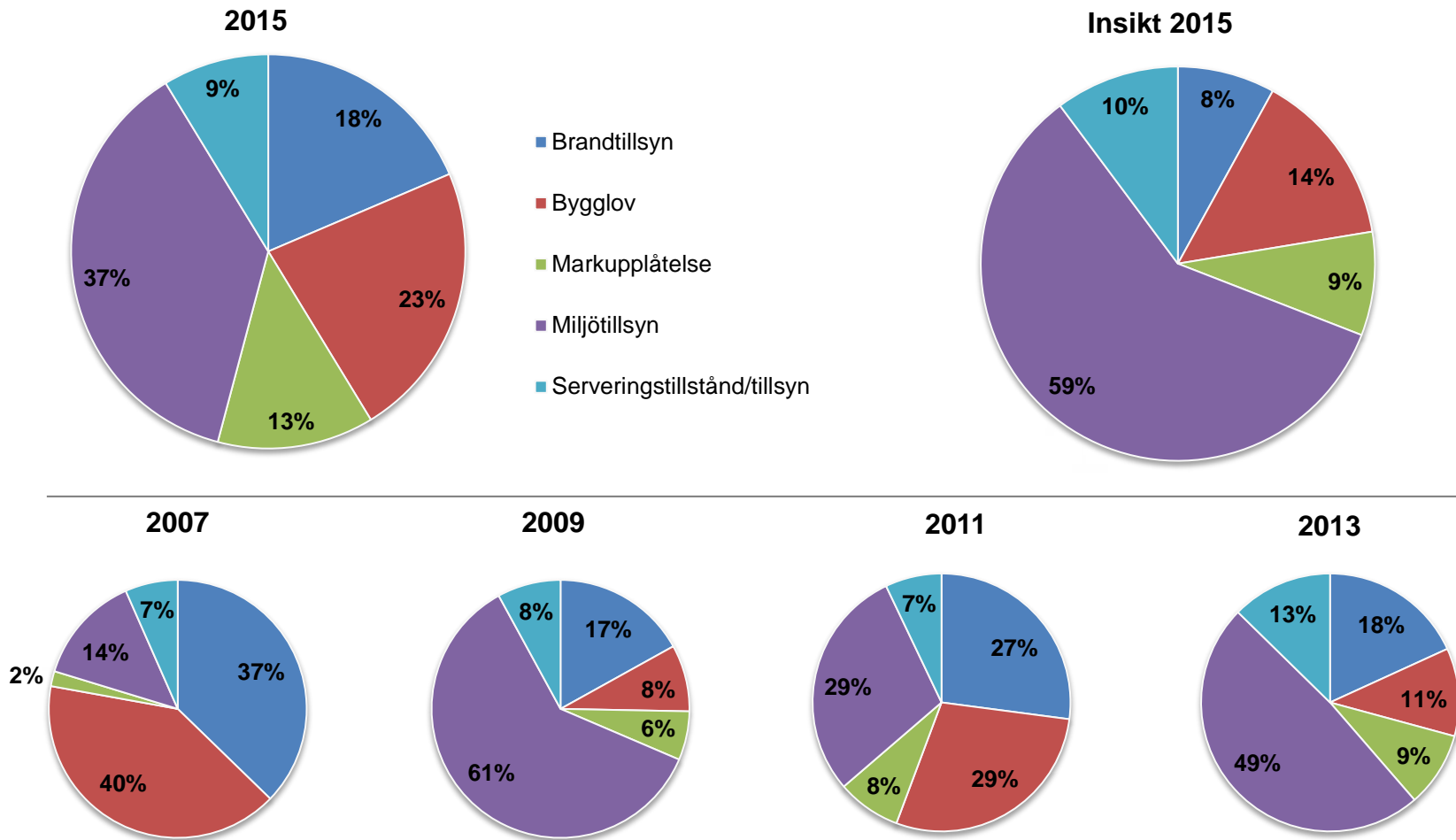
- Detta år fanns för första gången en fråga om i vilken egenskap de svarande hade varit i kontakt med kommunen – som företrädare för företag, annan verksamhet eller som privatperson.
- En fråga har formulerats om . "Hur nöjd var du med vår förmåga att hjälpa till att lösa dina problem?" har ändrats till "Hur nöjd var du med vår förmåga att ge råd och vägledning?".
- Helhetsomdömet (NKI) beräknas nu för alla som har svarat på minst en av de tre frågorna som ligger till grund för NKI. Tidigare år har NKI beräknats för de som även svarat på 75 % av övriga frågor i enkäten.
- Betygsindex för de sex serviceområdena beräknades tidigare med en matematisk modell där samtliga delfrågor i respektive avsnitt ingick. Fr.o.m. 2015 används istället frågan för det sammanfattande betyget för varje serviceområde. Även för de effektmått som används i prioriteringsmatriserna används fr.o.m. detta år en något förenklad metod. Dessa förändringar beror på en anpassning till skl:s webbverktyg.



- Bakgrund
- Nöjd-Kund-Index metod
- 2015 års undersökning
- **Resultat**
- Nästa steg

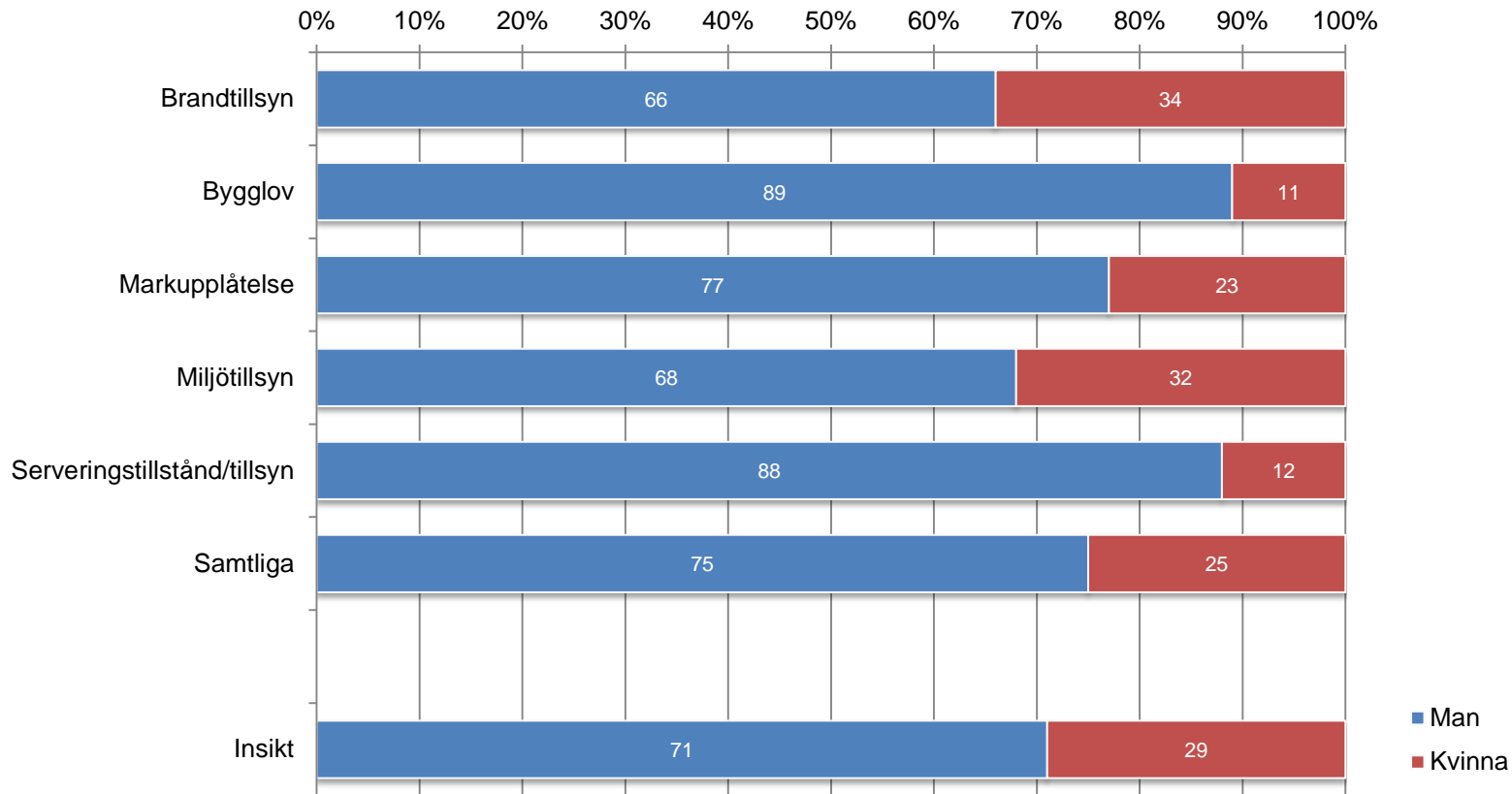
Kommunens ärenden 2007-2015

Andel kontakter per myndighetsområde



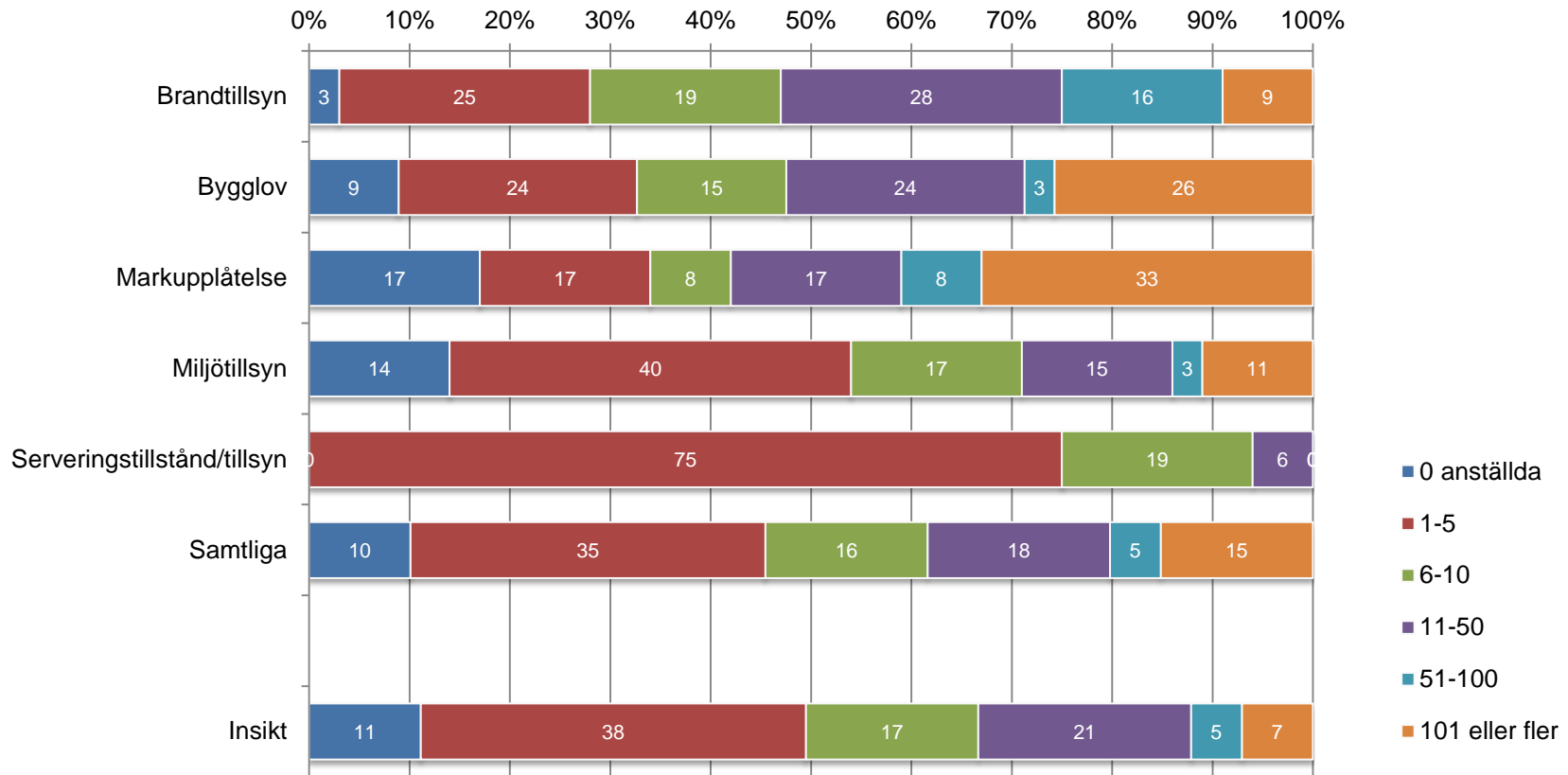
Om de svarande

Kön



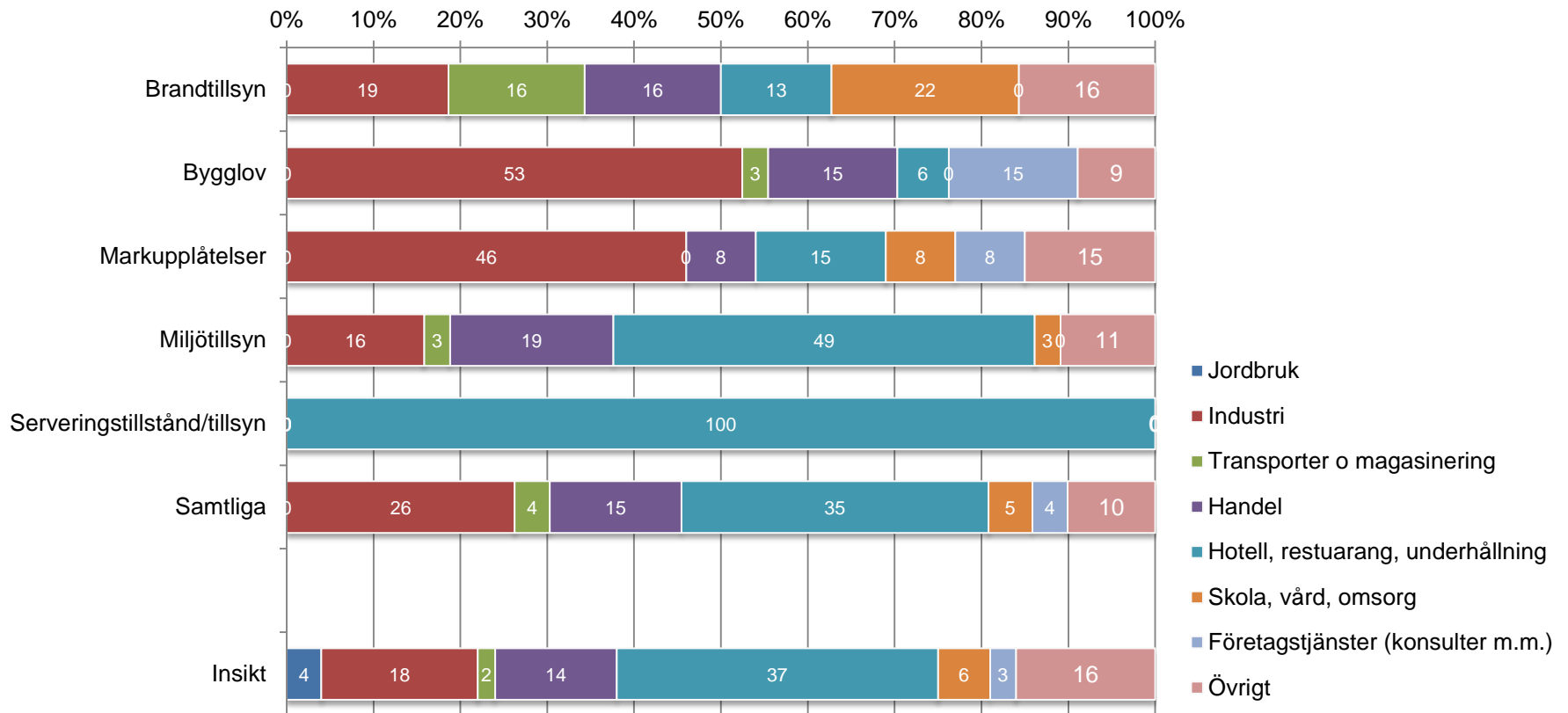
Om de svarande

Antal anställda



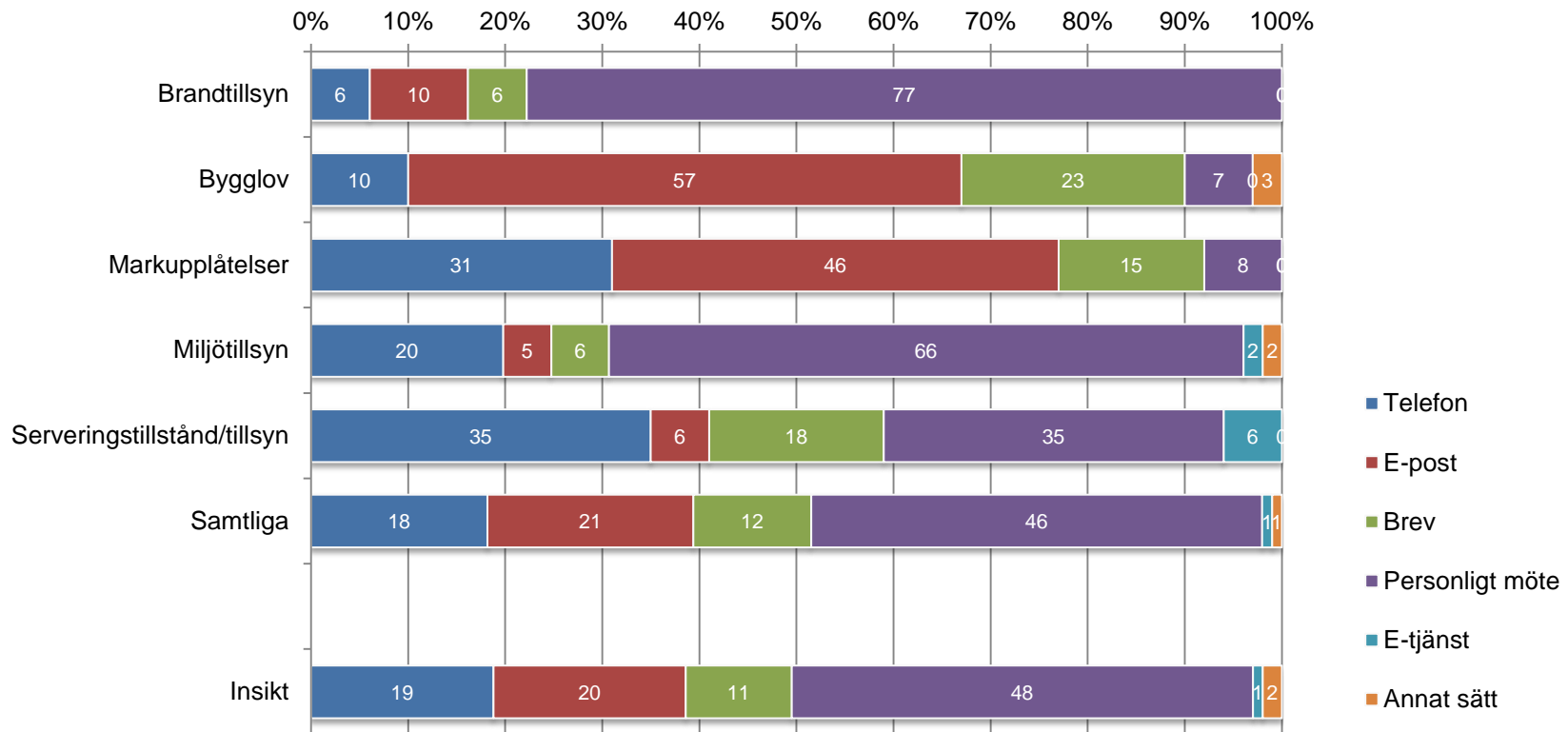
Om de svarande

Bransch



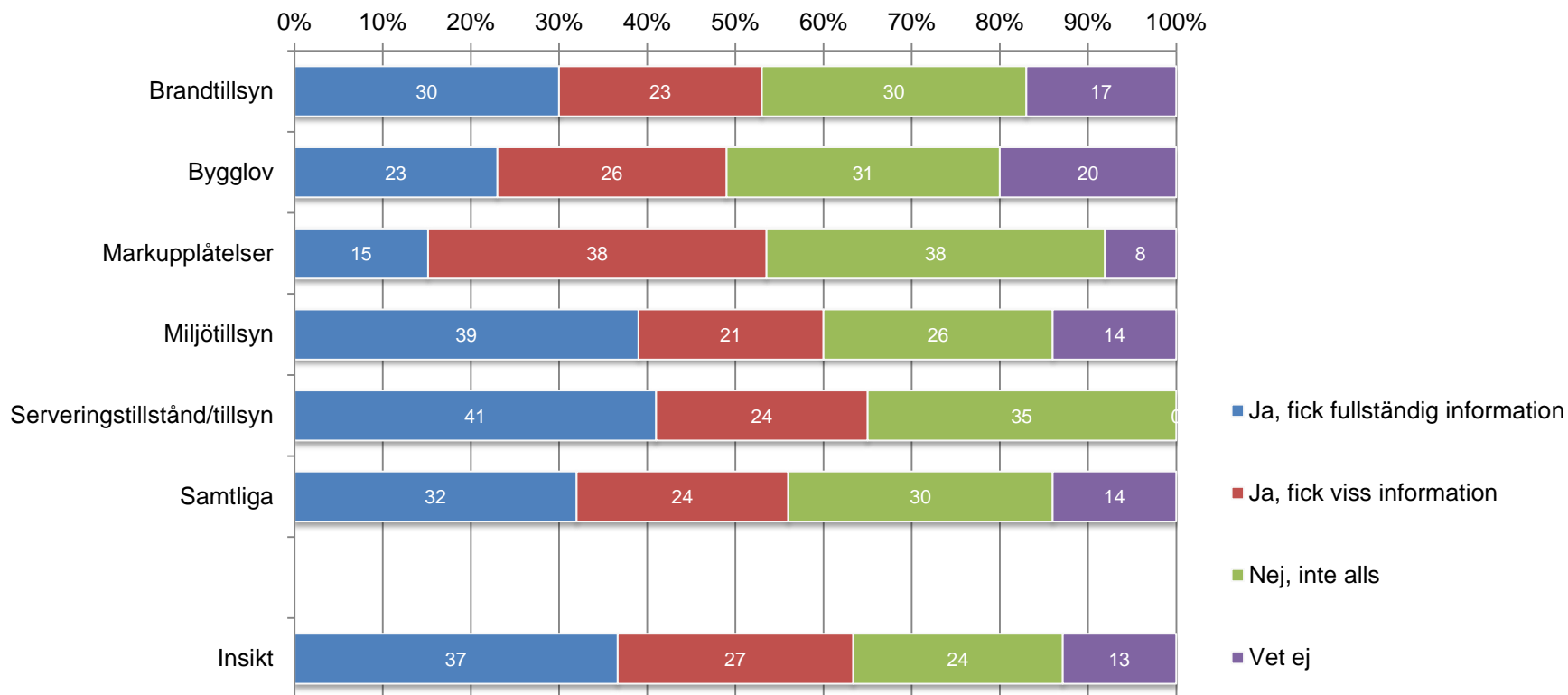
Om de svarande

Huvudsakligt kontaktsätt



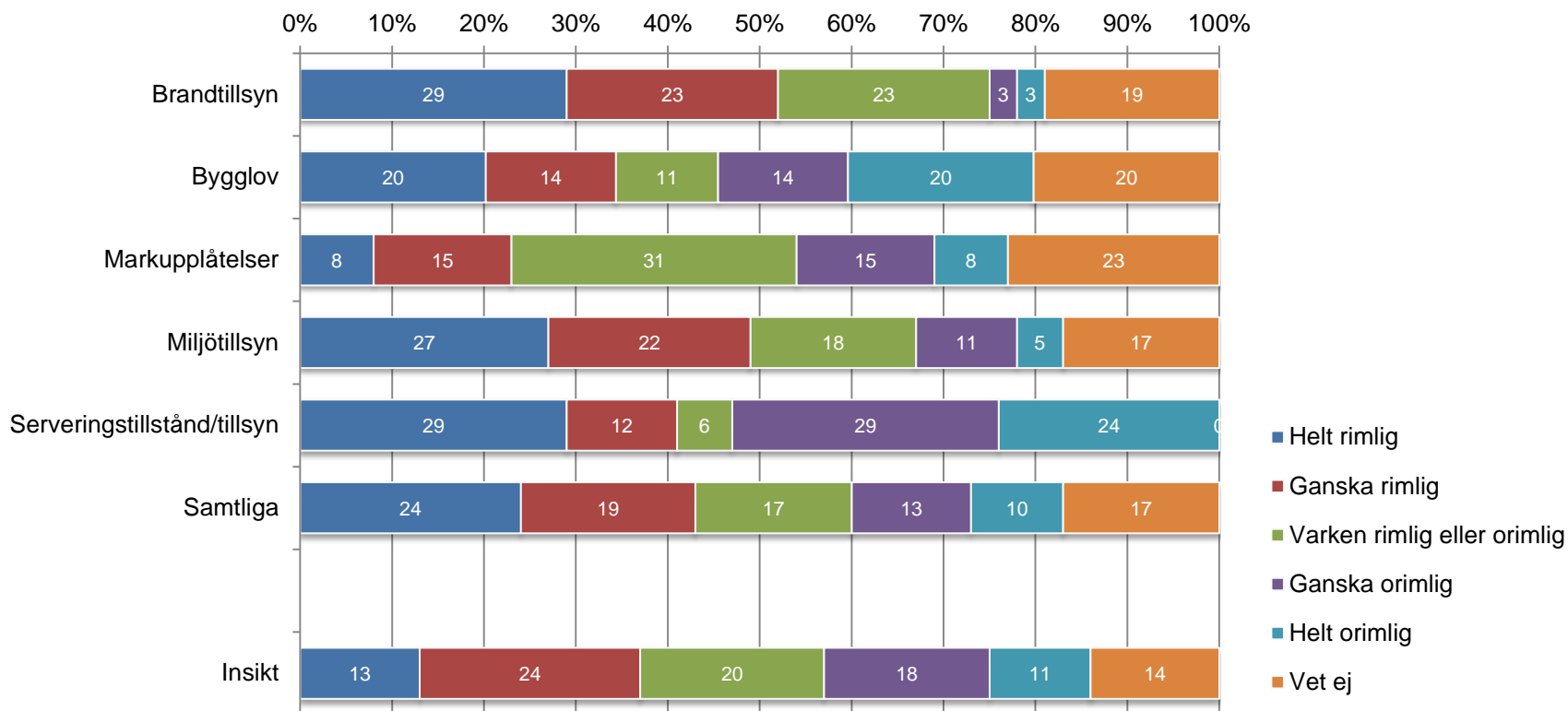
Om de svarande

Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?



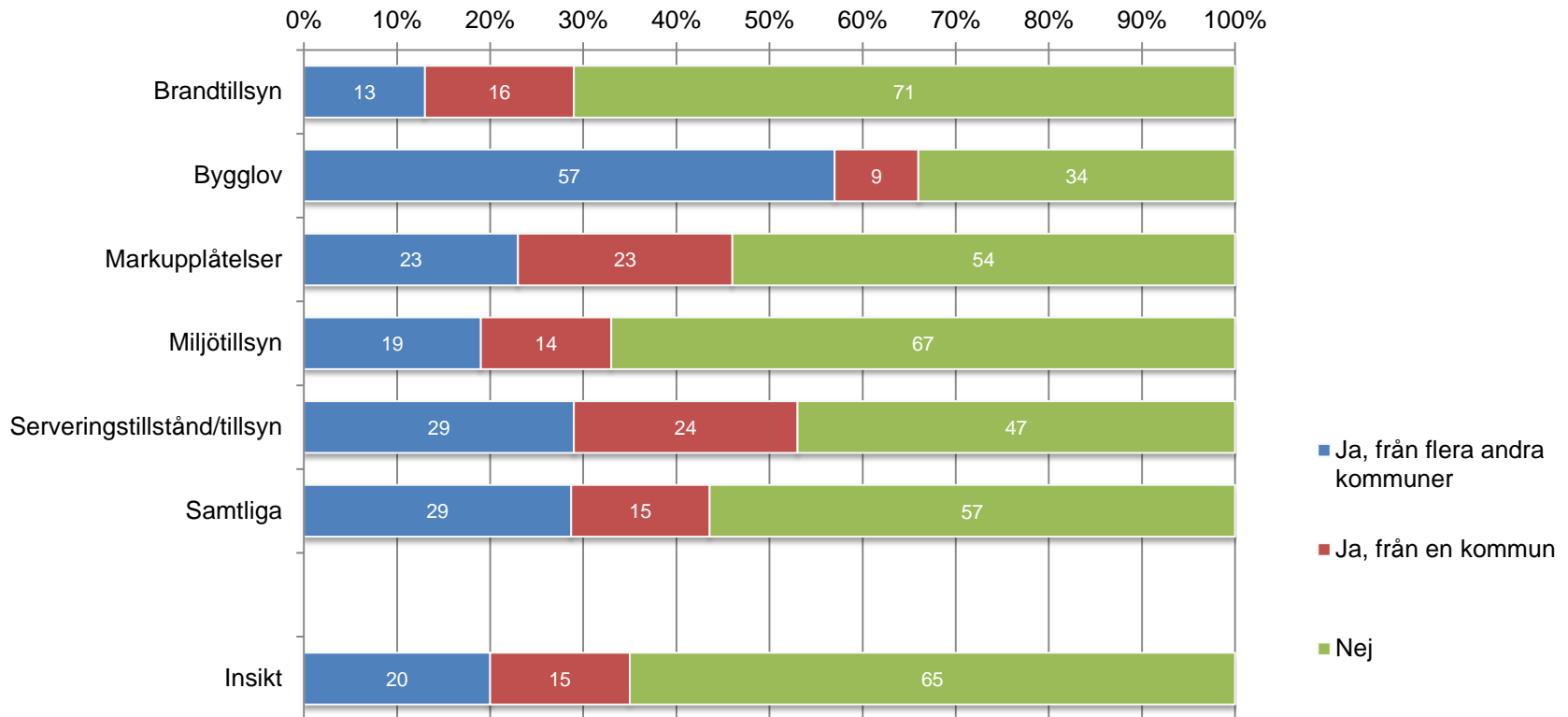
Om de svarande

Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var?



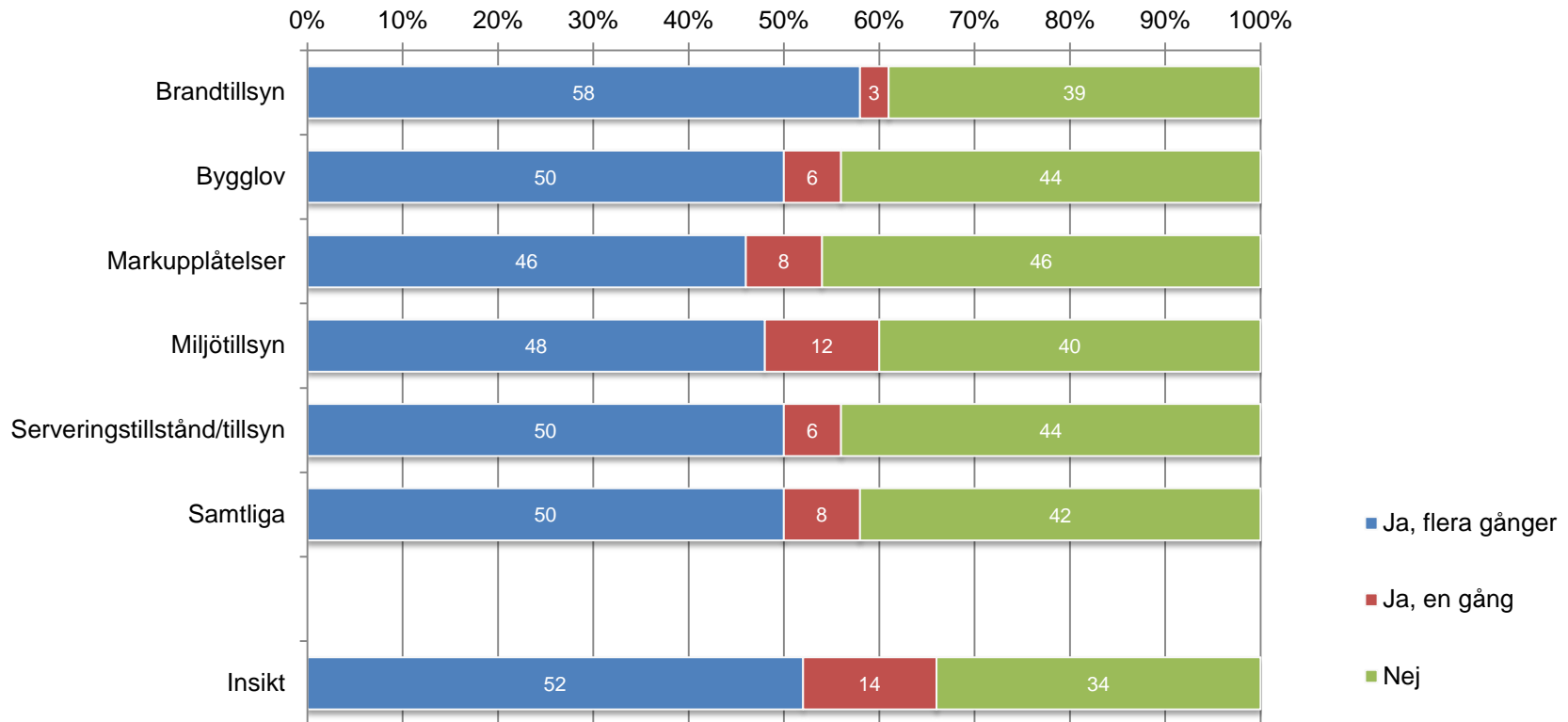
Om de svarande

Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde?



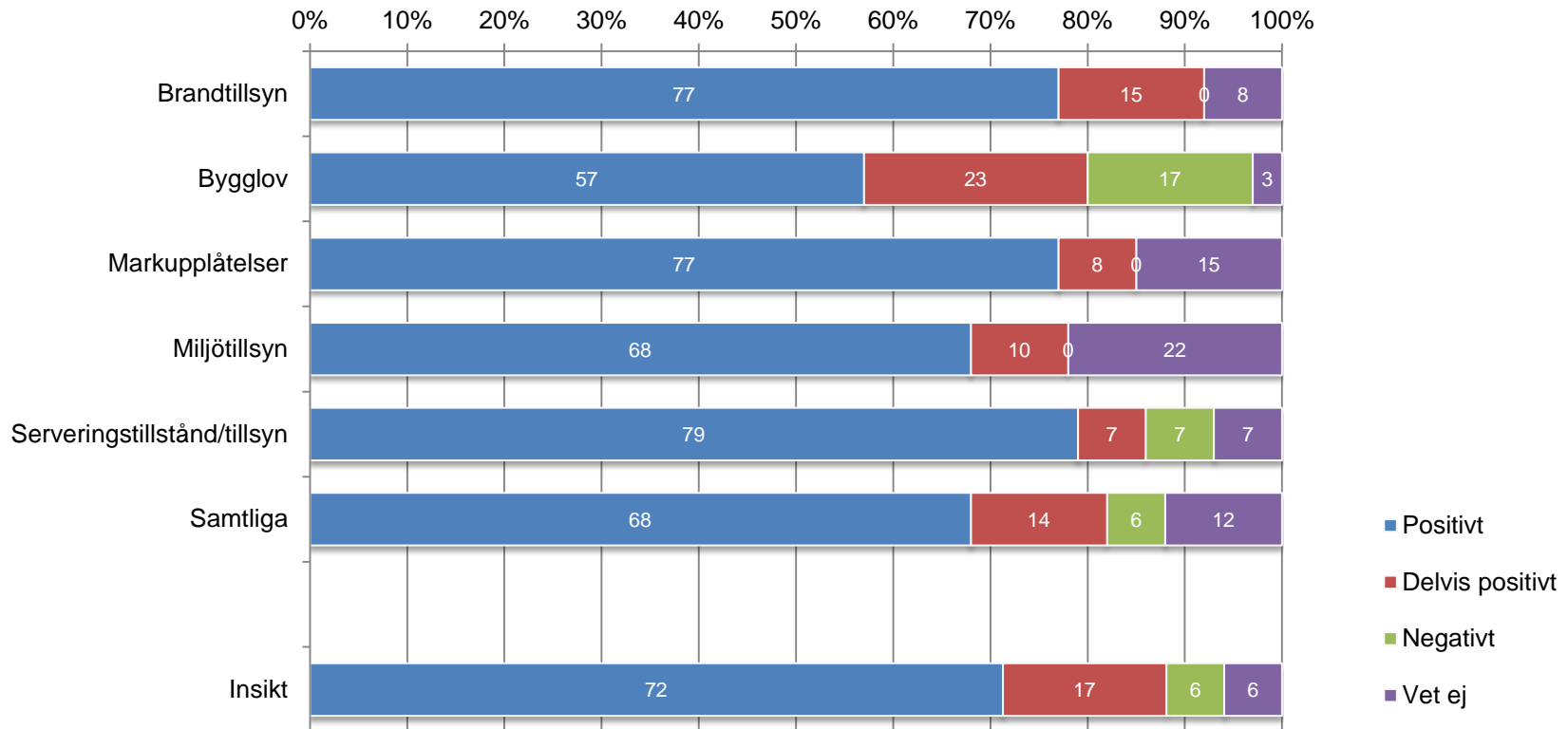
Om de svarande

Har du varit i kontakt med oss i denna typ av ärenden tidigare?



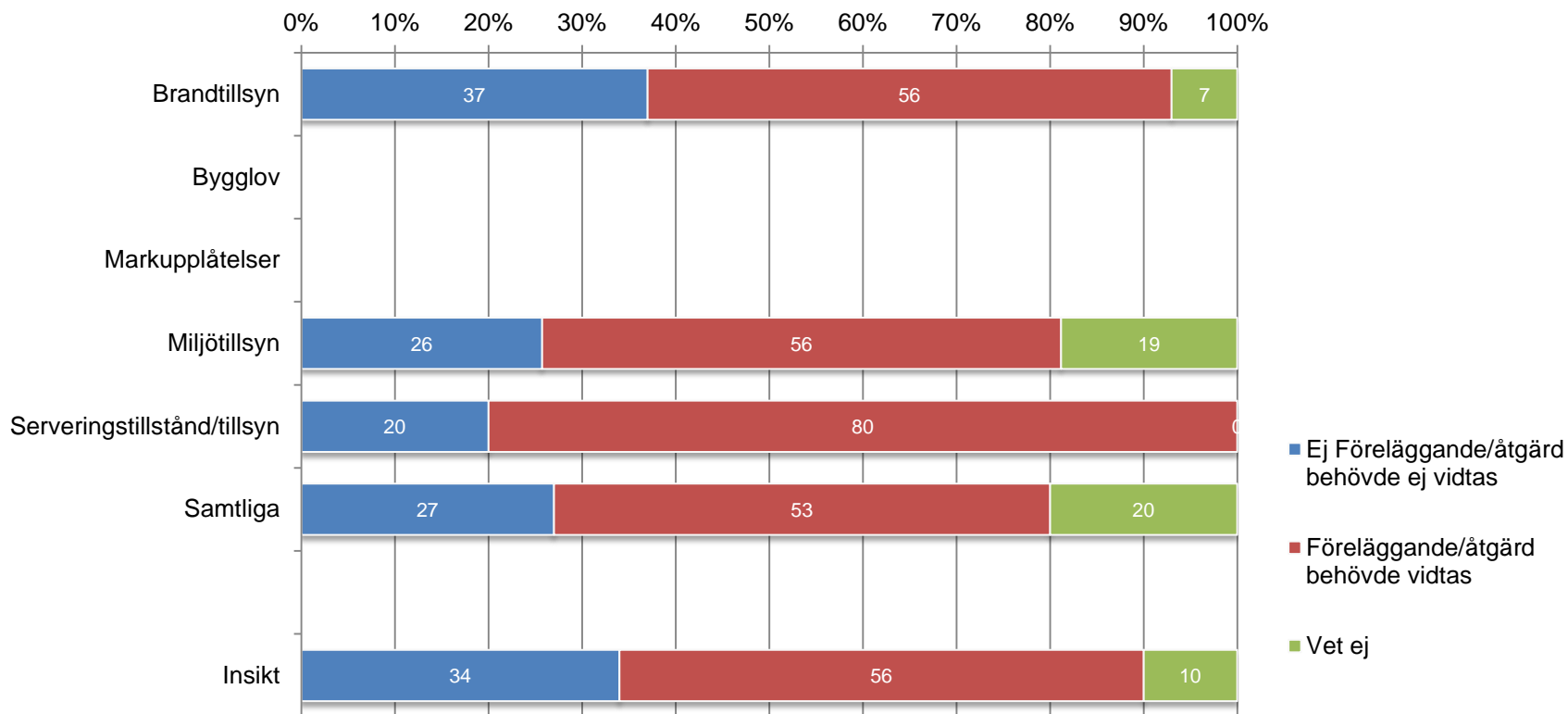
Om de svarande

Hur utföll ärendet för dig? – tillstånd/anmälan



Om de svarande

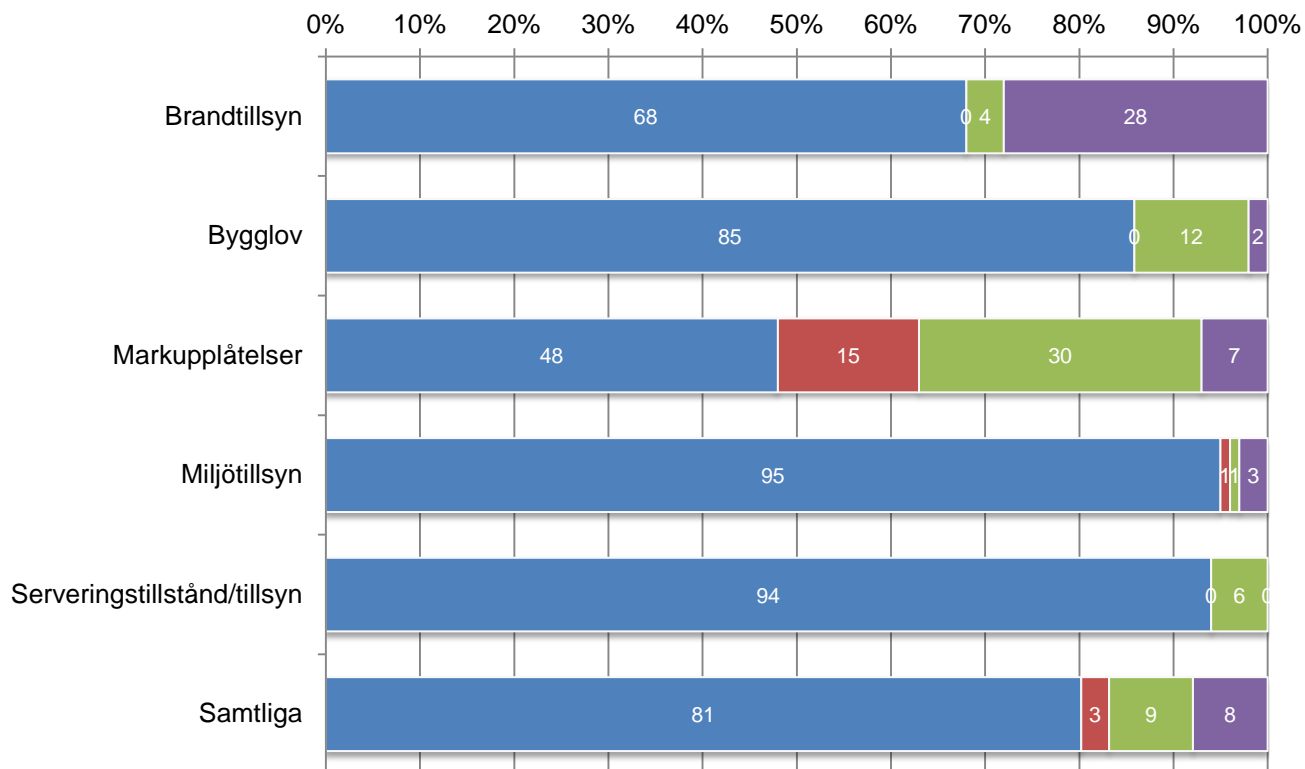
Hur utföll ärendet för dig? – tillsyn



HELA KOMMUNEN

Företag och övriga kundkategorier

Kundkategori



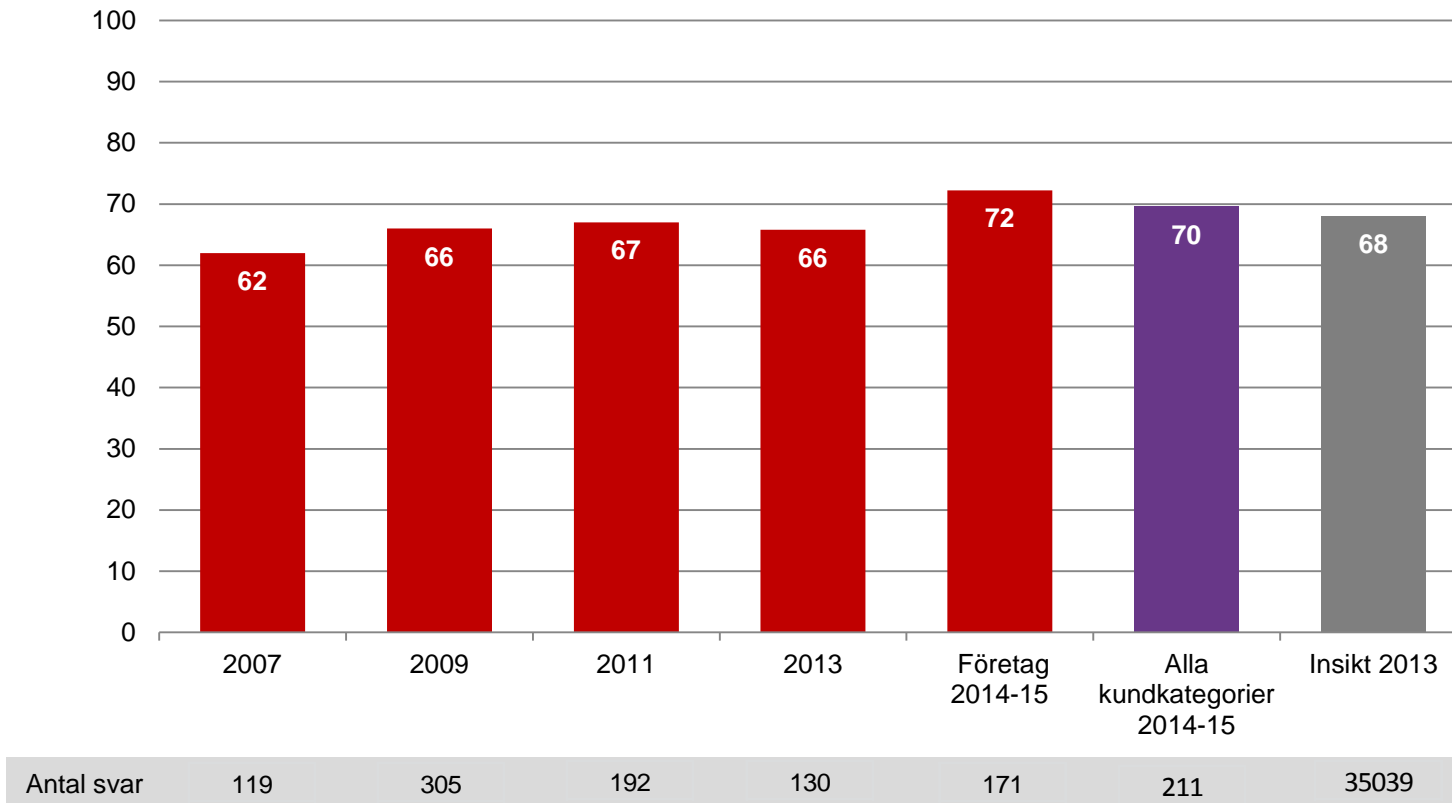
Detta år fanns för första gången en fråga om i vilken egenskap de svarande hade varit i kontakt med kommunen – som företrädare för företag eller annan verksamhet.

Fokus i denna redovisning är riktat mot företagskunder, men svaren från övriga berörs på de inledande sidorna i varje avsnitt.

- Företag
- Privatperson
- Ideell förening
- Offentlig

NKI högst hittills

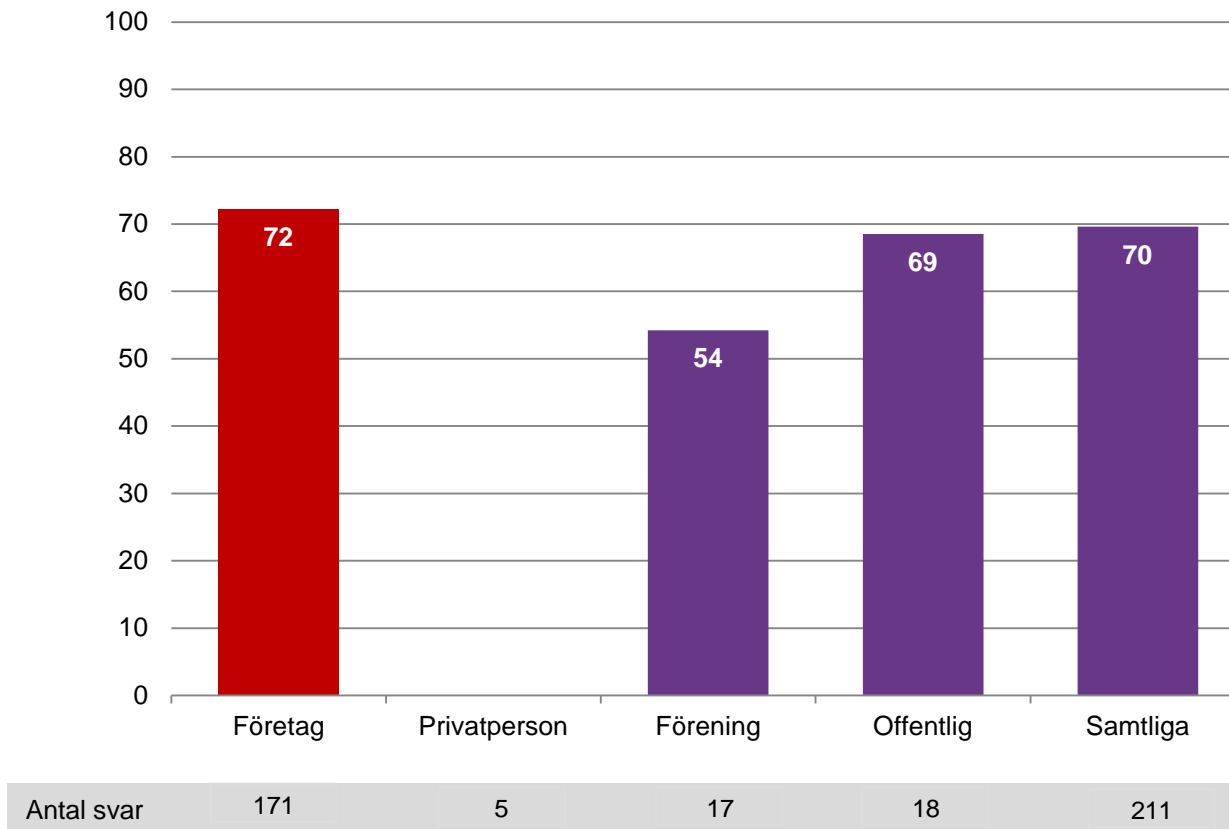
Botkyrka kommun. Nöjd-Kund-Index (NKI) 2007 - 2015



Minst 7 svar krävs för att resultat ska redovisas.

NKI för olika kundkategorier

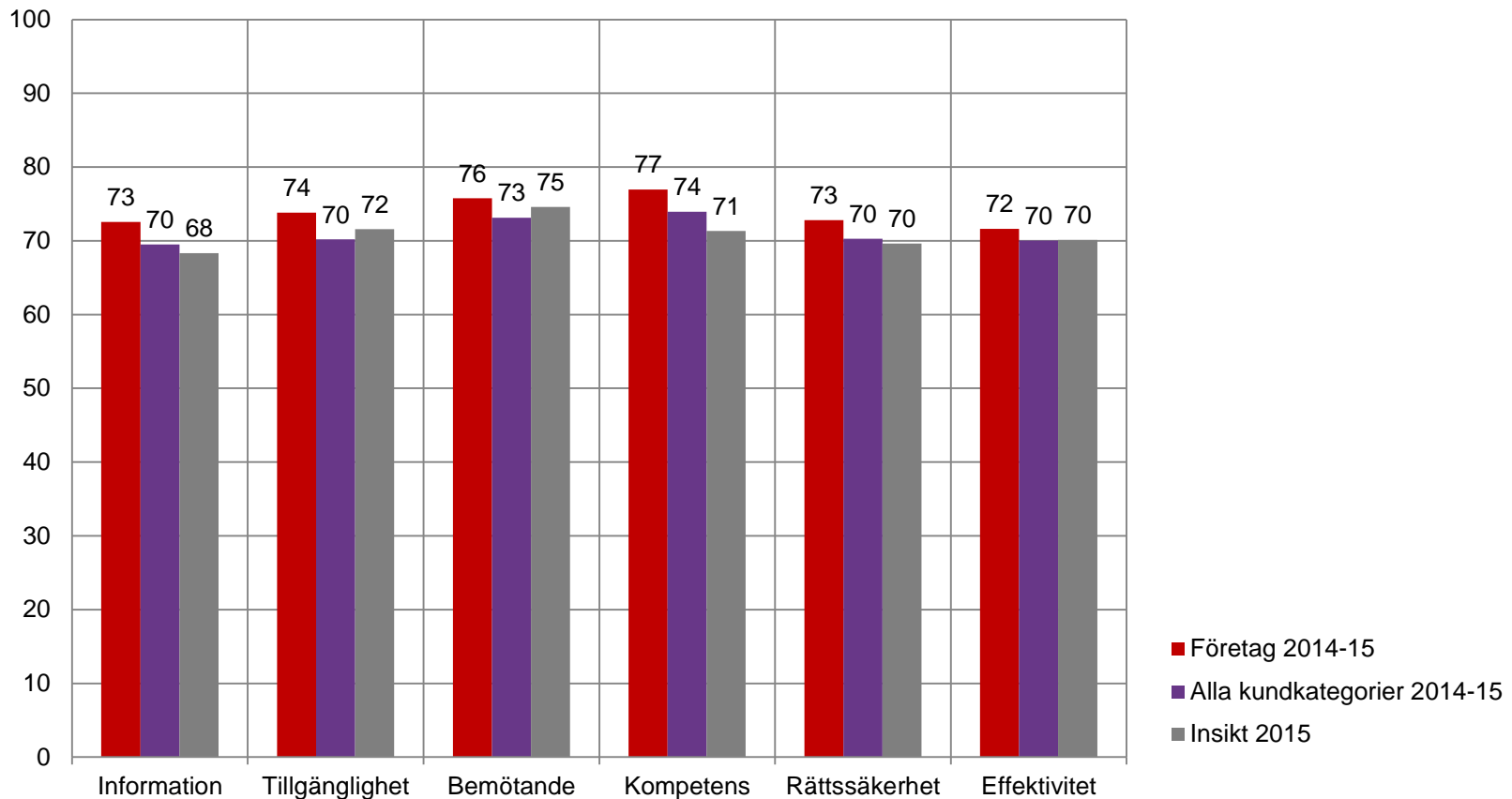
Botkyrka kommun. Nöjd-Kund-Index (NKI) 2014-15



Minst 7 svar krävs för att resultat ska redovisas.

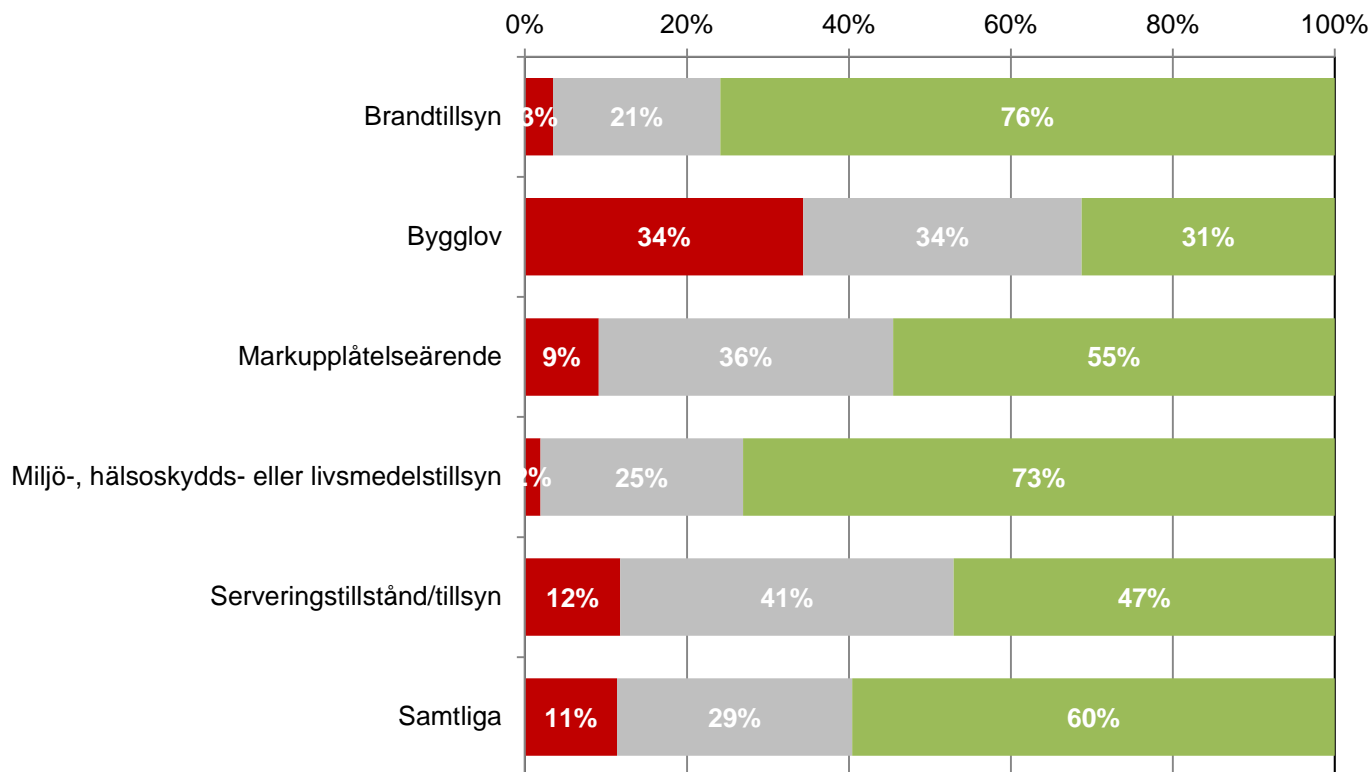
Betygsindex per serviceområde

Botkyrka kommun. Betygsindex per serviceområde 2014-15



Andel låga och höga NKI

Botkyrka kommun. Procentuell fördelning av NKI på låga, medelhöga och höga omdömen 2014-15



Bedömningen av kommunens service görs på en tio-gradig skala där 1 är lägsta betyg och 10 är högsta. På en tio-gradig svarsskala brukar 1-4 betraktas som underkänt och 8-10 som höga betyg.

Det kan därför vara intressant att se hur spridningen av helhetsomdömet ser ut – hur andelen låga och höga betyg ser ut för olika myndighetsområden.

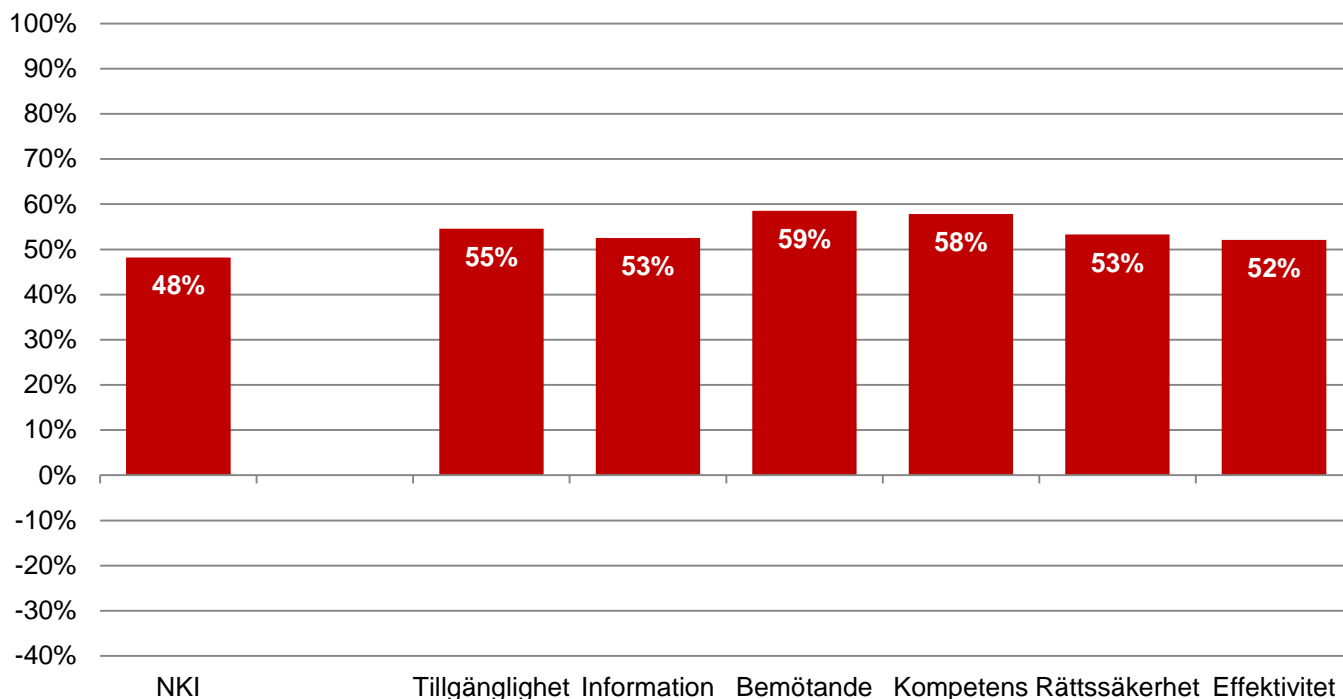
■ Låga
■ Medel
■ Höga

Balansmått för NKI och serviceområde

Botkyrka kommun. Balansmått 2014-15

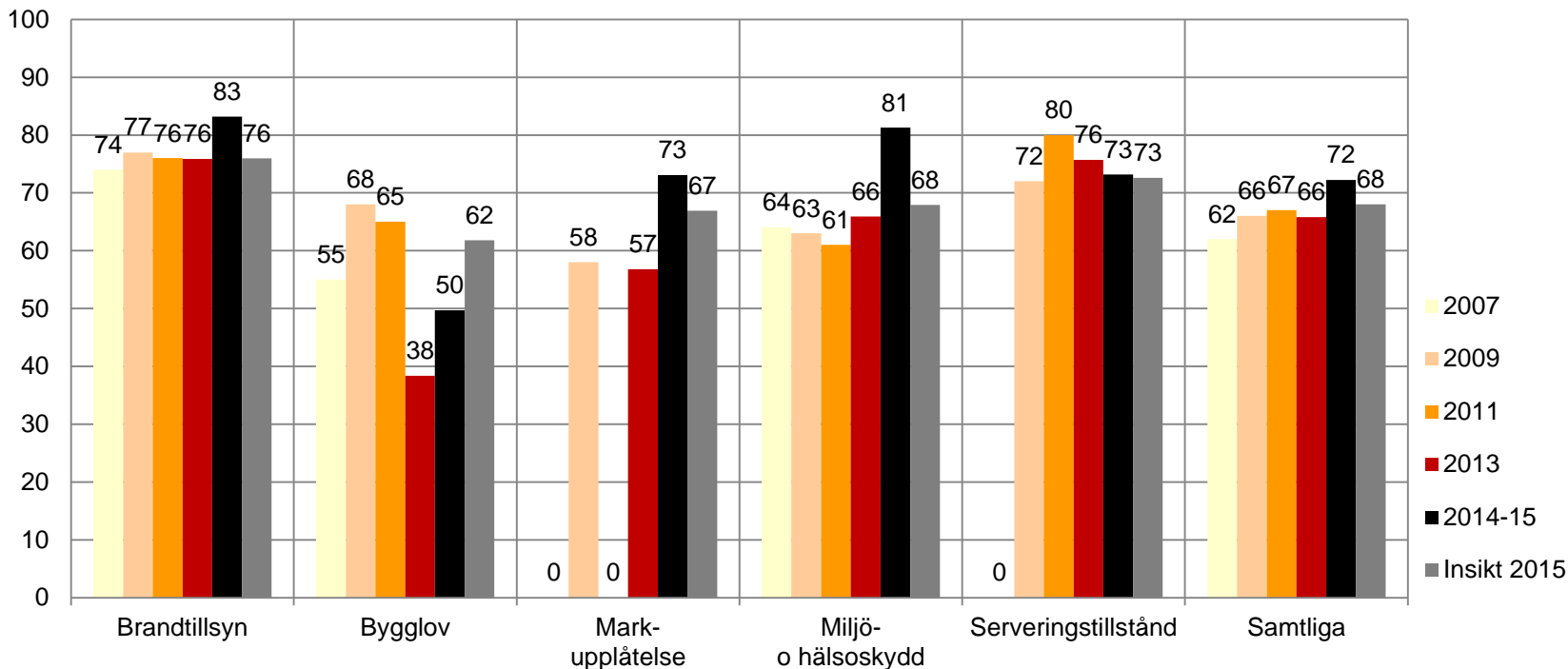
Bedömningen av kommunens service görs på en tio-gradig skala där 1 är lägsta betyg och 10 är högsta. På en tio-gradig svarsskala brukar 1-4 betraktas som underkänt och 8-10 som höga betyg.

Balansmåtten i diagrammet visar andelen höga betyg (8-10) minus andelen låga betyg (1-4). Staplarna visar med hur många procentenheter höga betyg överstiger andelen låga. Ju högre värde desto bättre.



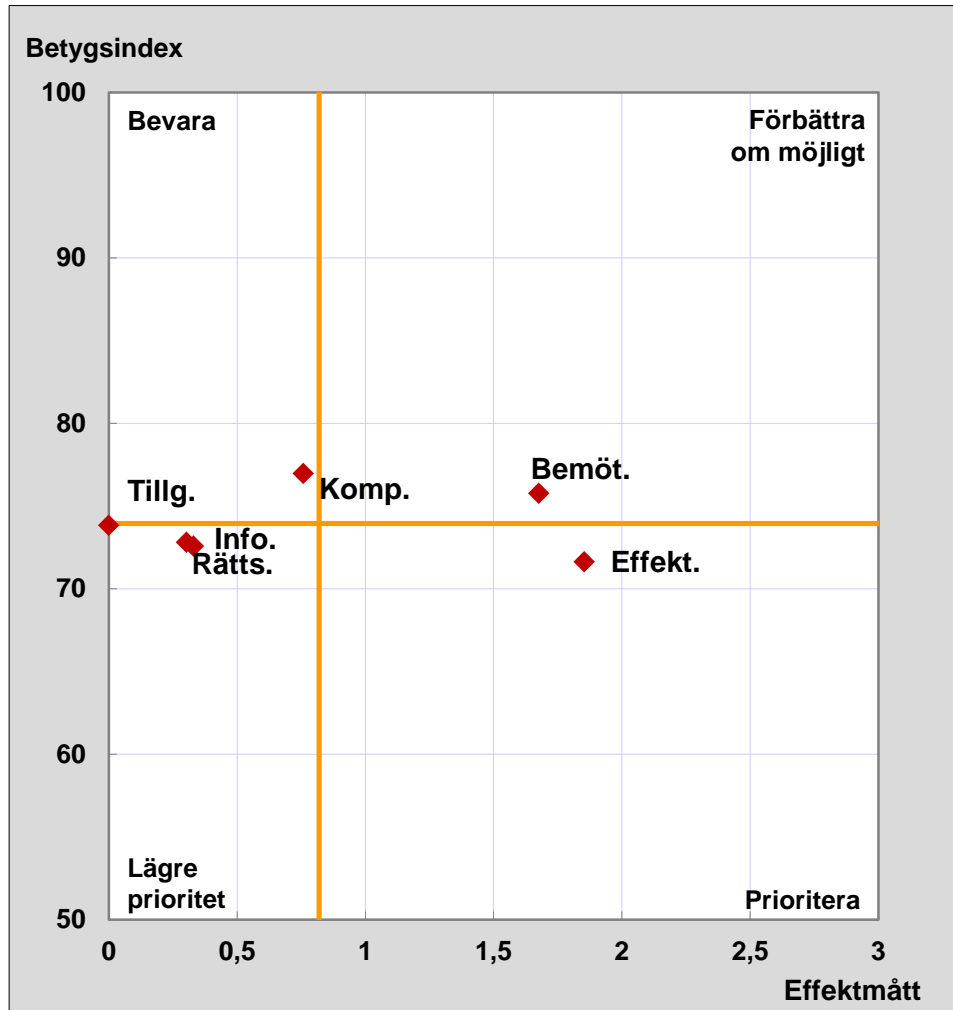
NKI per myndighetsområde

Botkyrka kommun. Nöjd-Kund-Index (NKI) per myndighetsområde 2007 - 2015



	Brand	Bygg	Mark	Miljö	Serv	Svarande
2007	37%	41%	2%	14%	7%	119
2009	17%	8%	6%	61%	8%	305
2011	27%	29%	8%	29%	7%	192
2013	18%	11%	9%	49%	13%	130
2014	16%	26%	14%	34%	9%	171
Insikt 2015	8%	14%	9%	59%	10%	35 039

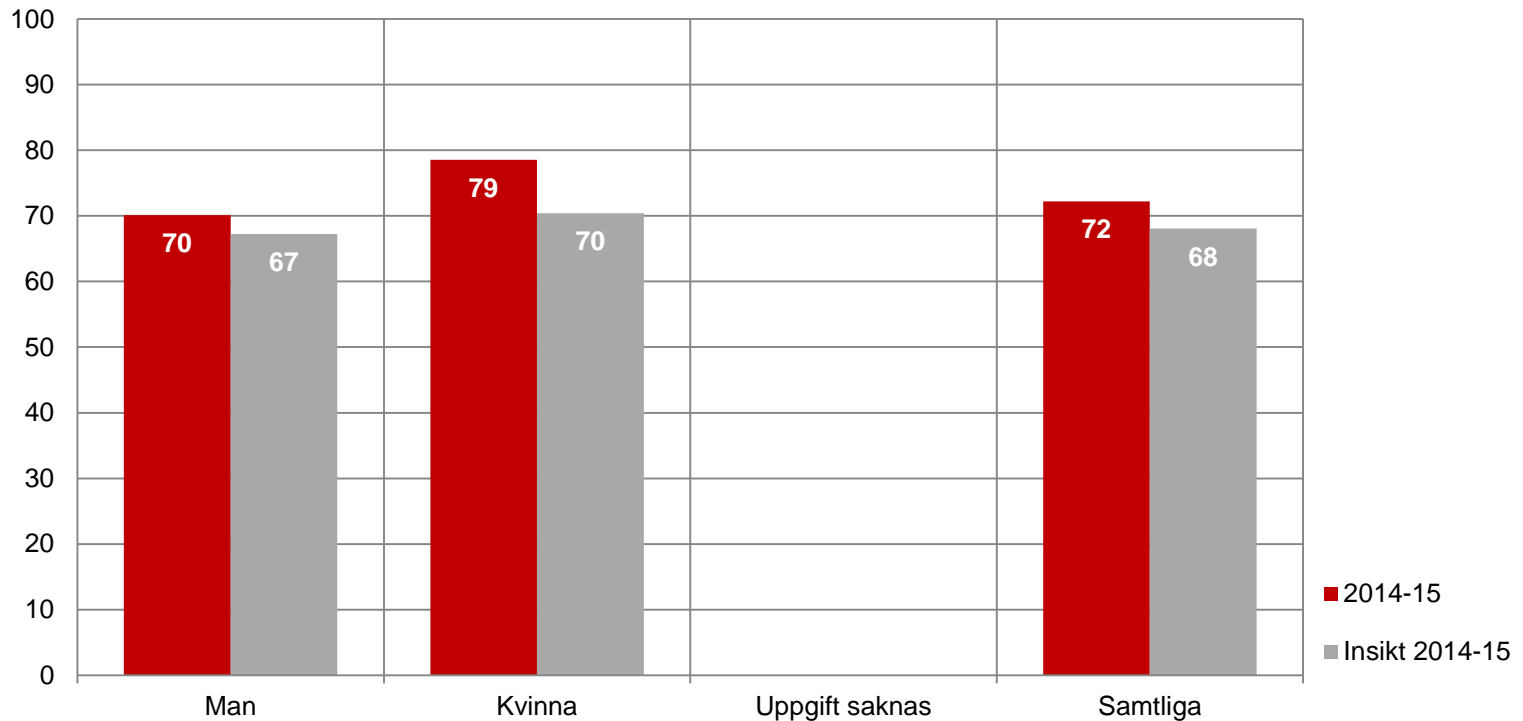
Prioritera effektivitet



— Kommunens medelindex och medeleffekt

NKI efter den svarandes kön

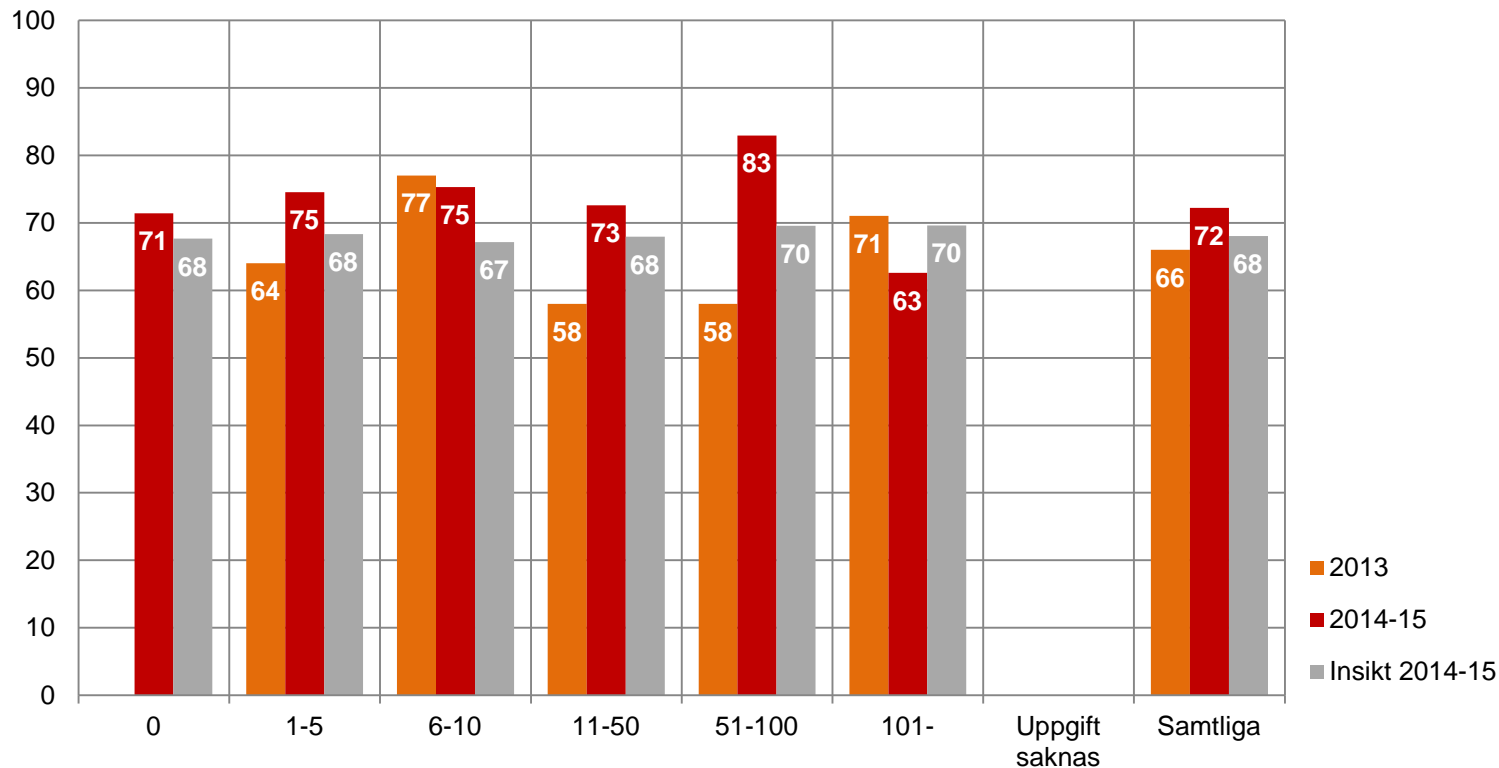
Hela kommunen jämfört med Insikt



2014-15	74%	26%	0%	171
Insikt 2014-15	72%	28%		33173

NKI efter företagsstorlek (antal anställda)

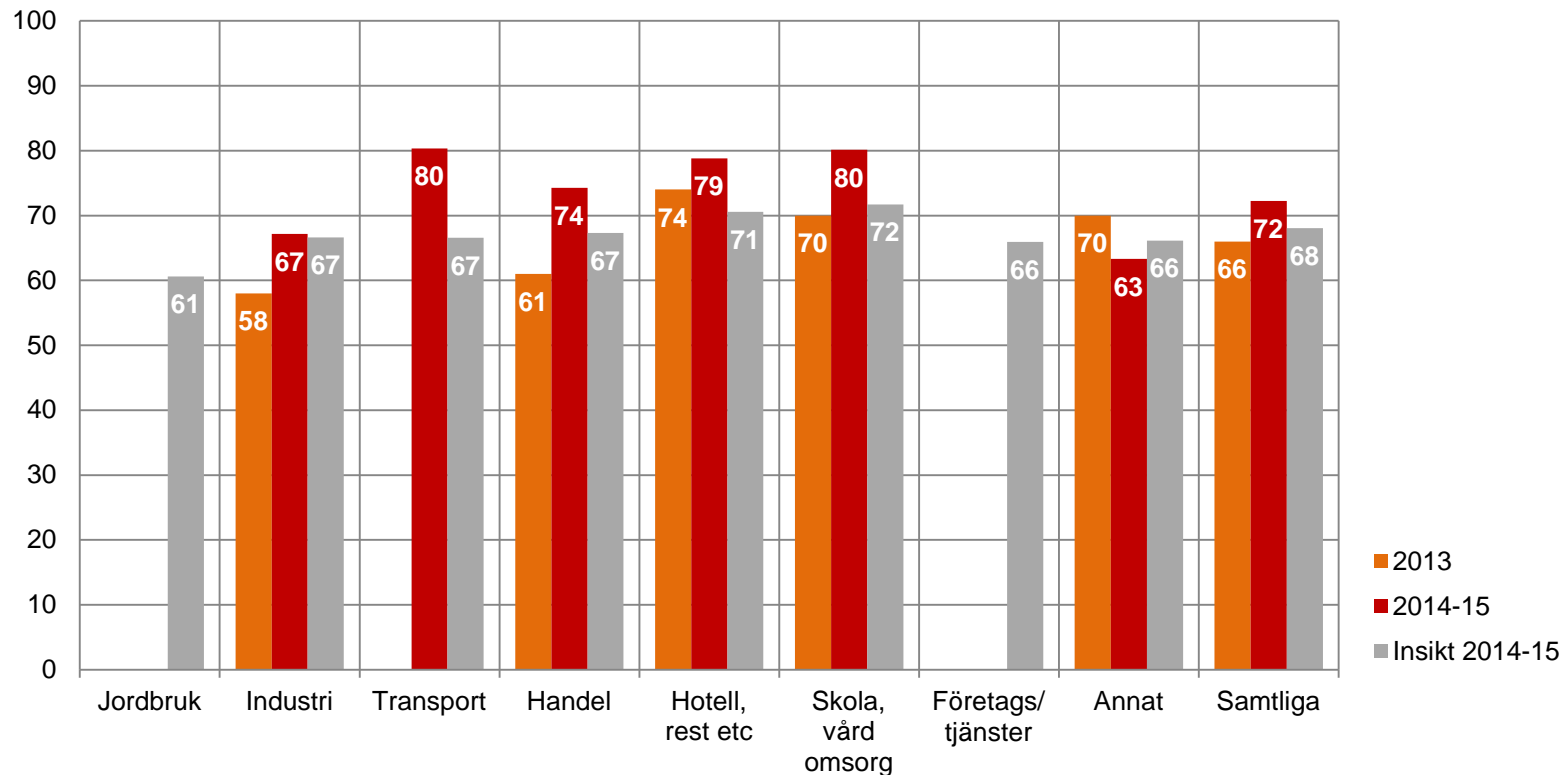
Hela kommunen jämfört med Insikt



2013		48%	17%	19%	5%	8%	2%	130
2014-15	9%	35%	16%	18%	5%	14%	3%	171
Insikt 2014-15	0%	43%	19%	24%	6%	9%		28104

NKI efter bransch

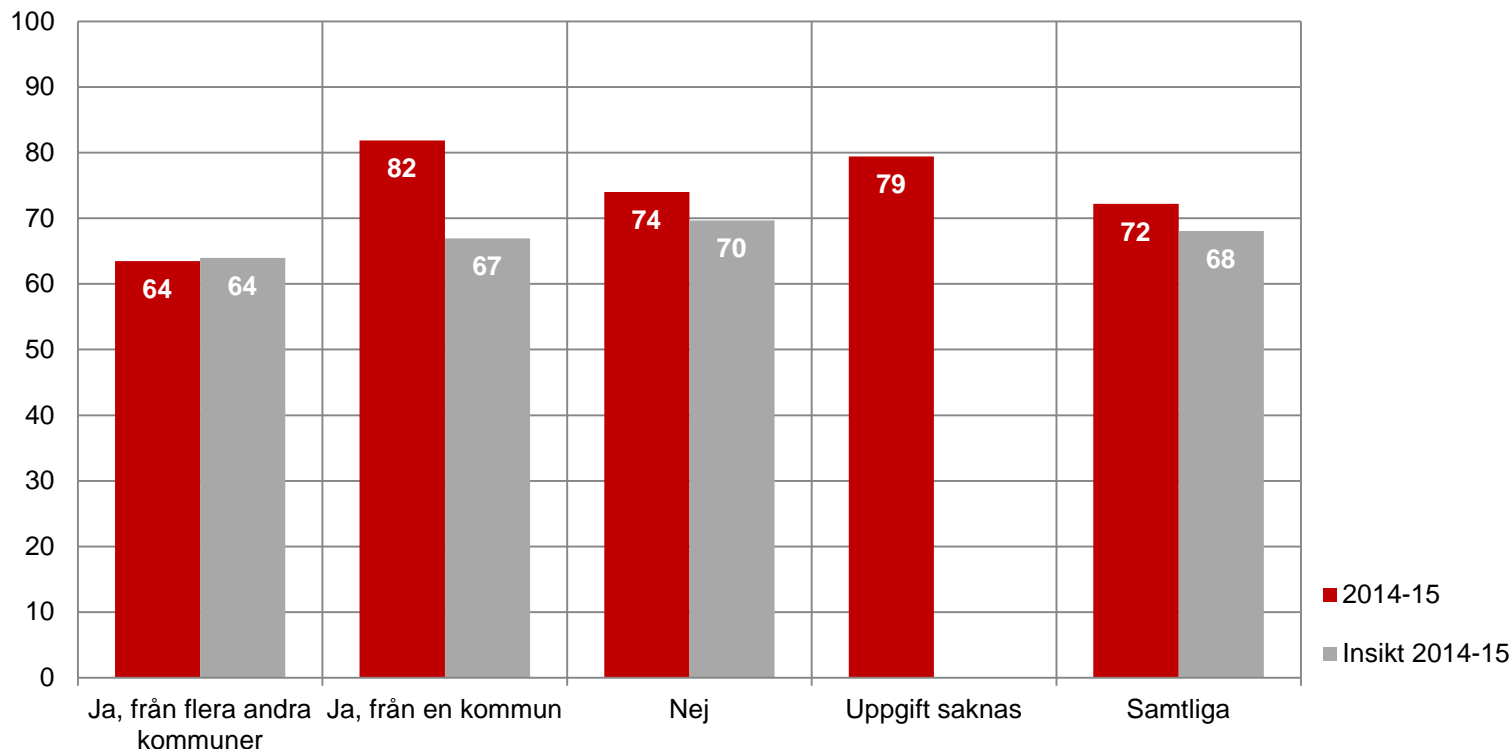
Hela kommunen jämfört med Insikt



2013	1%	25%	2%	18%	20%	8%	2%	23%	130
2014-15	0%	24%	5%	15%	35%	6%	4%	11%	171
Insikt 2014-15	5%	20%	3%	13%	34%	6%	4%	17%	32433

NKI efter tidigare kontakt med andra kommuner liknande ärenden

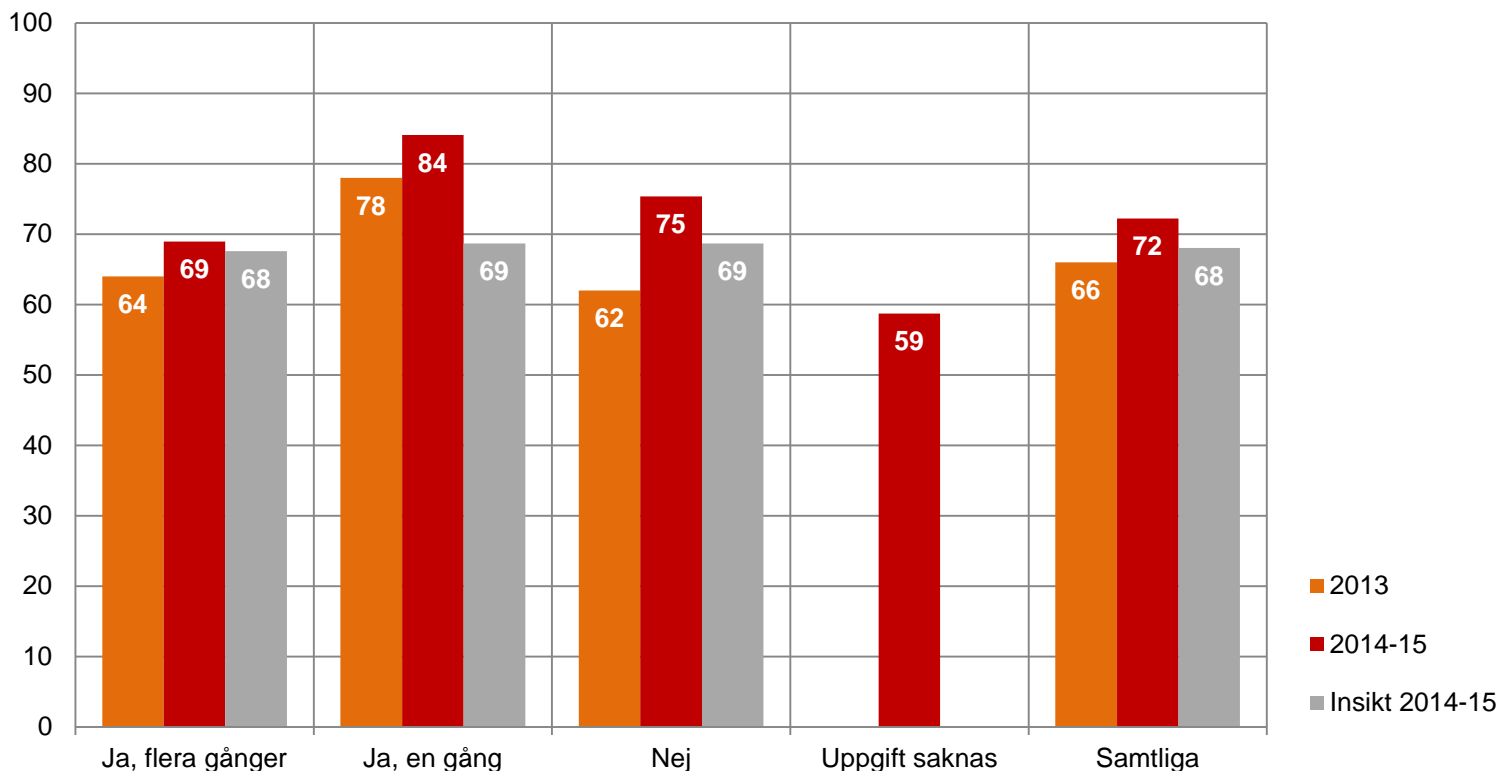
Hela kommunen jämfört med Insikt



2014-15	26%	14%	54%	6%	171
Insikt 2014-15	22%	15%	63%		32735

NKI efter tidigare kontakt i liknande ärenden

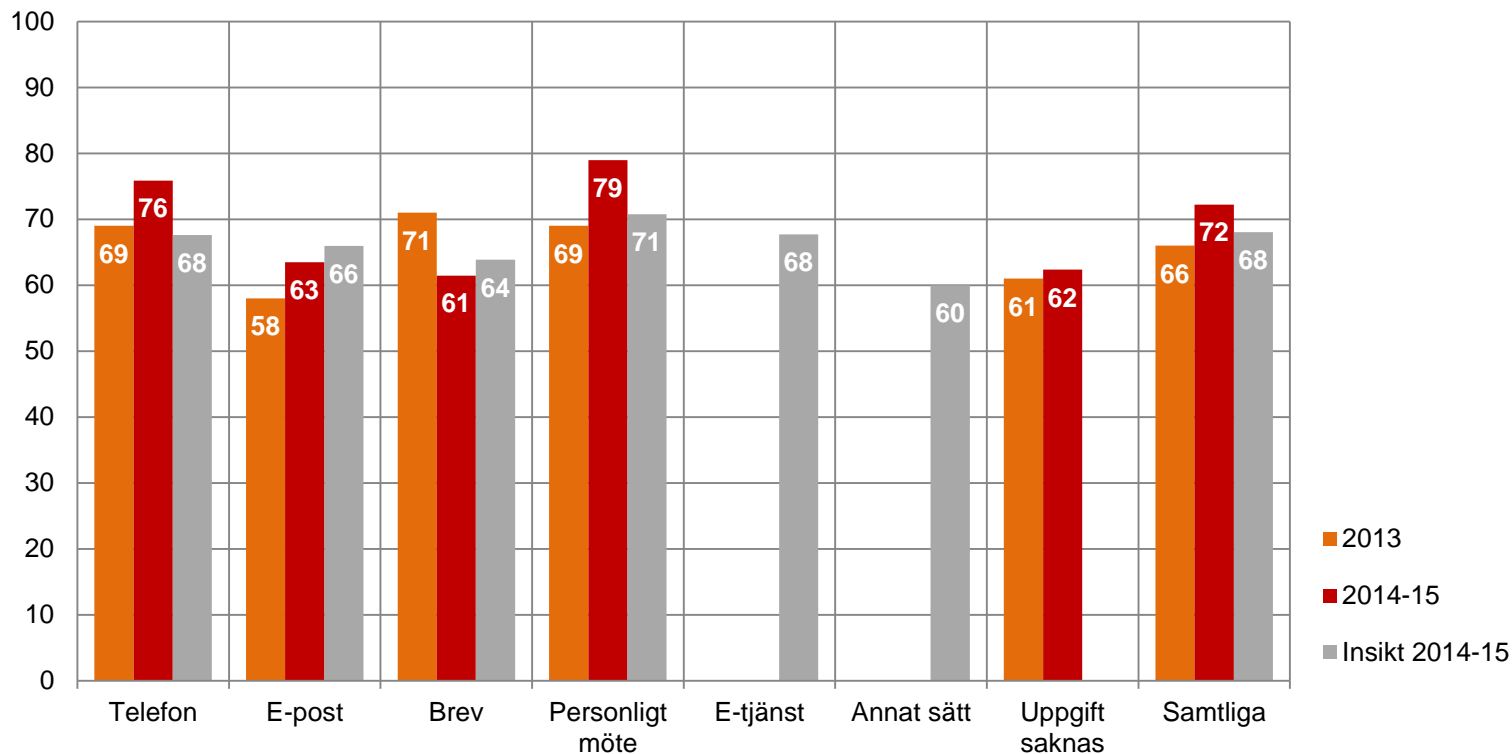
Hela kommunen jämfört med Insikt



2013	52%	14%	35%	0%	130
2014-15	46%	8%	38%	8%	171
Insikt 2014-15	52%	13%	34%		32642

NKI efter huvudsakligt kontaktsätt

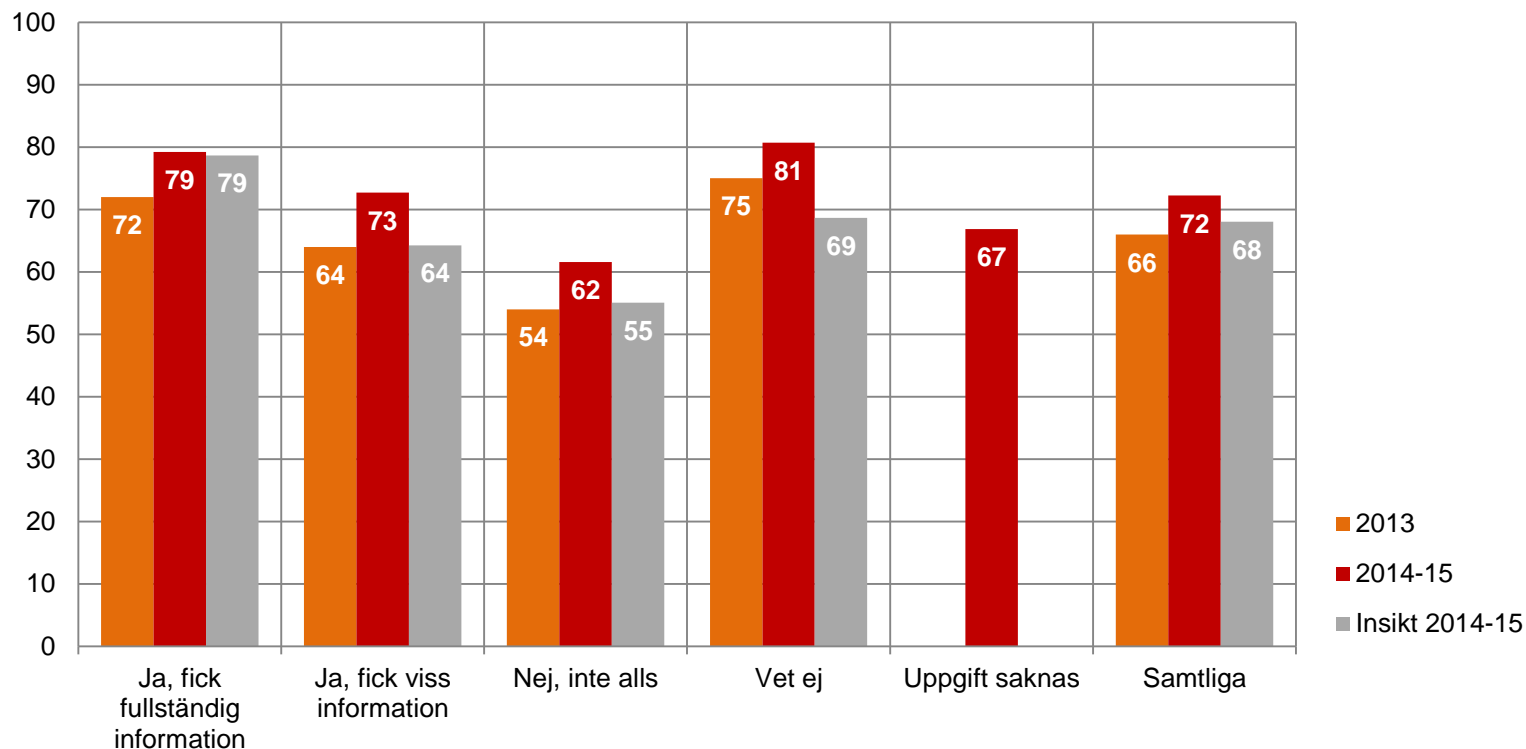
Hela kommunen jämfört med Insikt



2013	16%	15%	12%	42%	0%	2%	13%	130
2014-15	16%	18%	11%	43%	1%	1%	11%	171
Insikt 2014-15	21%	20%	12%	44%	1%	2%		31968

NKI efter information om vilka tjänster som ingick i avgiften

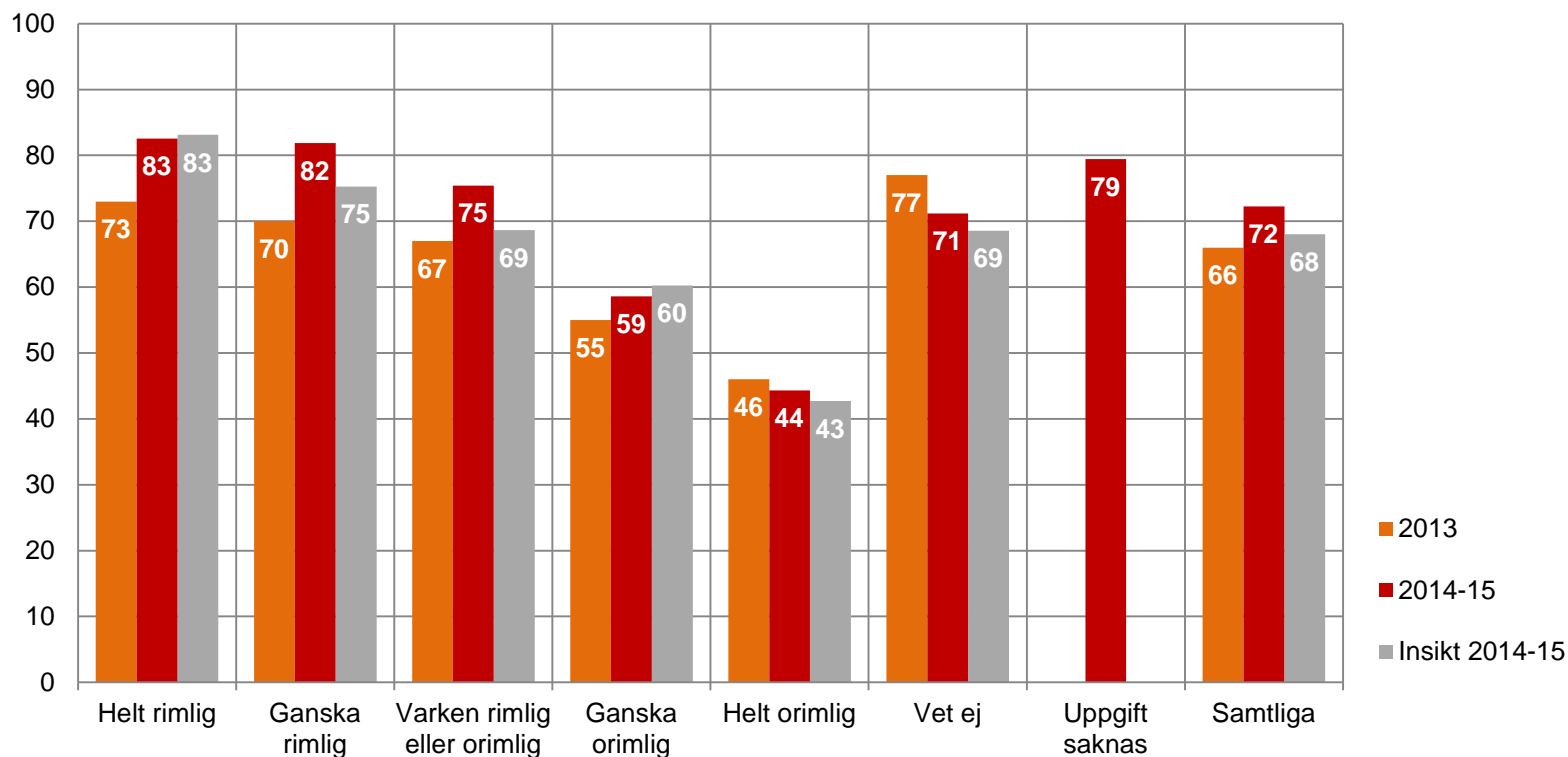
Hela kommunen jämfört med Insikt



2013	35%	28%	24%	10%	3%	130
2014-15	30%	22%	28%	13%	7%	171
Insikt 2014-15	36%	27%	24%	13%		34312

NKI efter inställningen till avgiften

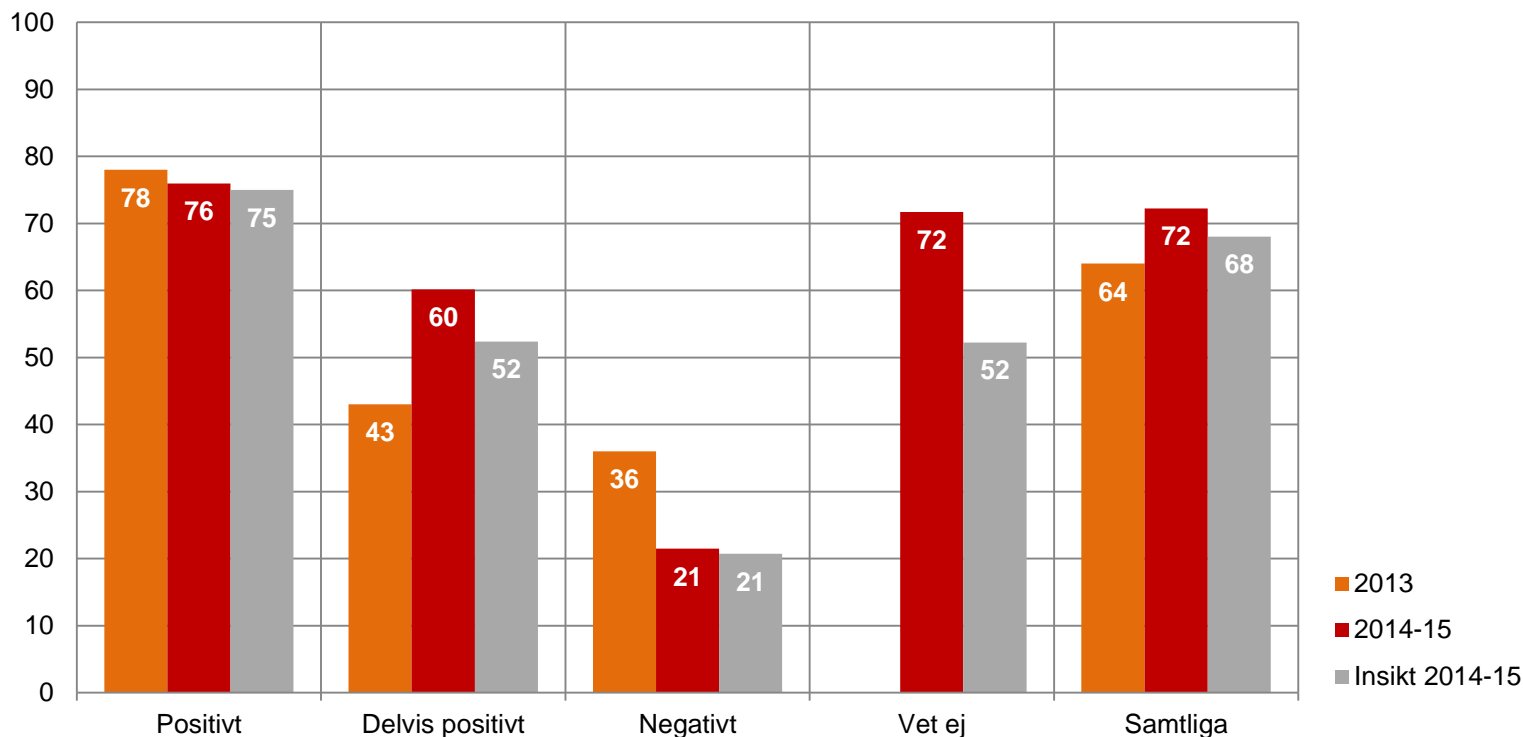
Hela kommunen jämfört med Insikt



	Helt rimlig	Ganska rimlig	Varken rimlig eller orimlig	Ganska orimlig	Helt orimlig	Vet ej	Uppgift saknas	Samtliga
2013	17%	25%	13%	15%	10%	17%	3%	130
2014-15	23%	18%	16%	12%	9%	16%	6%	171
Insikt 2014-15	13%	24%	20%	18%	11%	13%		34567

NKI efter till ärendets utfall vid tillstånd/anmälan

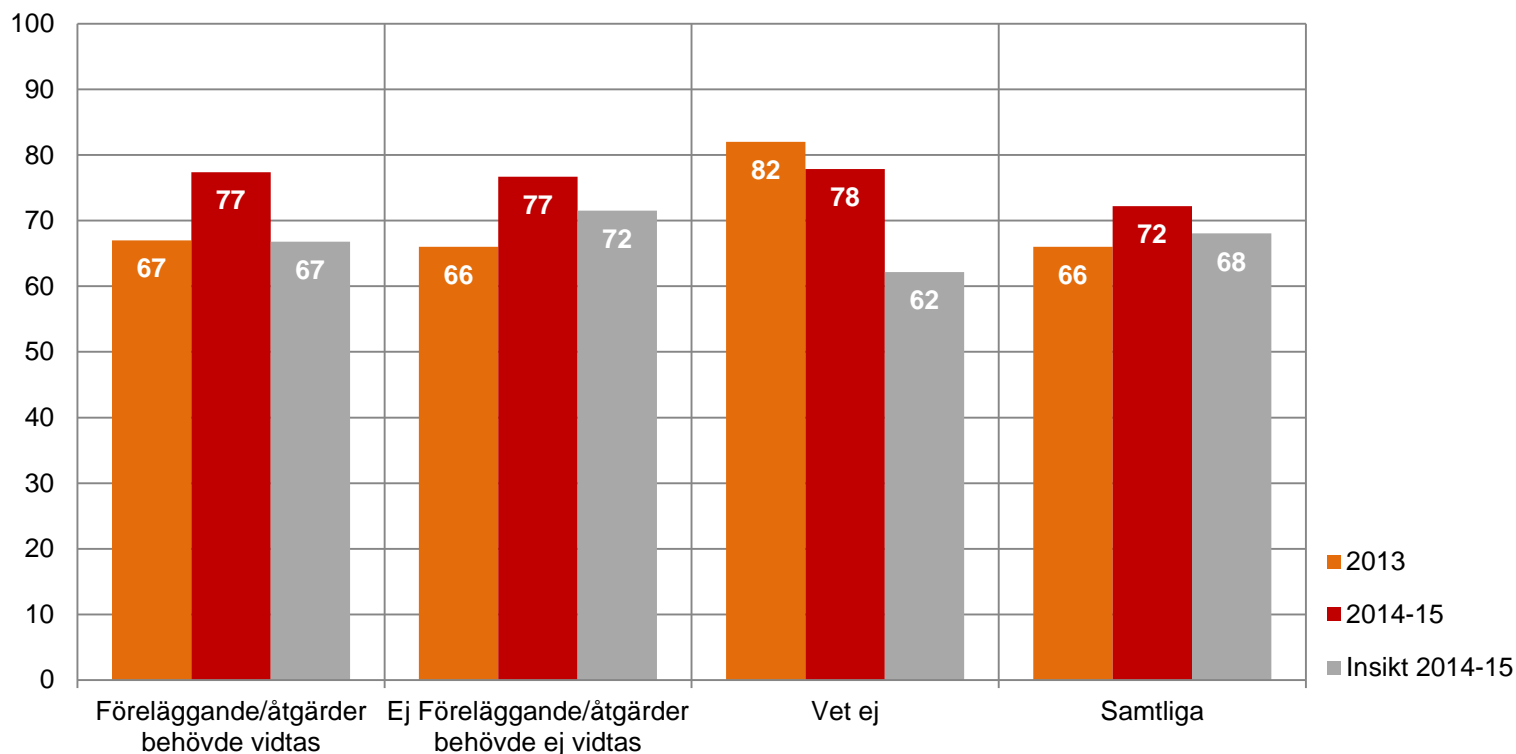
Hela kommunen jämfört med Insikt



2013	62%	20%	9%	9%	79
2014-15	68%	14%	6%	12%	115
Insikt 2014-15	72%	17%	6%	6%	21683

NKI efter till ärendets utfall vid tillsyn

Hela kommunen jämfört med Insikt

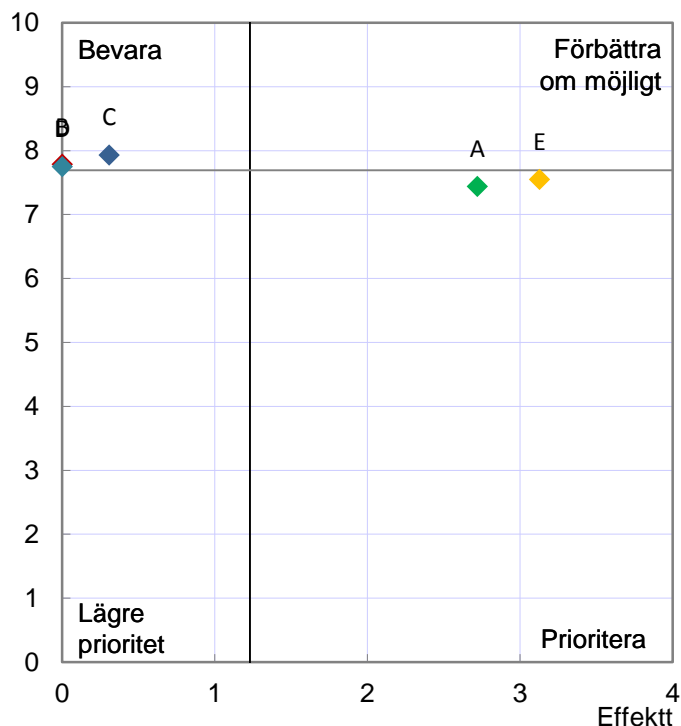


2013	43%	40%	17%	84
2014-15	27%	54%	19%	115
Insikt 2014-15	34%	55%	10%	17517

Tillgänglighet

Delfrågornas betyg och betydelse för betygsindex

Medelvärde



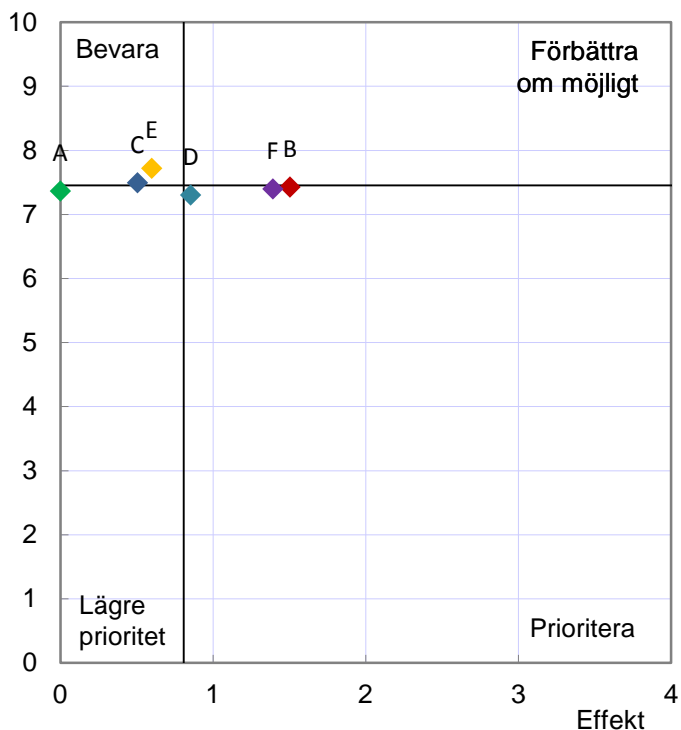
Delfråga E har störst effekt på betygsindex för tillgänglighet. Betyget är idag strax under medelbetyget för tillgänglighetsavsnittet.

Tillgänglighet	Medelvärde
A ...möjligheten att komma i kontakt med rätt person(er) på telefon?	7,4
B ...möjligheten att komma i kontakt med rätt person(er) på e-post?	7,8
C ...möjligheten att få träffa rätt person (er)?	7,9
D ...möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan?	7,7
E ...möjligheten att använda e-tjänster för ditt ärende?	7,5
F ...totalt sett med tillgängligheten?	7,6

Information

Delfrågornas betyg och betydelse för betygsindex

Medelvärde



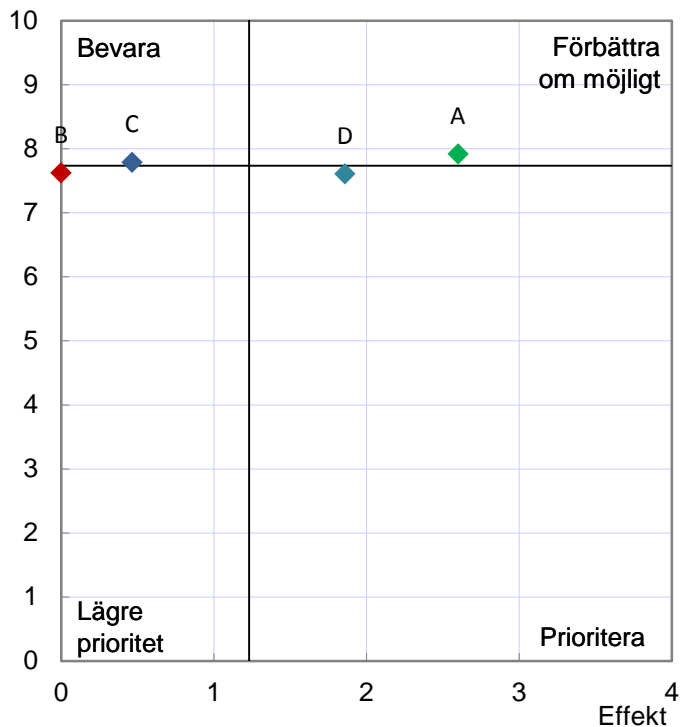
Delfråga B har störst effekt på betygsindex för information. Betyget är idag i nivå med medelbetyget för informationsavsnittet.

Information	Medelvärde
A ...hur vi informerade om de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	7,4
B ...hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	7,4
C ...hur vi informerade om vad som förväntades för dig?	7,5
D ...hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	7,3
E ...vår skriftliga information?	7,7
F ...informationen på vår webbplats?	7,4
G ...totalt sett med informationen	7,5

Bemötande

Delfrågornas betyg och betydelse för betygsindex

Medelvärde



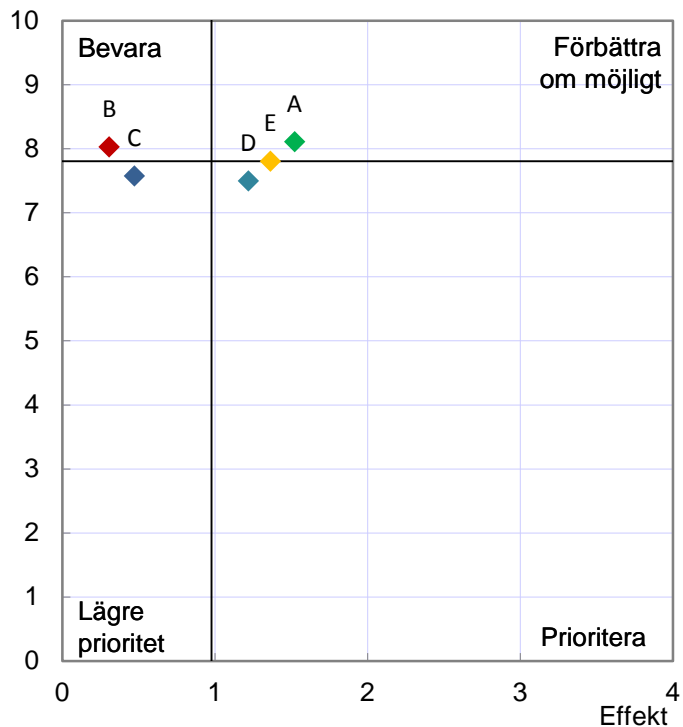
Delfråga A har störst effekt på betygsindex för bemötande. Betyget är idag över medelbetyget för bemötandeavsnittet.

Bemötande	Medelvärde
A ...vår attityd mot dig?	7,9
B ...vårt engagemang i ditt ärende?	7,6
C ...vårt sätt att kommunicera med dig?	7,8
D ...den lyhördhet som vi visade	7,6
E ...totalt sett med bemötandet?	7,8

Kompetens

Delfrågornas betyg och betydelse för betygsindex

Medelvärde



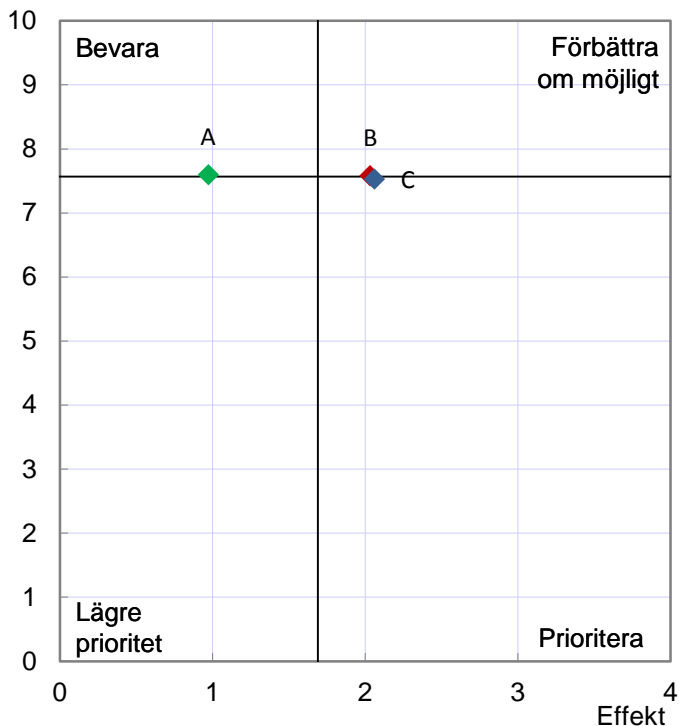
Delfråga A har störst effekt på betygsindex för kompetens. Betyget är idag över medelbetyget för kompetensavsnittet.

Kompetens	Medelvärde
A ...vår kunskap om lagar och regler?	8,1
B ...vår kunskap om ämnesområdet?	8,0
C ...vår kunskap om företagets villkor och förutsättningar?	7,6
D ...vår förmåga att förstå dina problem?	7,5
E ...vår förmåga att ge råd och vägledning?	7,8
F ...totalt sett med kompetensen?	7,9

Rättssäkerhet

Delfrågornas betyg och betydelse för betygsindex

Medelvärde



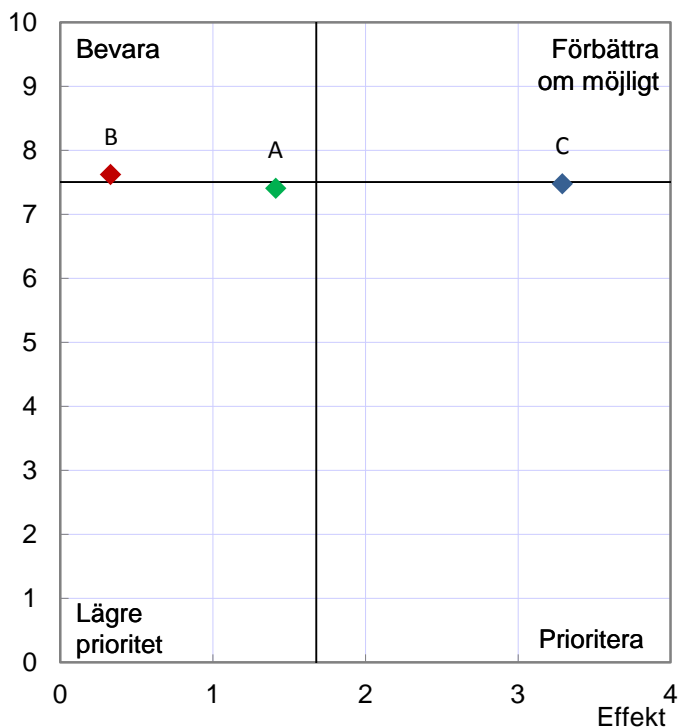
Delfråga B och C har störst effekt på betygsindex för rättssäkerhet. Betyget är idag i nivå med medelbetyget för rättssäkerhetsavsnittet.

Rättssäkerhet	Medelvärde
A ...tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	7,6
B ...det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/ beslut?	7,6
C ...möjligheten att framföra klagomål eller lämna synpunkter	7,5
D ...totalt sett med rättssäkerheten?	7,6

Effektivitet

Delfrågornas betyg och betydelse för betygsindex

Medelvärde



Delfråga C har störst effekt på betygsindex för effektivitet. Betyget är idag i nivå med medelbetyget för effektivitetsavsnittet.

Effektivitet	Medelvärde
A ...tiden för handläggningen av ditt ärende?	7,4
B ...förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	7,6
C ...rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	7,5
D ...totalt sett med effektiviteten?	7,4

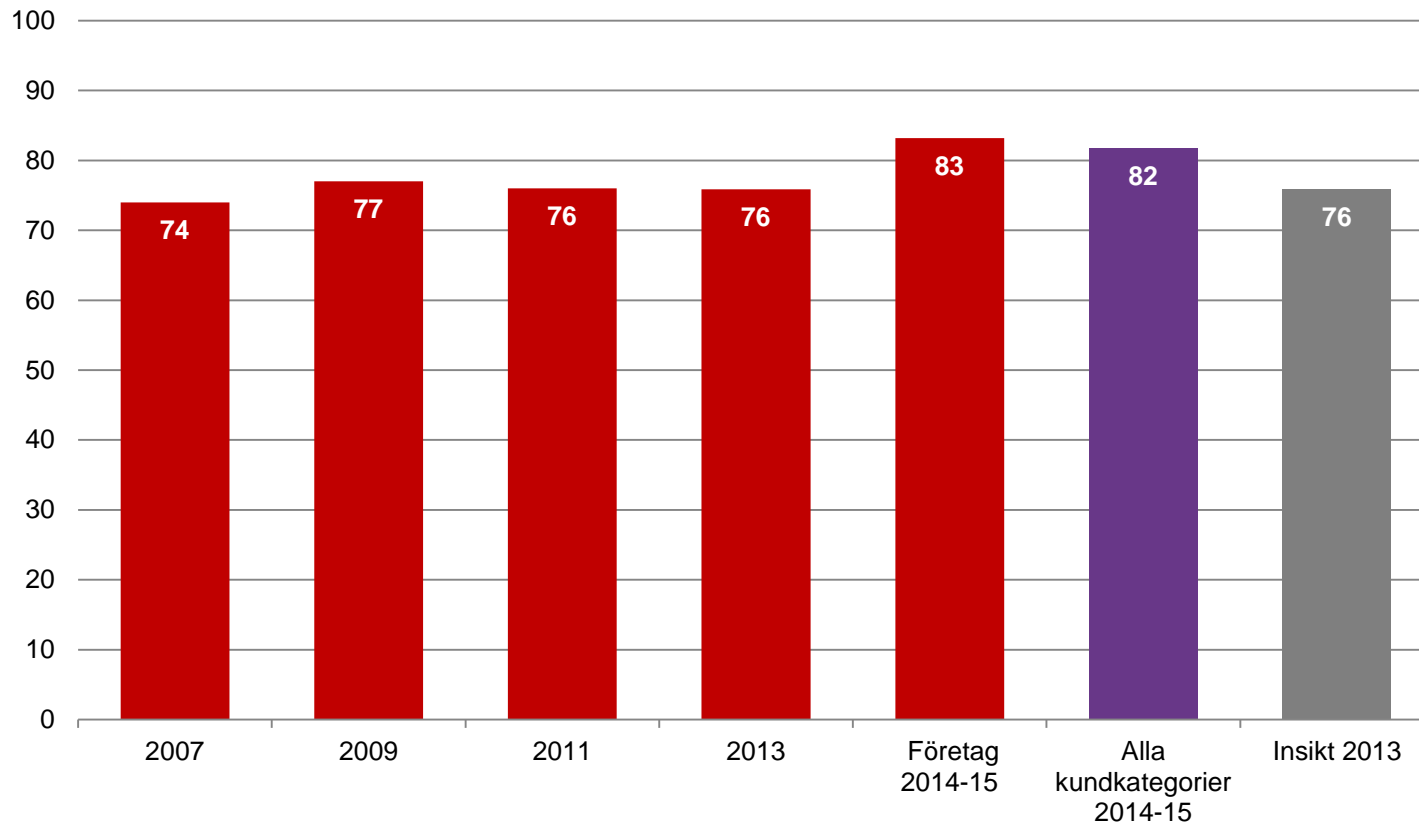
Rekommendationer

- Botkyrka har denna gång många bygglovsärenden jämfört med 2013 och jämfört med Insikt. Det kan vara negativt för kommunens NKI med tanke på att bygglovshanteringen ofta har lägre NKI. Här får också bygglovshanteringen ett NKI som är betydligt lägre än för övriga myndighetsområden.
- NKI är dock högst hittills med 72. Det är även över riksgenomsnittet på 68.
- Företagen ger högre omdömen än de föreningar och offentliga verksamheter som också ingår i undersökningen.
- En förbättring av betyget för effektivitet har störst effekt på NKI och bör därför prioriteras, men även bemötande är en viktig aspekt på servicen.
- Svarande som haft kontakt med andra kommuner i liknande ärenden ger lägre betyg än mindre erfarna kunder. Samma sak gäller svarande som haft kontakt med kommunen tidigare.
- Utfallet av ärendet – positivt eller negativt besked – i tillståndsärenden påverkar starkt helhetsbedömningen.

BRANDTILLSYN

NKI högst hittills

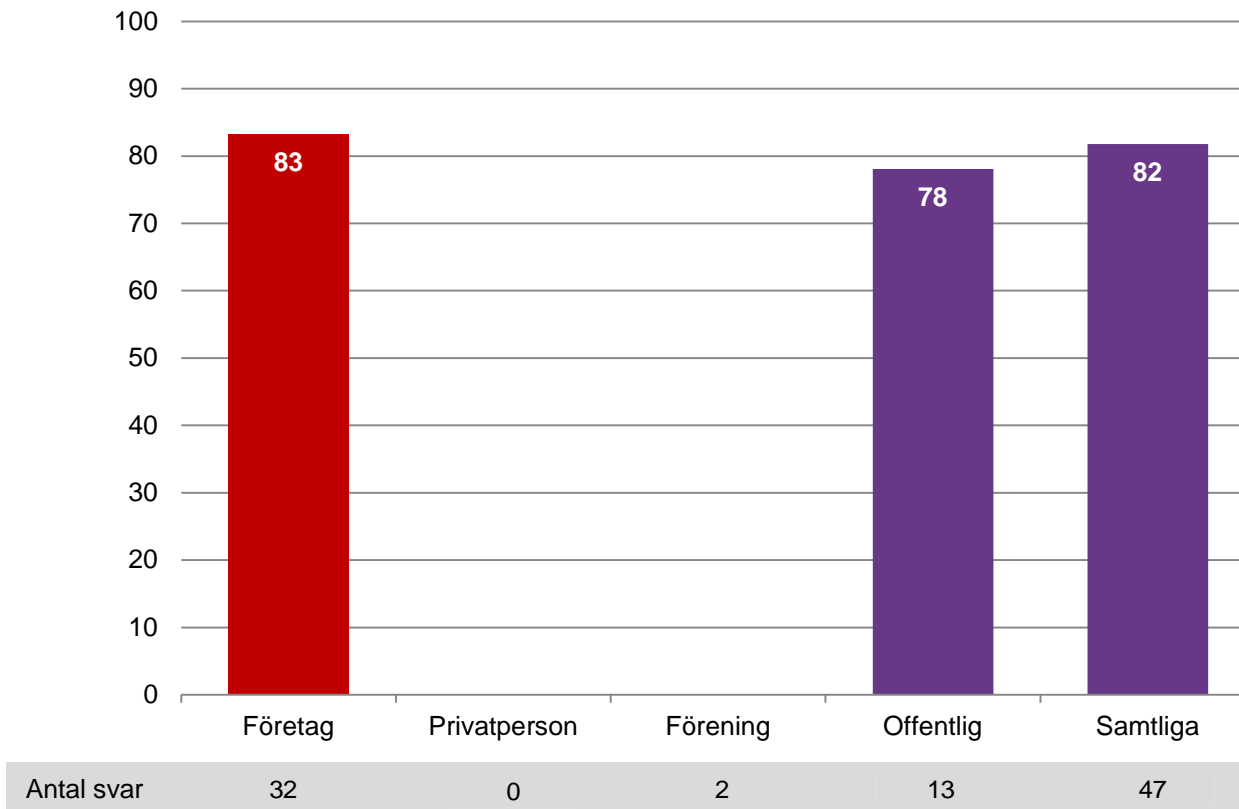
Botkyrka kommun – brandtillsyn. Nöjd-Kund-Index (NKI) 2007 - 2015



Antal svar	42	53	53	26	32	47	3749
------------	----	----	----	----	----	----	------

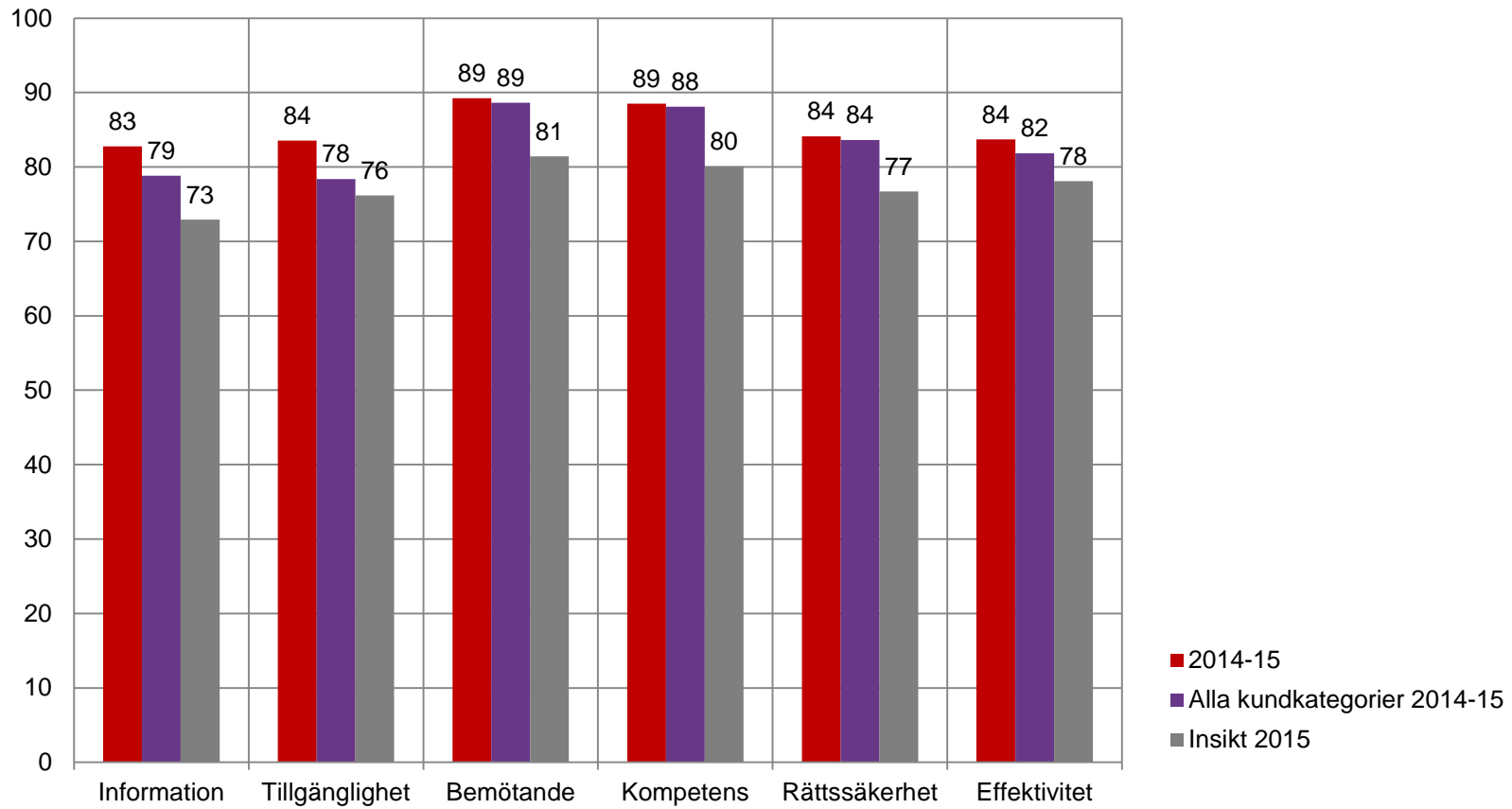
NKI för olika kundkategorier

Botkyrka kommun – brandtillsyn. Nöjd-Kund-Index (NKI) 2014-15



Betygsindex per serviceområde

Botkyrka kommun – brandtillsyn. Betygsindex per serviceområde 2014-15

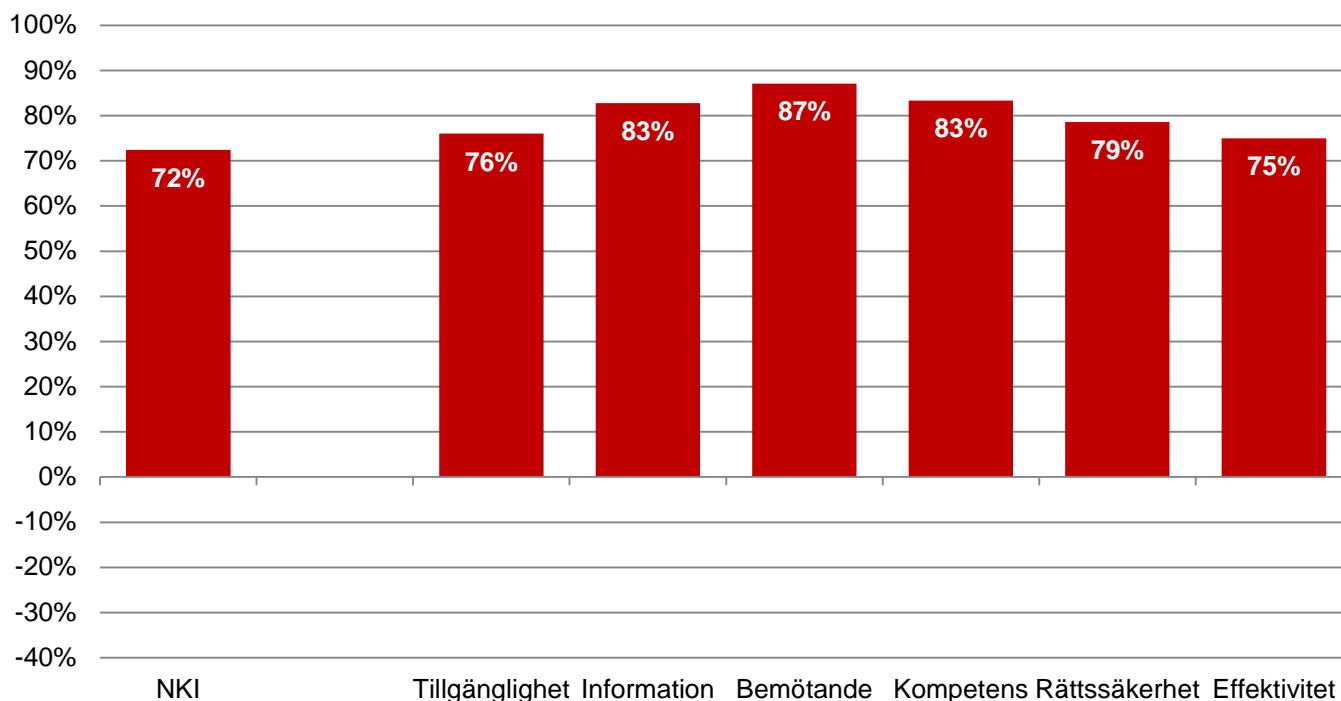


Balansmått för NKI och serviceområde

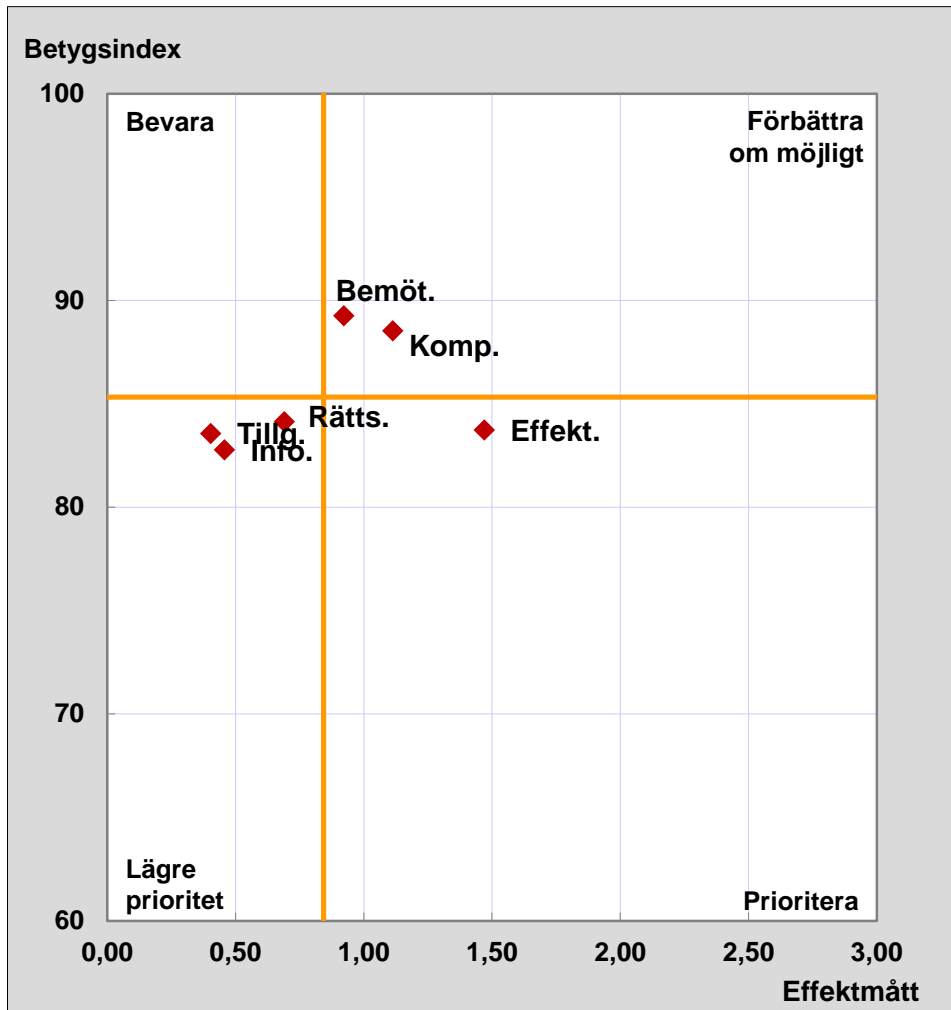
Botkyrka kommun brandtillsyn. Balansmått 2014-15

Bedömningen av kommunens service görs på en tio-gradig skala där 1 är lägsta betyg och 10 är högsta. På en tio-gradig svarsskala brukar 1-4 betraktas som underkänt och 8-10 som höga betyg.

Balansmåttet i diagrammet visar andelen höga betyg (8-10) minus andelen låga betyg (1-4). Staplarna visar med hur många procentenheter höga betyg överstiger andelen låga. Ju högre värde desto bättre.



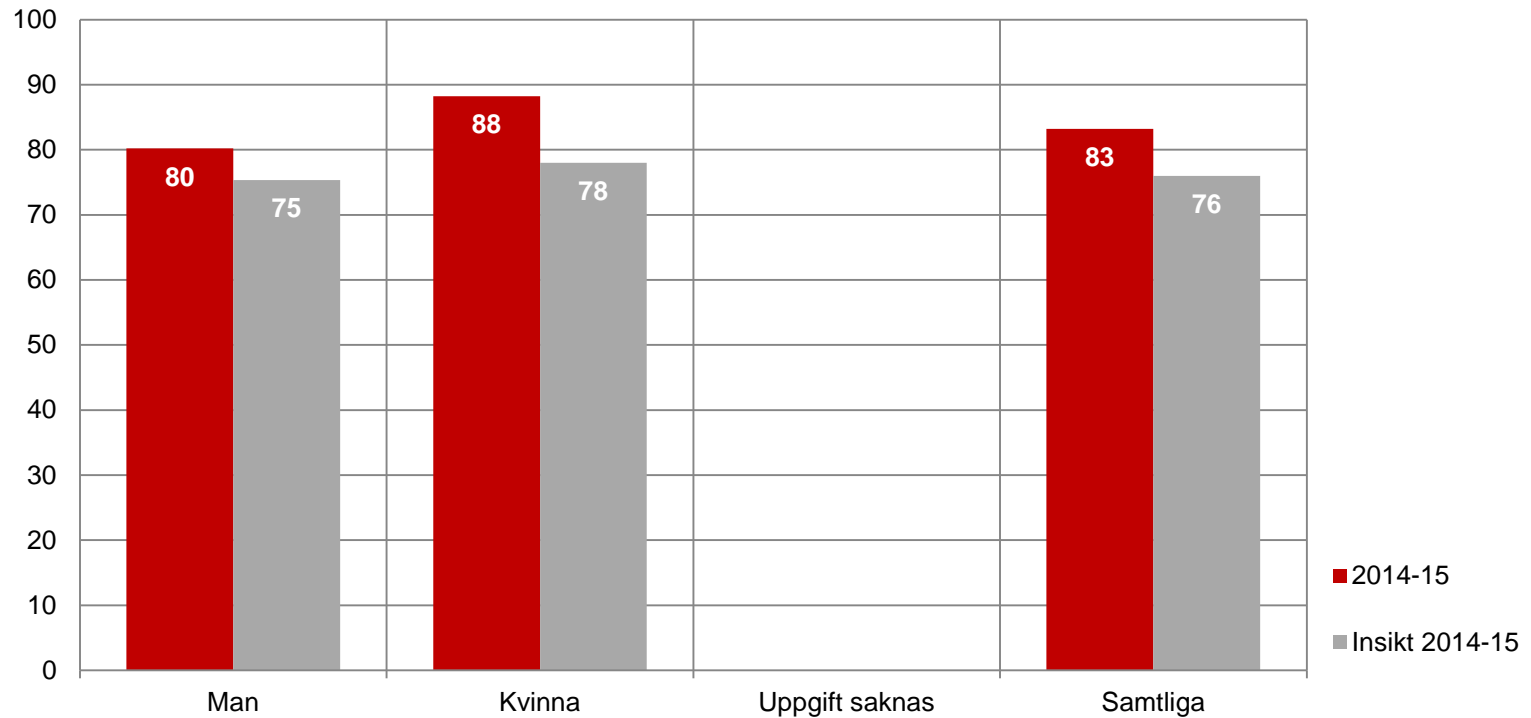
Prioritera effektivitet



— Kommunens medelindex och medeleffekt

NKI efter den svarandes kön

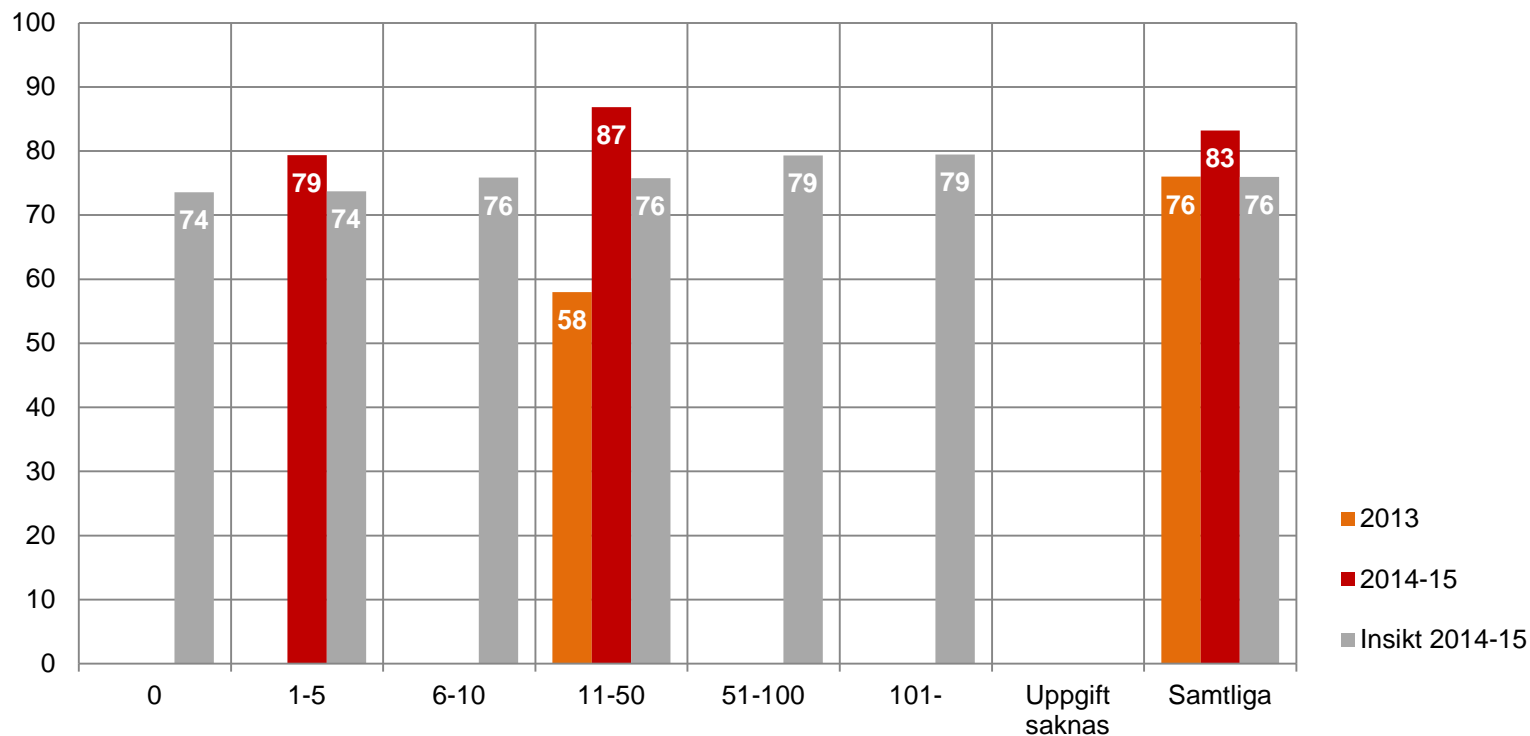
Brandtillsyn jämfört med brandtillsyn Insikt



2014-15	66%	34%	0%	32
Insikt 2014-15	77%	23%		3574

NKI efter företagsstorlek (antal anställda)

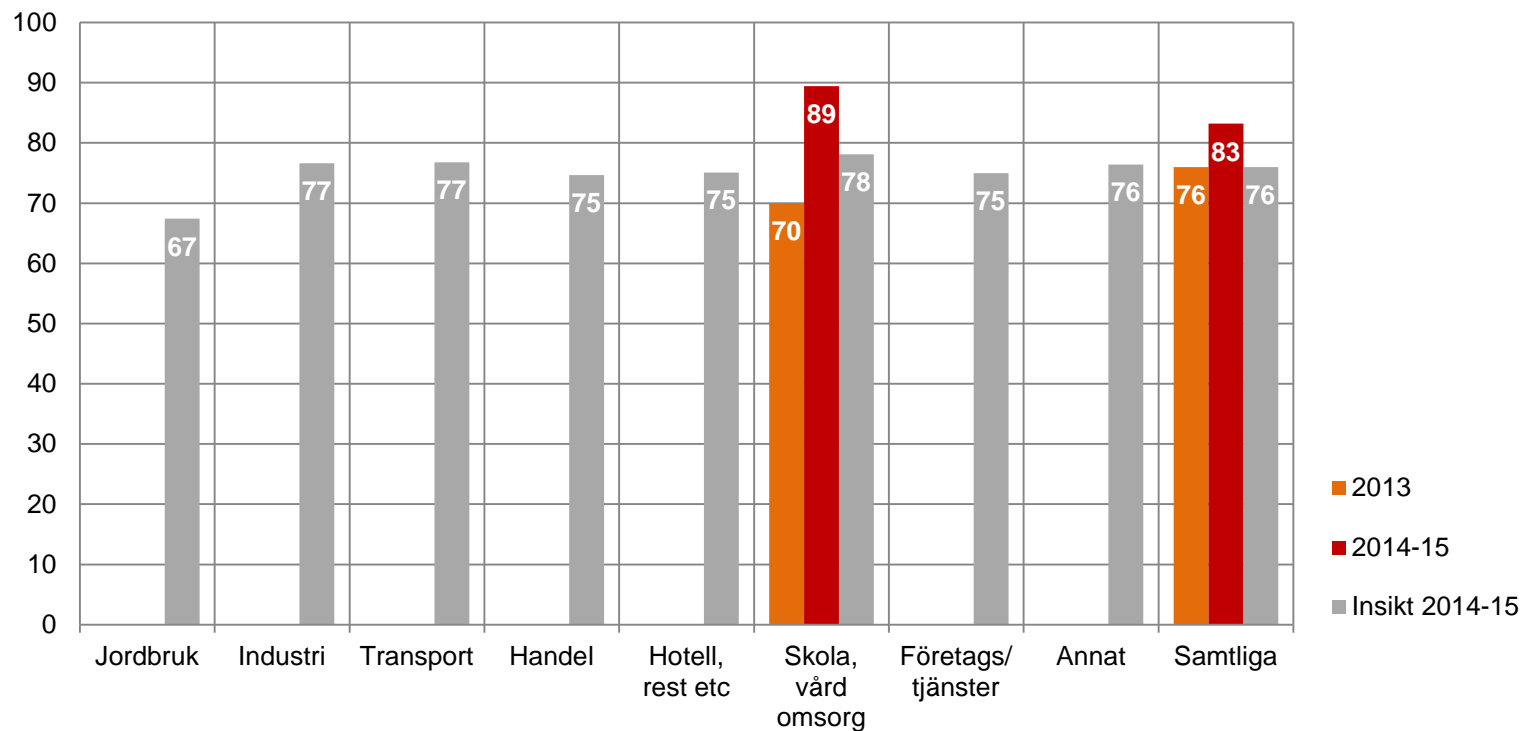
Brandtillsyn jämfört med brandtillsyn Insikt



2013		23%	23%	27%	12%	8%	8%	26
2014-15	3%	25%	19%	28%	16%	9%	0%	32
Insikt 2014-15	0%	29%	20%	32%	9%	11%		3260

NKI efter bransch

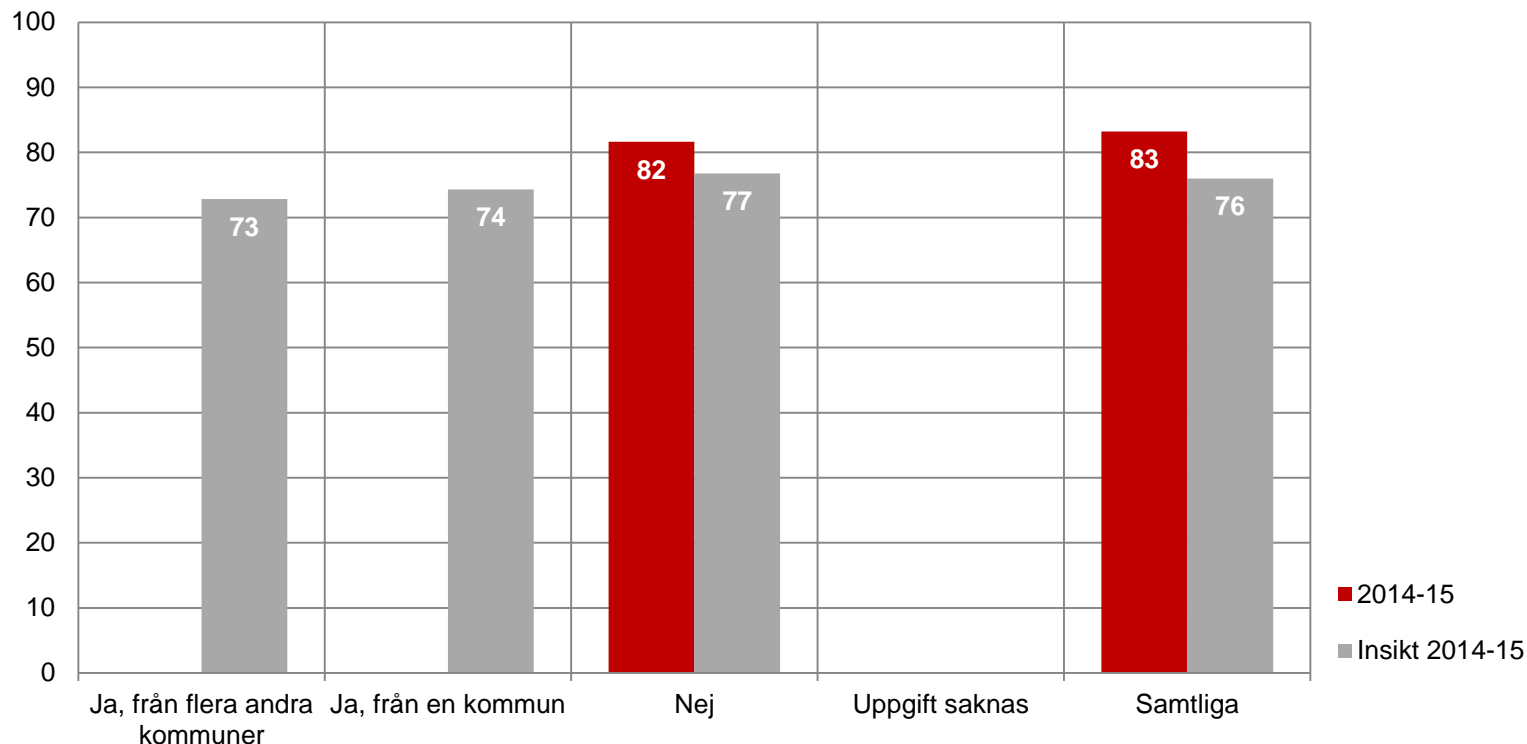
Brandtillsyn jämfört med brandtillsyn Insikt



2013	0%	19%	8%	19%	8%	31%	0%	15%	26
2014-15	0%	19%	16%	16%	13%	22%	16%	0%	32
Insikt 2014-15	1%	22%	4%	21%	26%	9%	2%	16%	3491

NKI efter tidigare kontakt med andra kommuner i liknande ärenden

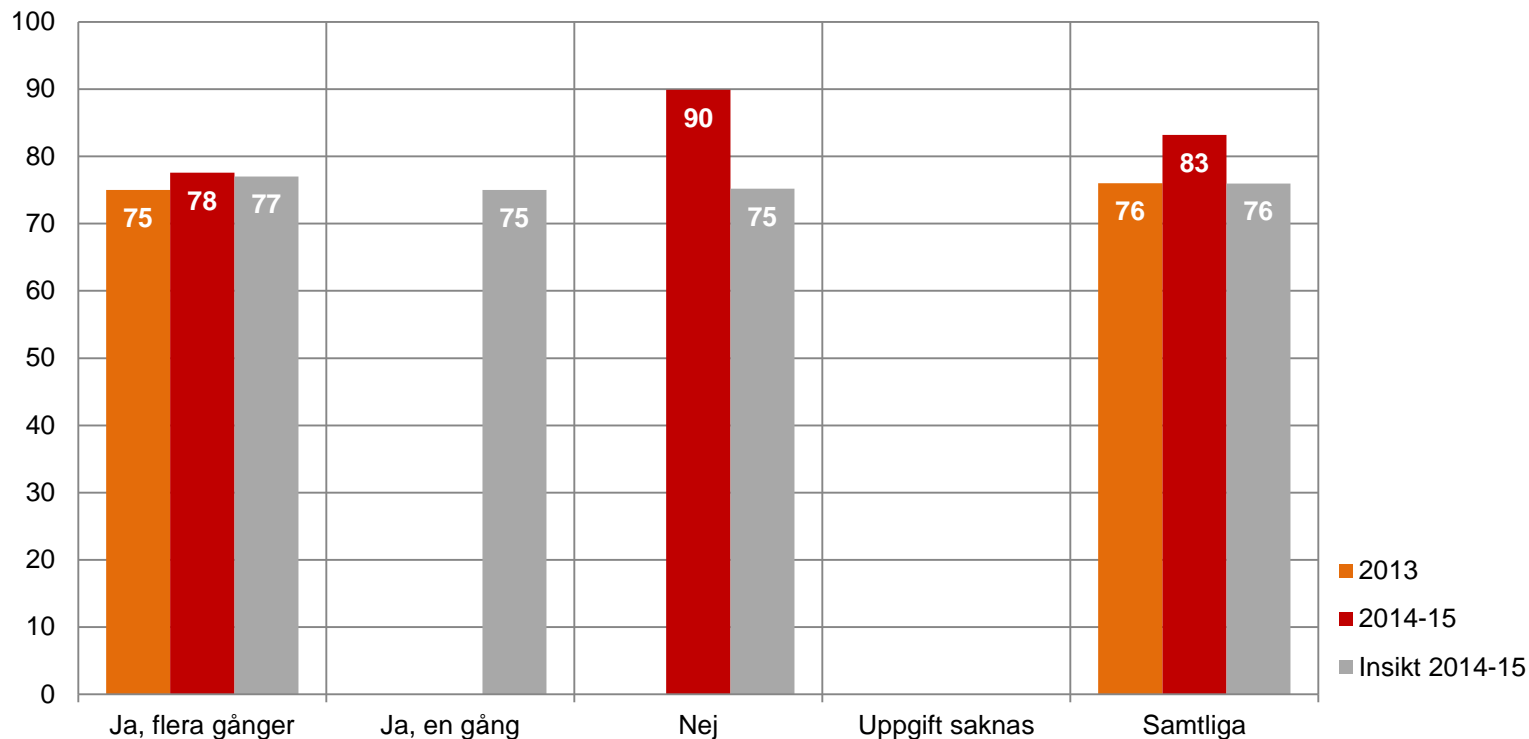
Brandtillsyn jämfört med brandtillsyn Insikt



2014-15	13%	16%	69%	3%	32
Insikt 2014-15	14%	13%	73%		3522

NKI efter tidigare kontakt i liknande ärenden

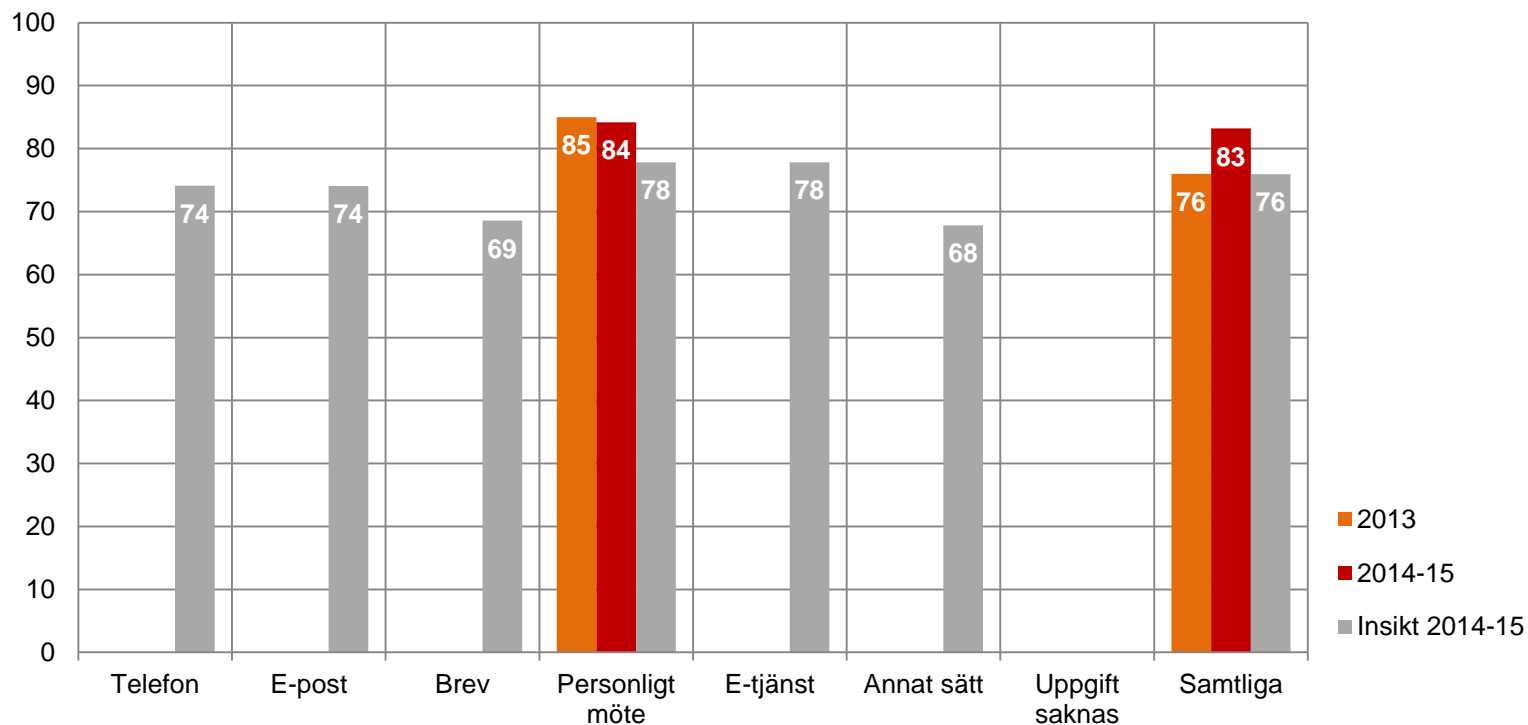
Brandtillsyn jämfört med brandtillsyn Insikt



2013	85%	4%	12%	0%	26
2014-15	56%	3%	38%	3%	32
Insikt 2014-15	48%	15%	37%		3523

NKI efter huvudsakligt kontaktsätt

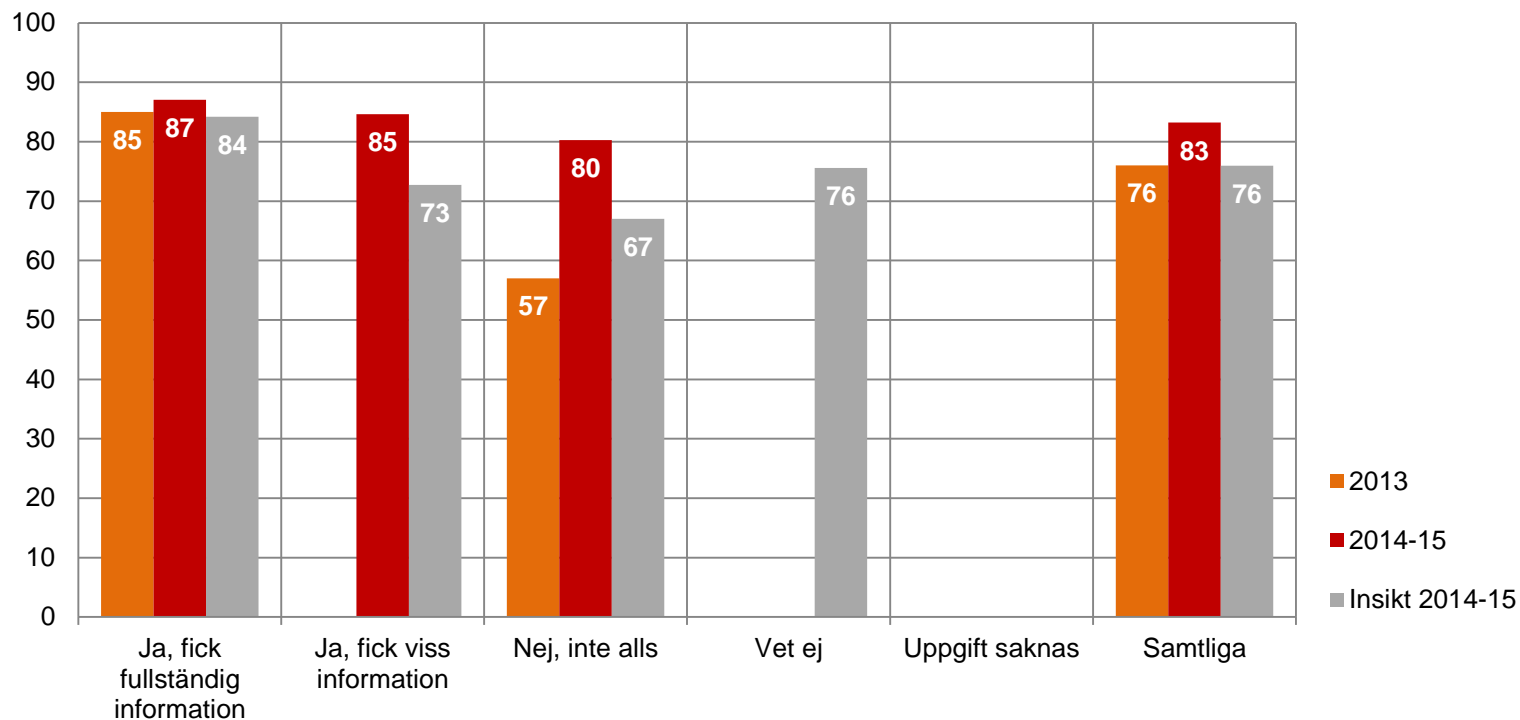
Brandtillsyn jämfört med brandtillsyn Insikt



2013	0%	23%	12%	46%	0%	0%	19%	26
2014-15	6%	9%	6%	75%	0%	0%	3%	32
Insikt 2014-15	18%	13%	6%	61%	1%	1%		3451

NKI efter information om vilka tjänster som ingick i avgiften

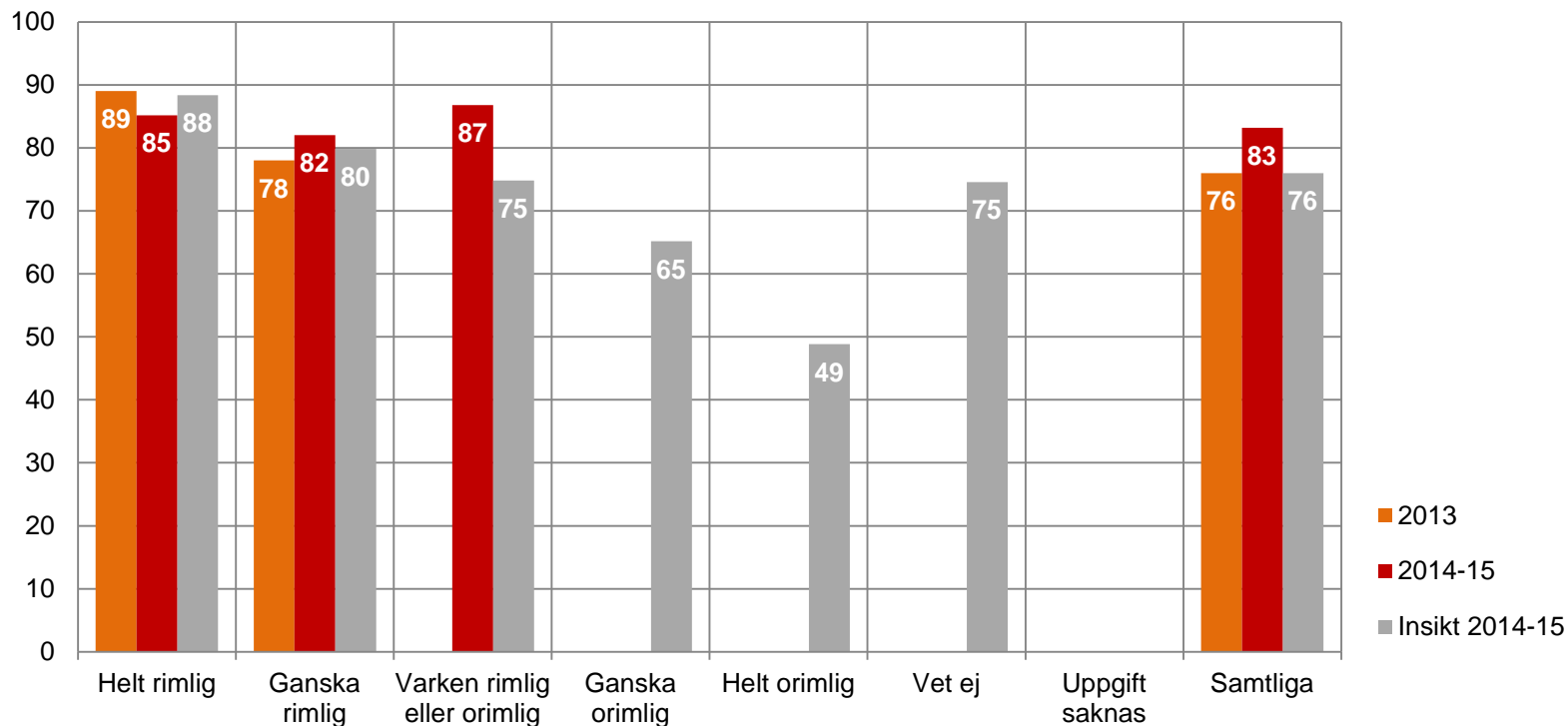
Brandtillsyn jämfört med brandtillsyn Insikt



2013	46%	15%	31%	0%	8%	26
2014-15	28%	22%	28%	16%	6%	32
Insikt 2014-15	36%	26%	24%	14%		3680

NKI efter inställningen till avgiften

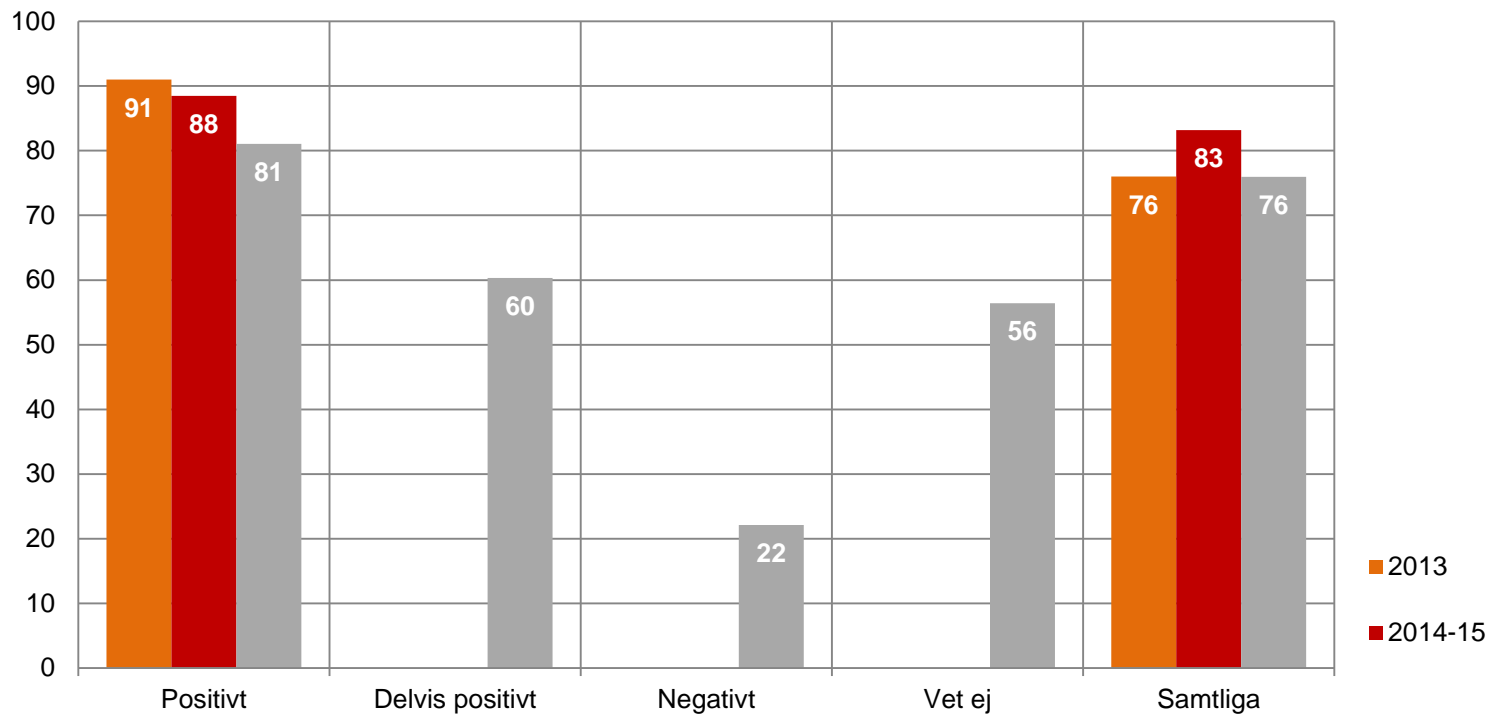
Brandtillsyn jämfört med brandtillsyn Insikt



2013	27%	42%	4%	15%	0%	4%	8%	26
2014-15	28%	22%	22%	3%	3%	19%	3%	32
Insikt 2014-15	16%	26%	20%	12%	6%	21%		3696

NKI efter till ärendets utfall vid tillstånd/anmälan

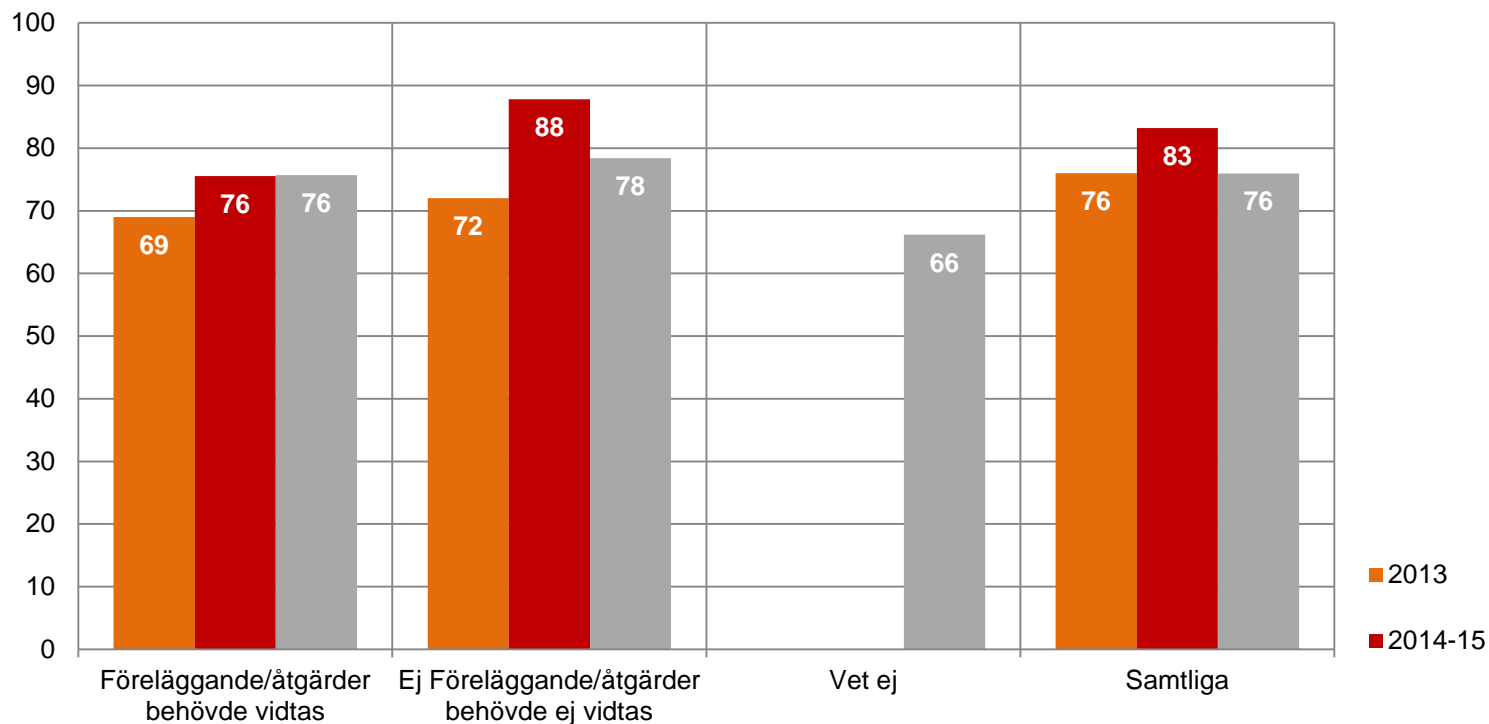
Brandtillsyn jämfört med brandtillsyn Insikt



2013	71%	29%	0%	0%	14
2014-15	77%	15%	0%	8%	13
Insikt 2014-15	74%	18%	4%	4%	1494

NKI efter till ärendets utfall vid tillsyn

Brandtillsyn jämfört med brandtillsyn Insikt

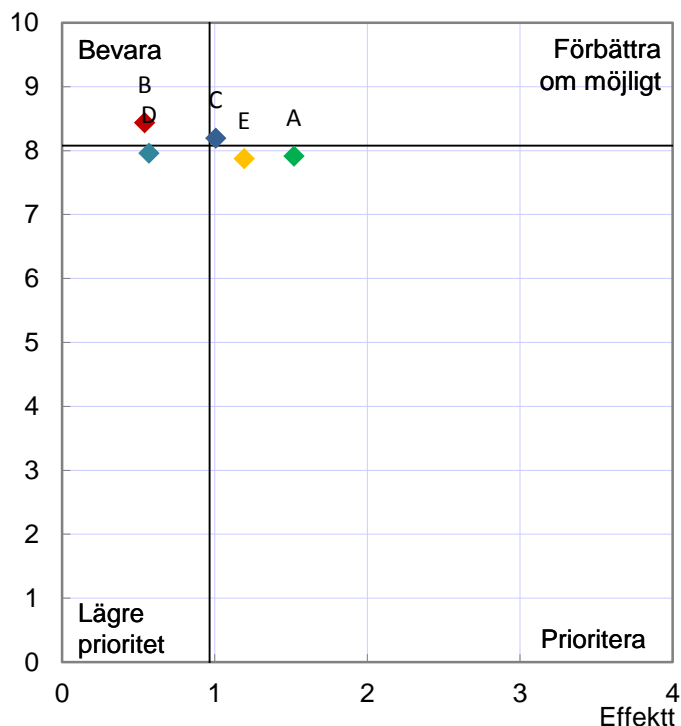


2013	60%	40%	0%	20
2014-15	37%	56%	7%	27
Insikt 2014-15	48%	44%	7%	2876

Tillgänglighet

Delfrågornas betyg och betydelse för betygsindex

Medelvärde



Delfråga A har störst effekt på betygsindex för tillgänglighet. Betyget är idag strax under medelbetyget för tillgänglighetsavsnittet.

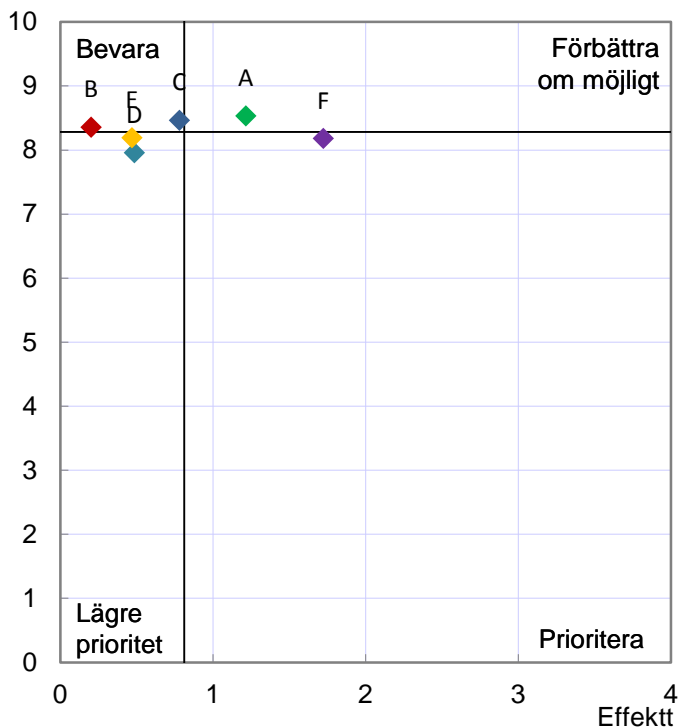
Tillgänglighet	Medelvärde
A ...möjligheten att komma i kontakt med rätt person(er) på telefon?	7,9
B ...möjligheten att komma i kontakt med rätt person(er) på e-post?	8,4
C ...möjligheten att få träffa rätt person (er)?	8,2
D ...möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan?	8,0
E ...möjligheten att använda e-tjänster för ditt ärende?	7,9
F ...totalt sett med tillgängligheten?	8,1

Medelvärdet avser brandtillsynsärenden för kommunen. Effekten på betygsindex bygger på samtliga svar för brandtillsynsärenden i Insikt.

Information

Delfrågornas betyg och betydelse för betygsindex

Medelvärde



Delfråga F har störst effekt på betygsindex för information. Betyget är idag strax under medelbetyget för informationsavsnittet.

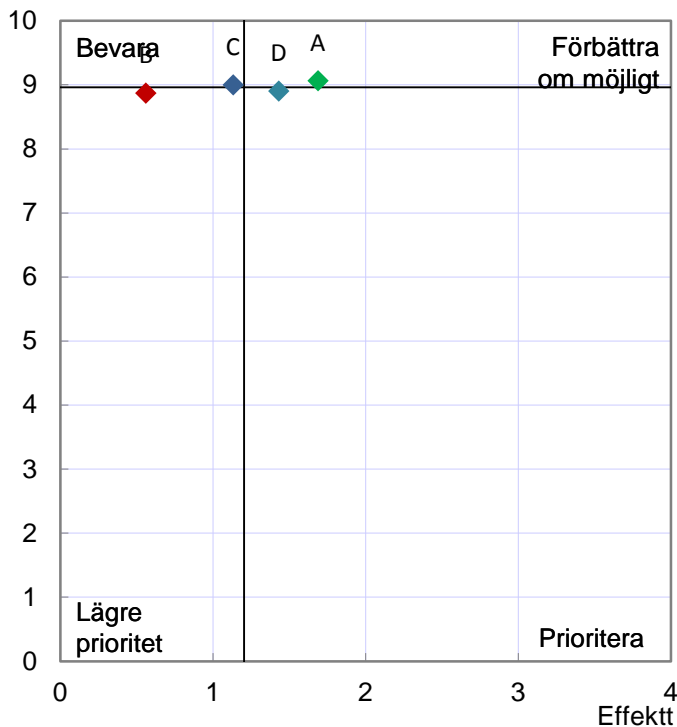
Information	Medelvärde
A ...hur vi informerade om de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	8,5
B ...hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	8,4
C ...hur vi informerade om vad som förväntades för dig?	8,5
D ...hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	8,0
E ...vår skriftliga information?	8,2
F ...informationen på vår webbplats?	8,2
G ...totalt sett med informationen	8,4

Medelvärdet avser brandtillsynsärenden för kommunen. Effekten på betygsindex bygger på samtliga svar för brandtillsynsärenden i Insikt.

Bemötande

Delfrågornas betyg och betydelse för betygsindex

Medelvärde



Delfråga A har störst effekt på betygsindex för bemötande. Alla betyg är höga och i nivå med medelbetyget för bemötandeavsnittet. Alla frågor får höga betyg.

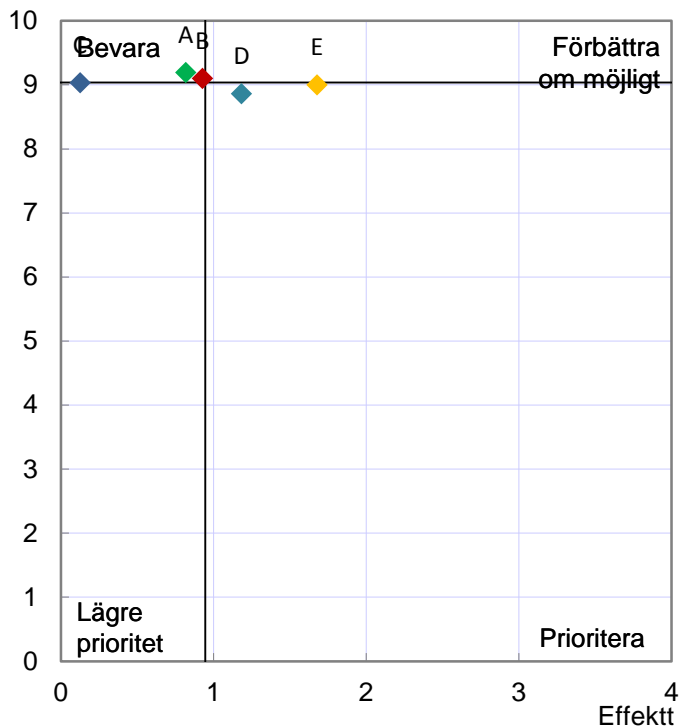
Bemötande	Medelvärde
A ...vår attityd mot dig?	9,1
B ...vårt engagemang i ditt ärende?	8,9
C ...vårt sätt att kommunicera med dig?	9,0
D ...den lyhördhet som vi visade	8,9
E ...totalt sett med bemötandet?	9,0

Medelvärdet avser brandtillsynsärenden för kommunen. Effekten på betygsindex bygger på samtliga svar för brandtillsynsärenden i Insikt.

Kompetens

Delfrågornas betyg och betydelse för betygsindex

Medelvärde



Delfråga E har störst effekt på betygsindex för kompetens. Betyget är idag i nivå med medelbetyget för kompetensavsnittet. Alla frågor får höga betyg.

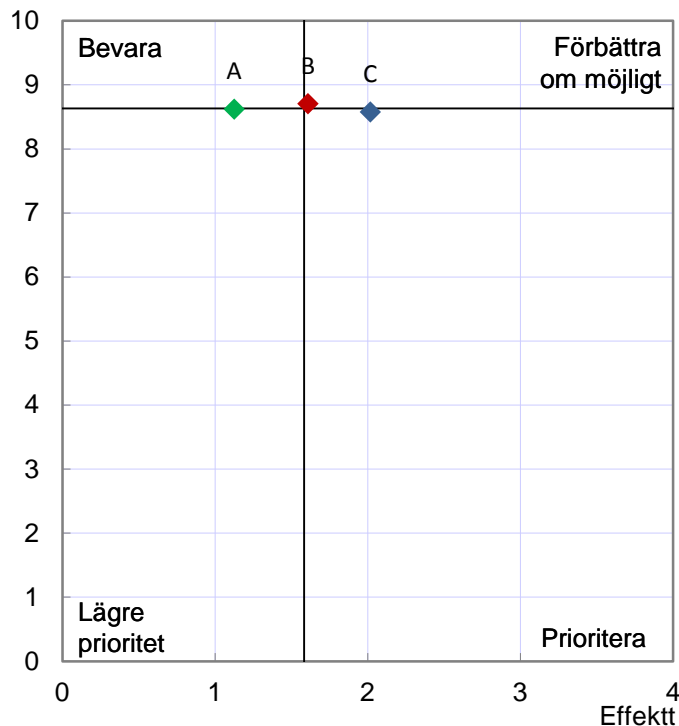
Kompetens	Medelvärde
A ...vår kunskap om lagar och regler?	9,2
B ...vår kunskap om ämnesområdet?	9,1
C ...vår kunskap om företagens villkor och förutsättningar?	9,0
D ...vår förmåga att förstå dina problem?	8,9
E ...vår förmåga att ge råd och vägledning?	9,0
F ...totalt sett med kompetensen?	9,0

Medelvärdet avser brandtillsynsärenden för kommunen. Effekten på betygsindex bygger på samtliga svar för brandtillsynsärenden i Insikt.

Rättssäkerhet

Delfrågornas betyg och betydelse för betygsindex

Medelvärde



Delfråga C har störst effekt på betygsindex för rättssäkerhet. Betyget är idag i nivå med medelbetyget för rättssäkerhetsavsnittet.

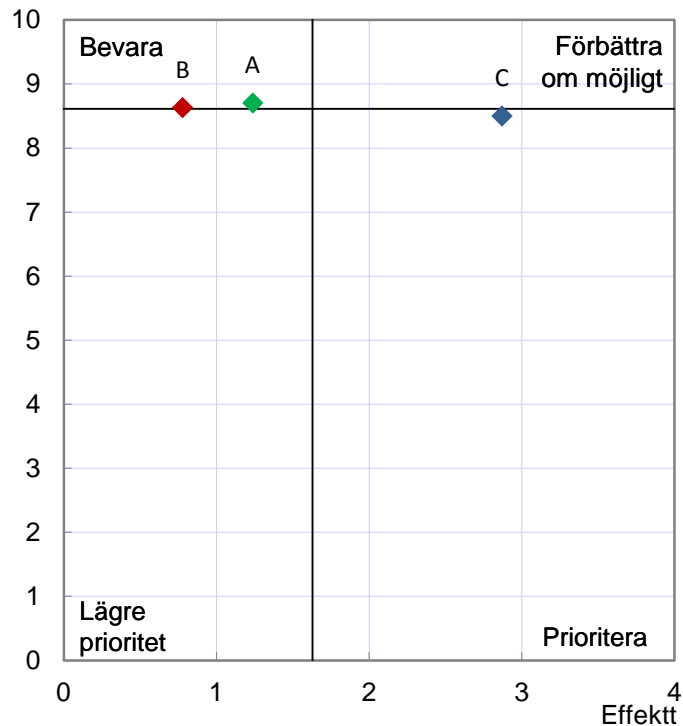
Rättssäkerhet	Medelvärde
A ...tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	8,6
B ...det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/ beslut?	8,7
C ...möjligheten att framföra klagomål eller lämna synpunkter	8,6
D ...totalt sett med rättssäkerheten?	8,6

Medelvärdet avser brandtillsynsärenden för kommunen. Effekten på betygsindex bygger på samtliga svar för brandtillsynsärenden i Insikt.

Effektivitet

Delfrågornas betyg och betydelse för betygsindex

Medelvärde



Delfråga C har störst effekt på betygsindex för effektivitet. Betyget är idag strax under medelbetyget för effektivitetsavsnittet.

Effektivitet	Medelvärde
A ...tiden för handläggningen av ditt ärende?	8,7
B ...förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	8,6
C ...rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	8,5
D ...totalt sett med effektiviteten?	8,5

Medelvärdet avser brandtillsynsärenden för kommunen. Effekten på betygsindex bygger på samtliga svar för brandtillsynsärenden i Insikt.

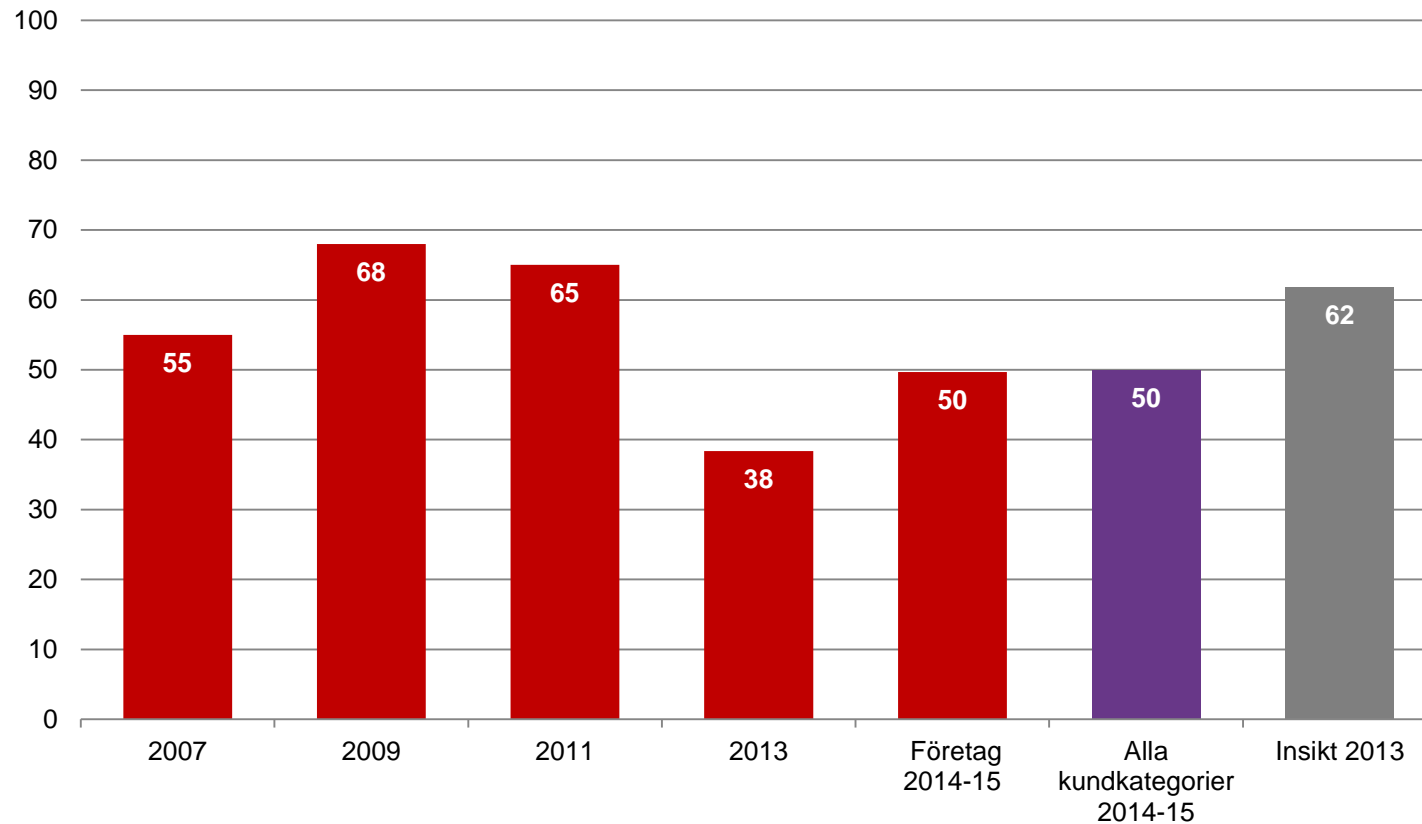
Rekommendationer

- NKI för brandtillsynen blev 83 i denna mätning. Det är högst hittills och över riksgenomsnittet för detta myndighetsområde.
- Företagen är något mer tillfreds än offentlig verksamhet.
- Högst betyg kommer från skola, vård, omsorg.
- Svarande som haft kontakt med kommunen tidigare ger lägre betyg än nya kunder.
- Brandtillsynen har många personliga möten med kunderna, något som är gynnsamt för helhetsbetyget.
- Utfallet av ärendet – föreläggande eller att inga åtgärder har behövt vidtas – i tillsynsärenden påverkar helhetsbedömningen.

BYGGLOV

NKI är högre än 2013, men fortfarande lågt

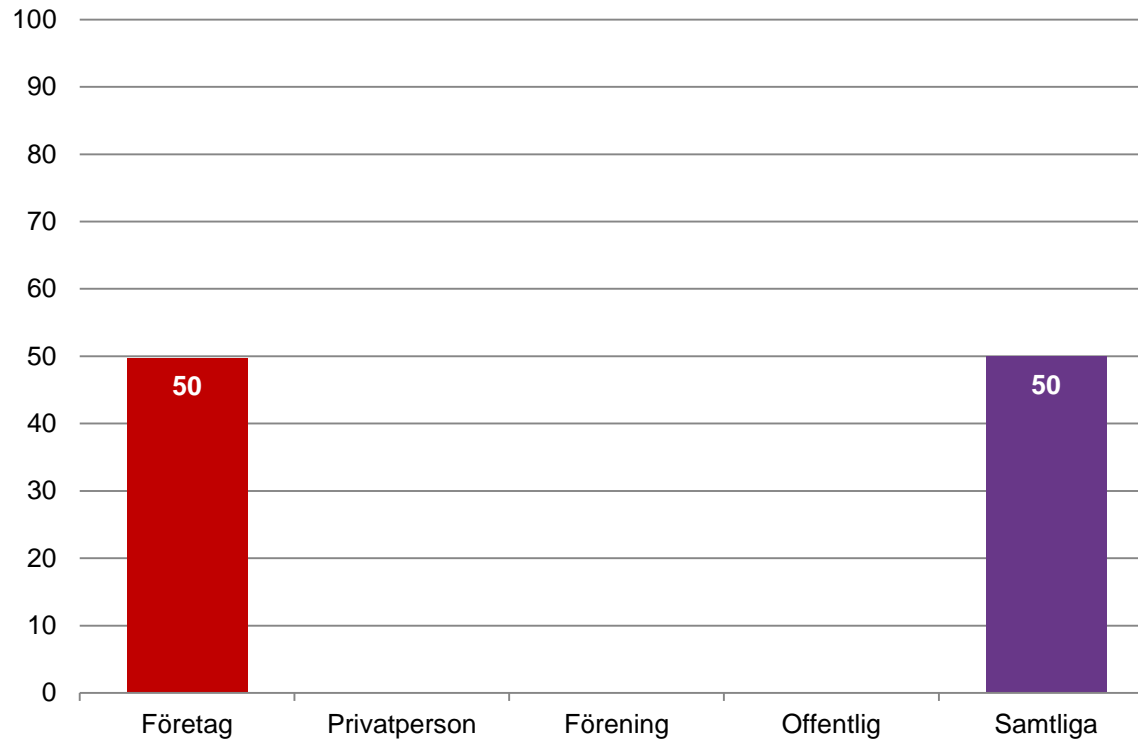
Botkyrka kommun – bygglov. Nöjd-Kund-Index (NKI) 2007 - 2015



Antal svar	48	22	57	14	35	41	6435
------------	----	----	----	----	----	----	------

NKI för olika kundkategorier

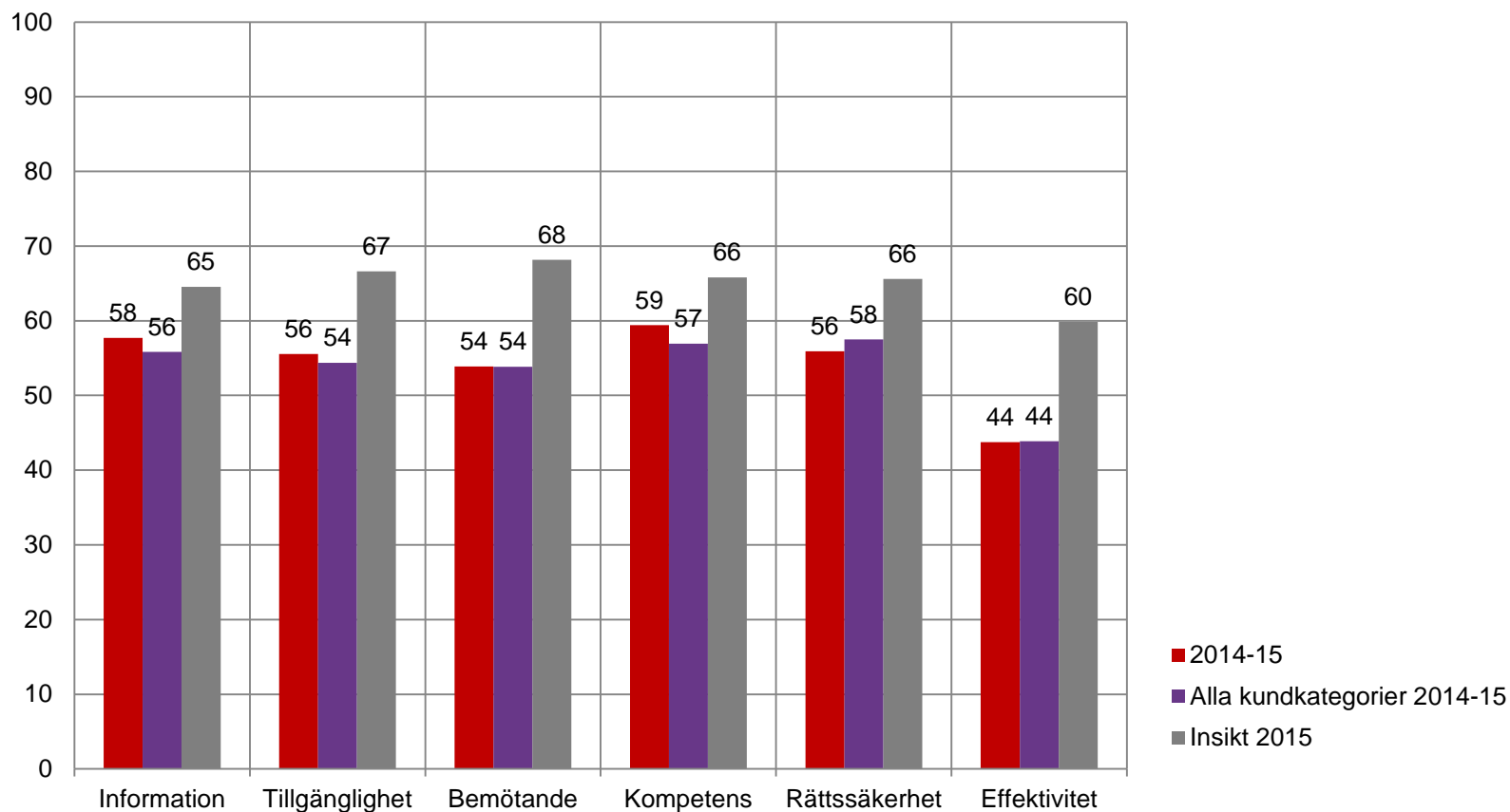
Botkyrka kommun – bygglov. Nöjd-Kund-Index (NKI) 2014-15



Antal svar	Företag	Privatperson	Förening	Offentlig	Samtliga
	35	0	5	1	41

Betygsindex per serviceområde

Botkyrka kommun – bygglov. Betygsindex per serviceområde 2014-15

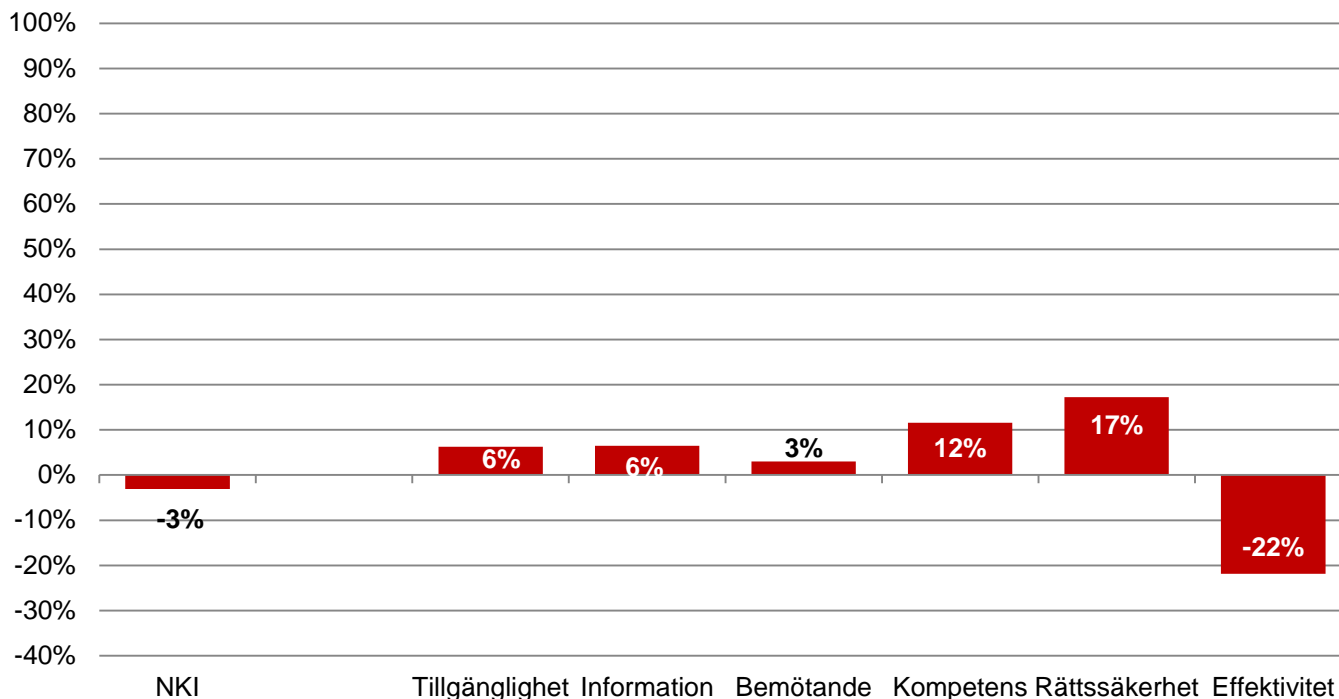


Balansmått för NKI och serviceområde

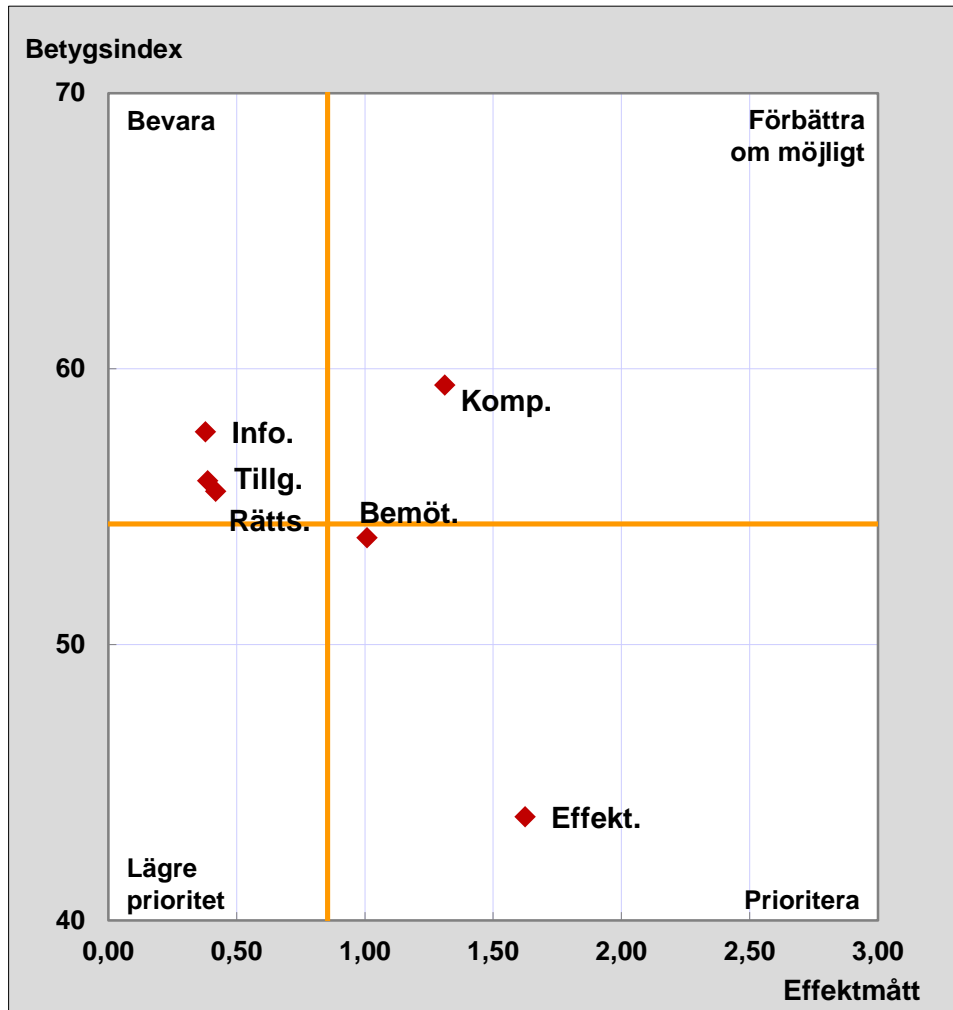
Botkyrka kommun bygglov. Balansmått 2014-15

Bedömningen av kommunens service görs på en tio-gradig skala där 1 är lägsta betyg och 10 är högsta. På en tio-gradig svarsskala brukar 1-4 betraktas som underkänt och 8-10 som höga betyg.

Balansmåtten i diagrammet visar andelen höga betyg (8-10) minus andelen låga betyg (1-4). Staplarna visar med hur många procentenheter höga betyg överstiger andelen låga. Ju högre värde desto bättre.



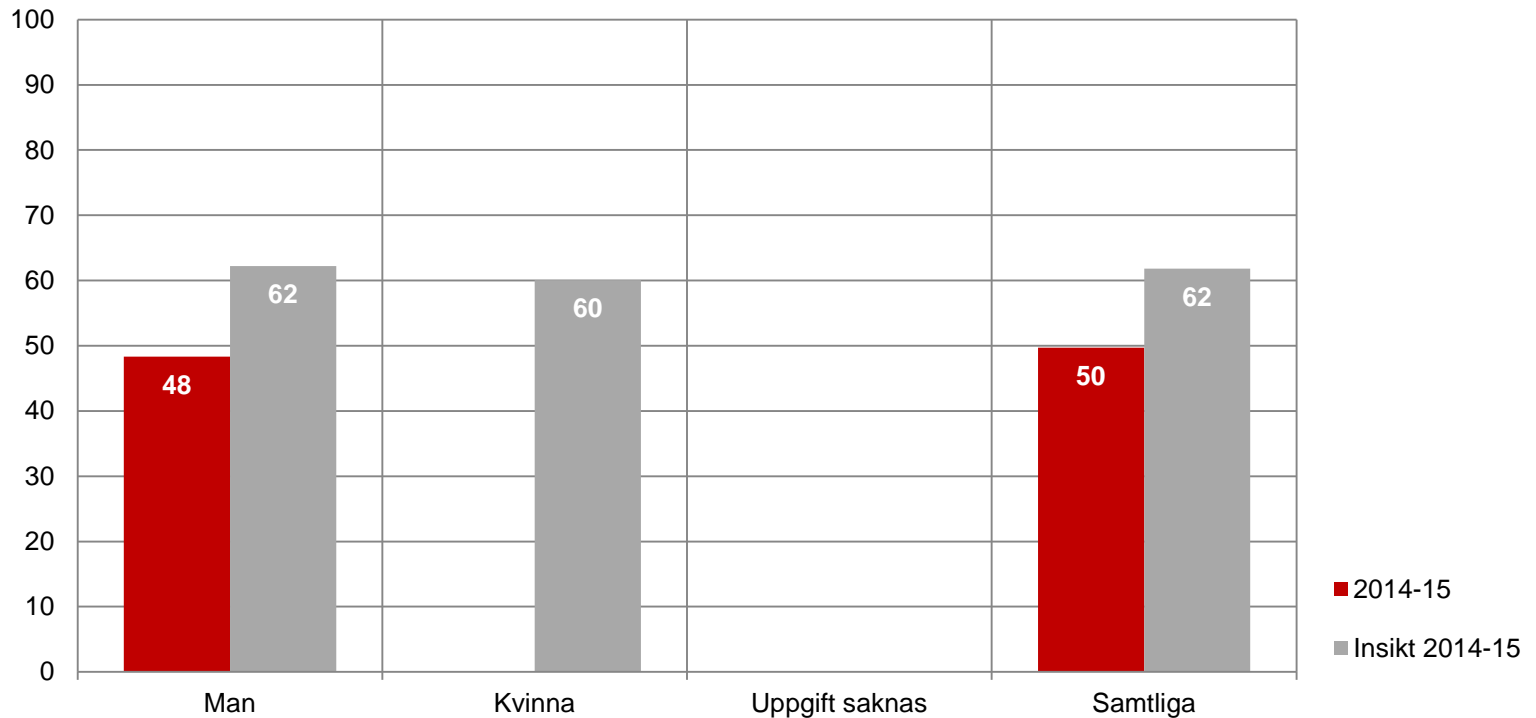
Prioritera effektivitet



— Kommunens medelindex och medeleffekt

NKI efter den svarandes kön

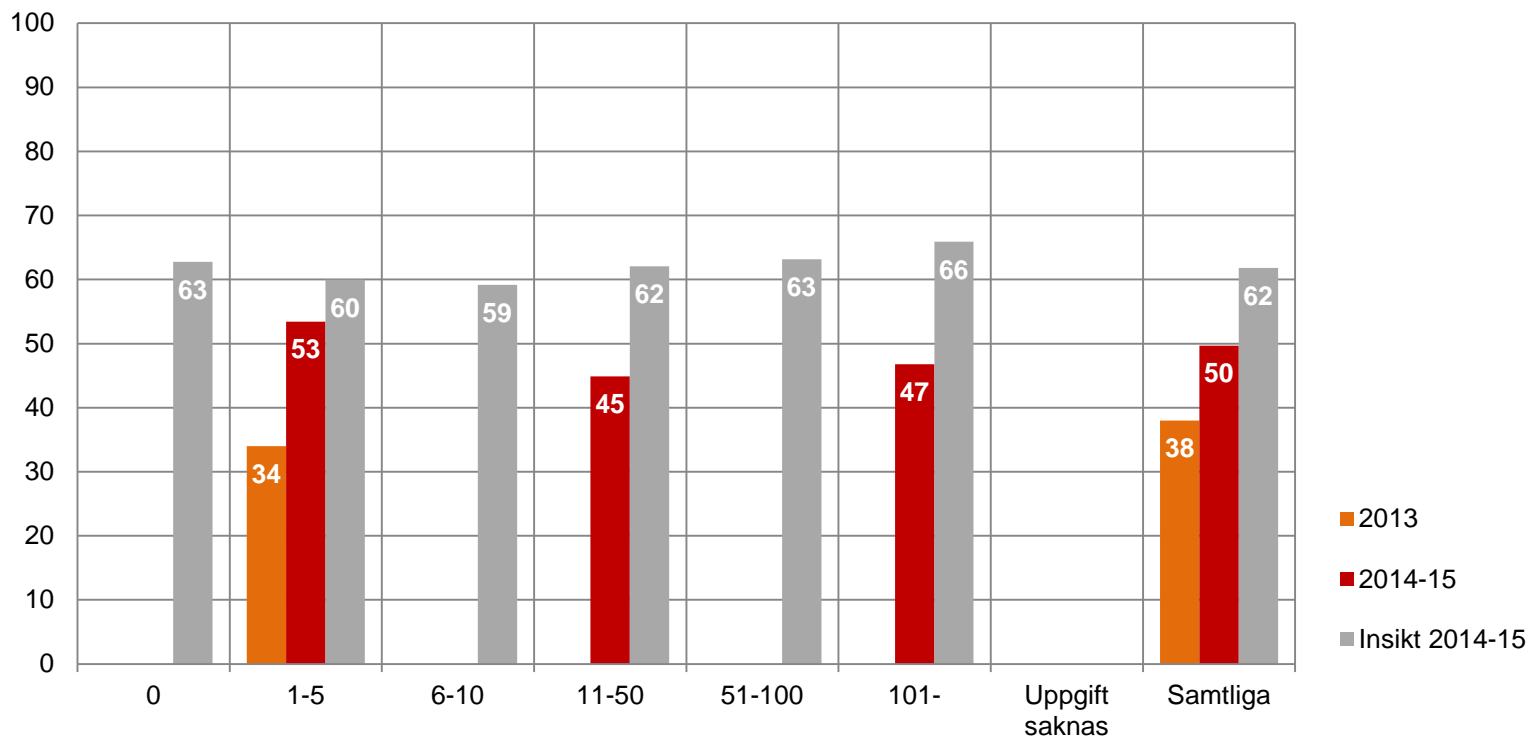
Bygglov jämfört med bygglov Insikt



2014-15	89%	11%	0%	35
Insikt 2014-15	84%	16%		6158

NKI efter företagsstorlek (antal anställda)

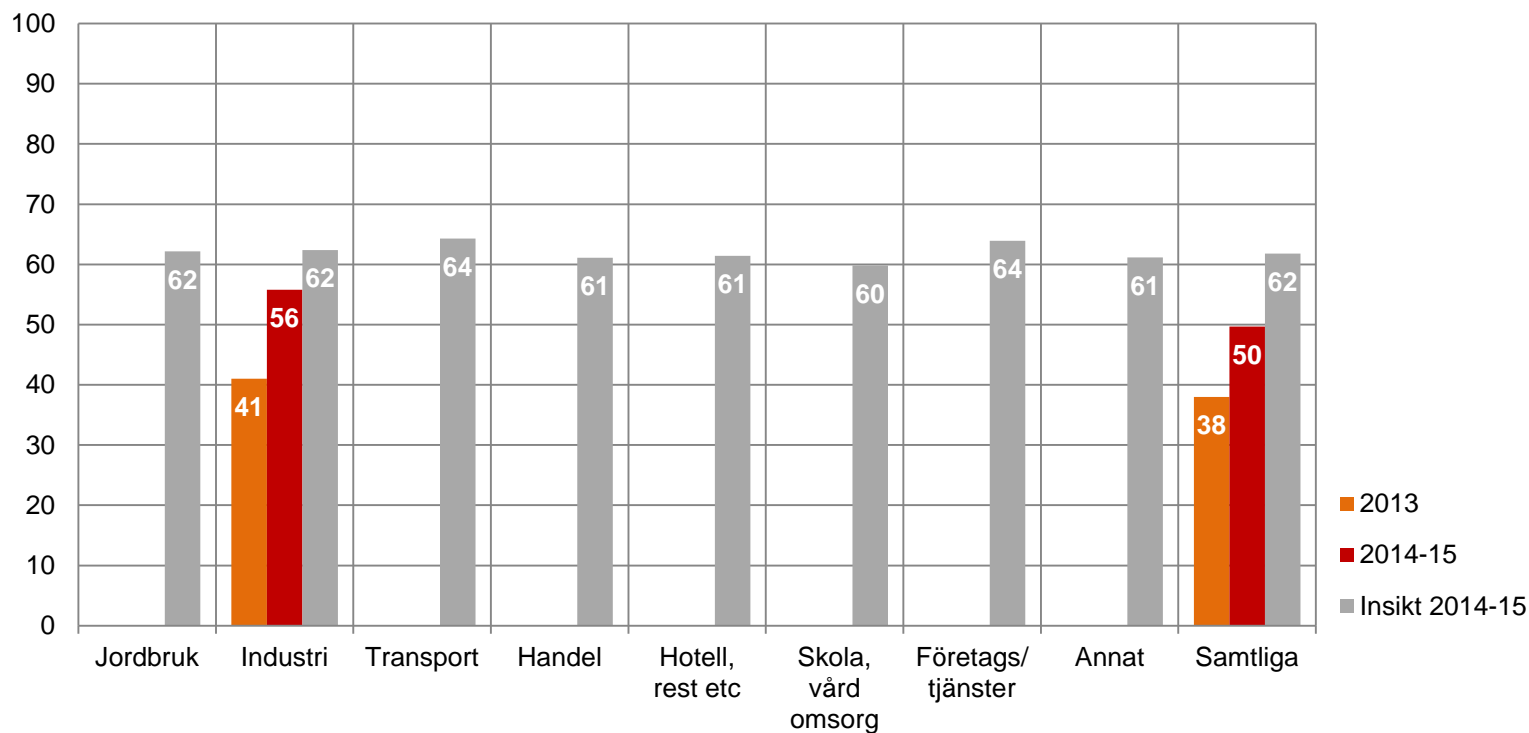
Bygglov jämfört med bygglov Insikt



2013		50%	7%	14%	7%	21%	0%	14
2014-15	9%	23%	14%	23%	3%	26%	3%	35
Insikt 2014-15	0%	31%	15%	26%	10%	18%		5360

NKI efter bransch

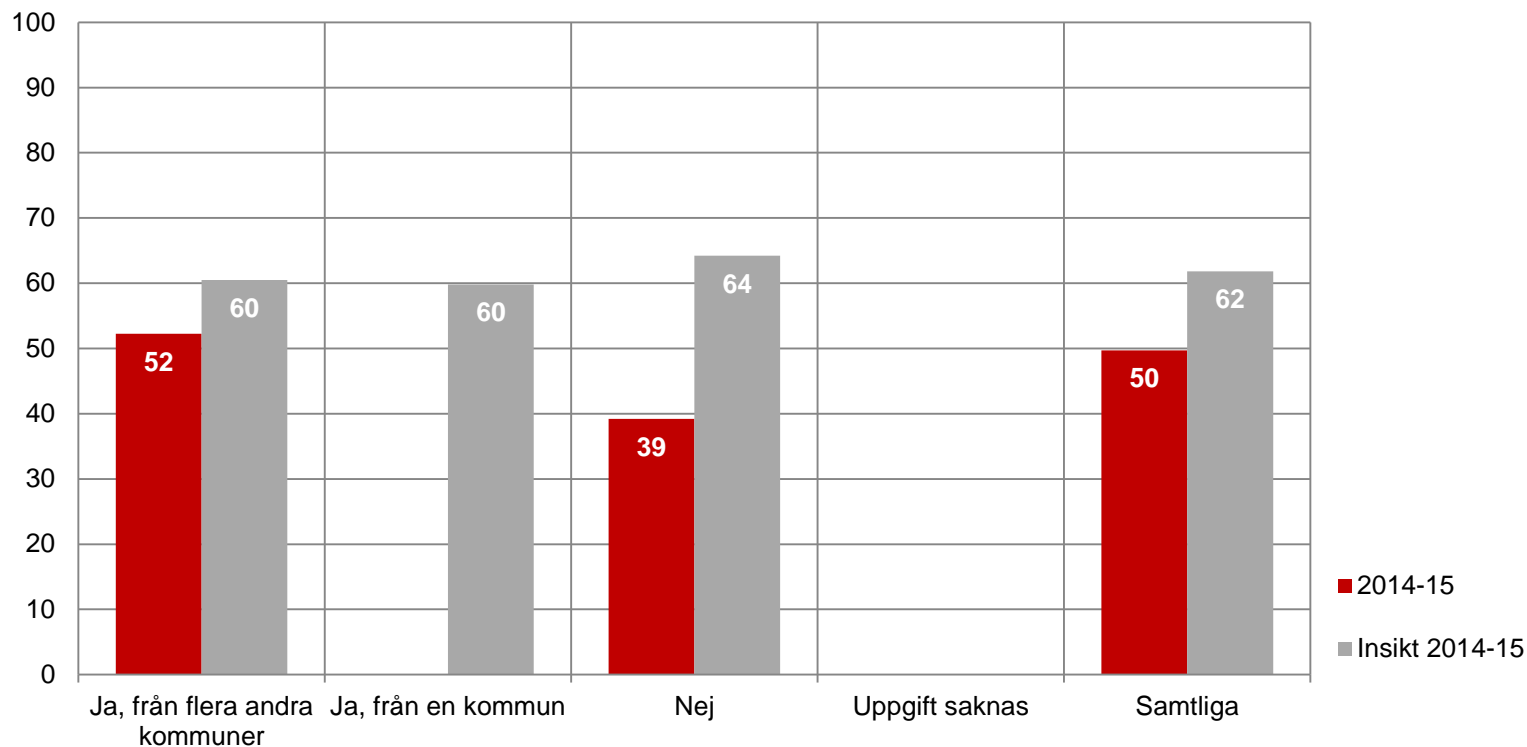
Bygglov jämfört med bygglov Insikt



2013	0%	64%	0%	7%	0%	0%	7%	21%	14
2014-15	0%	51%	3%	14%	6%	0%	14%	9%	35
Insikt 2014-15	1%	37%	3%	9%	6%	2%	12%	29%	5854

NKI efter tidigare kontakt med andra kommuner i liknande ärenden

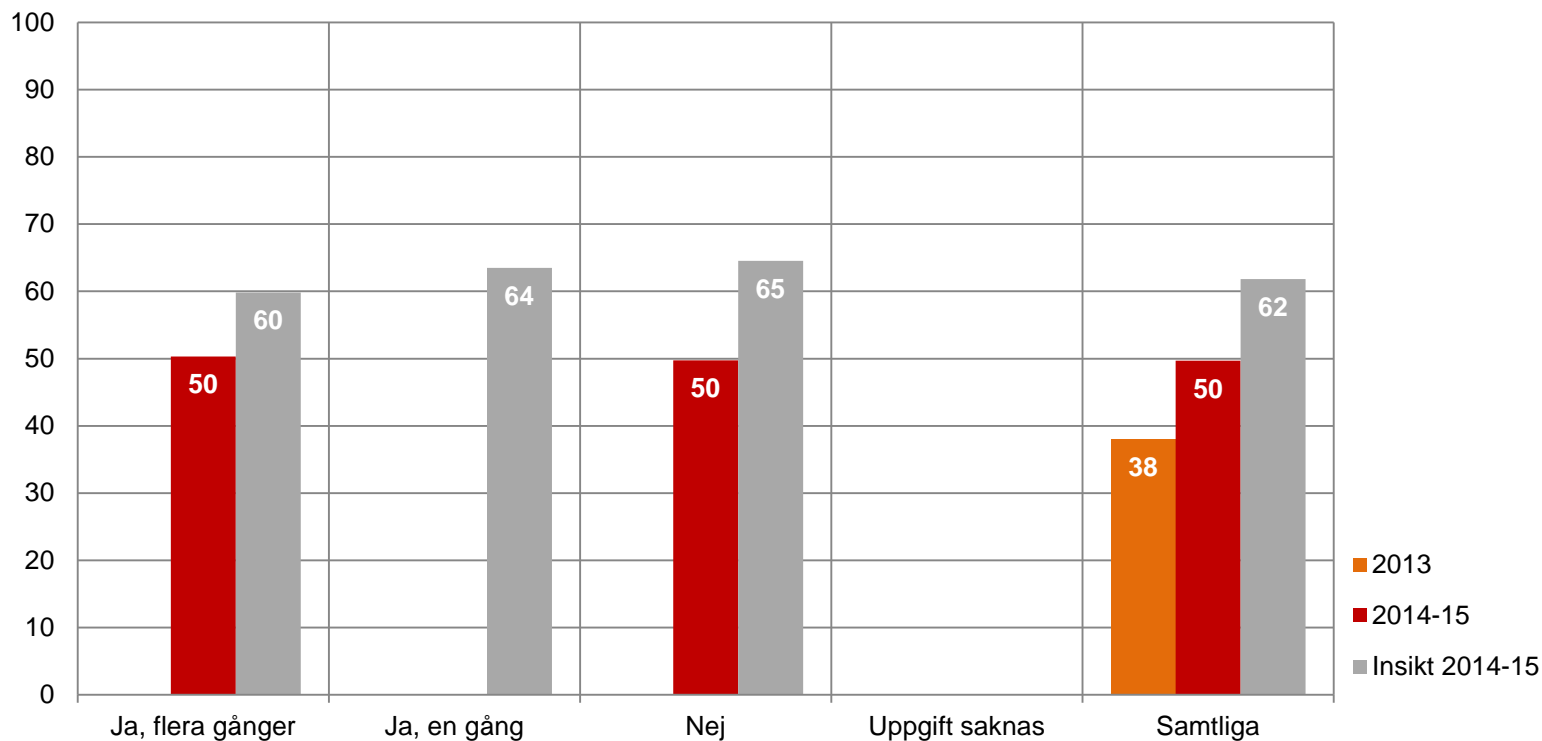
Bygglov jämfört med bygglov Insikt



2014-15	57%	9%	34%	0%	35
Insikt 2014-15	43%	15%	42%		6086

NKI efter tidigare kontakt i liknande ärenden

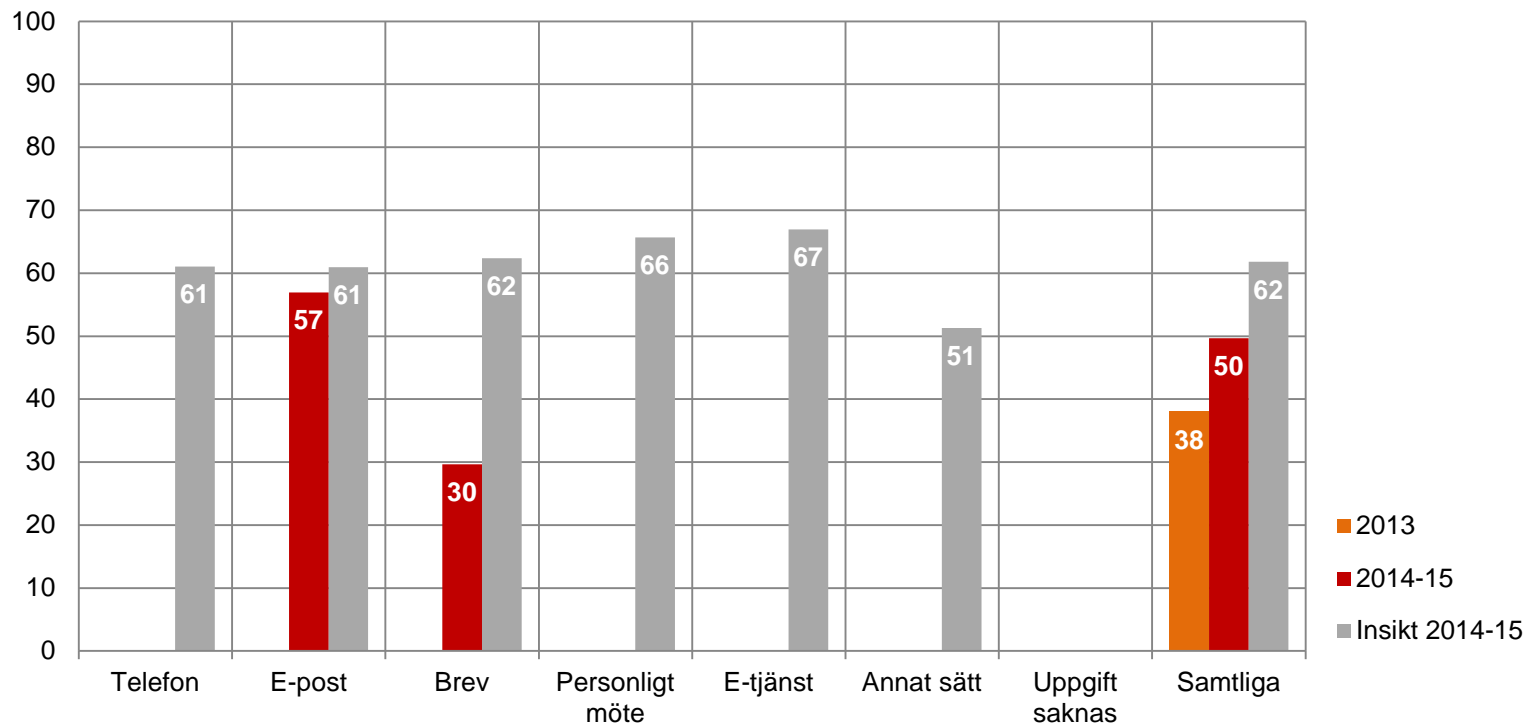
Bygglov jämfört med bygglov Insikt



2013	43%	21%	36%	0%	14
2014-15	49%	6%	43%	3%	35
Insikt 2014-15	54%	13%	33%		6072

NKI efter kontaktsätt

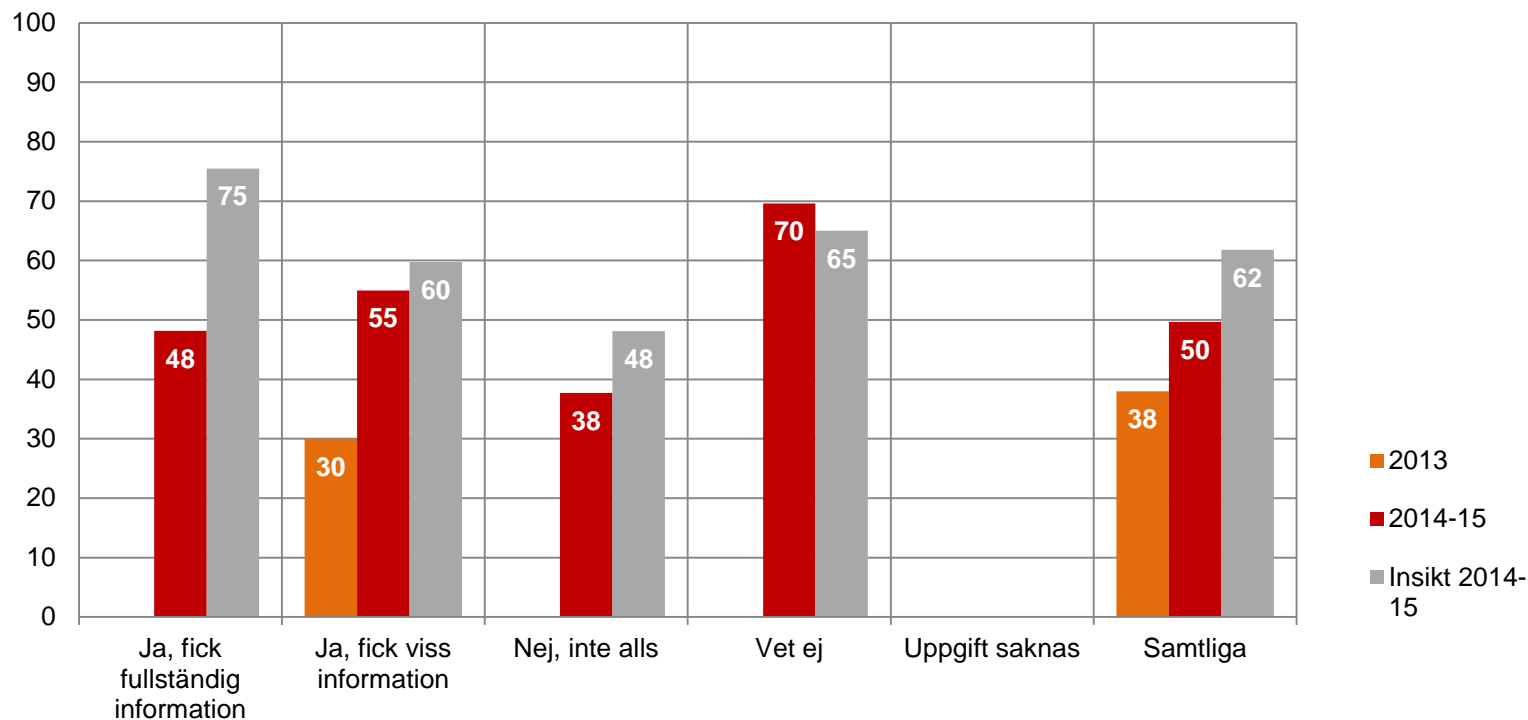
Bygglov jämfört med bygglov Insikt



2013	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	14
2014-15	9%	49%	20%	6%	0%	3%	14%	35
Insikt 2014-15	18%	37%	20%	20%	1%	3%		5904

NKI efter information om vilka tjänster som ingick i avgiften

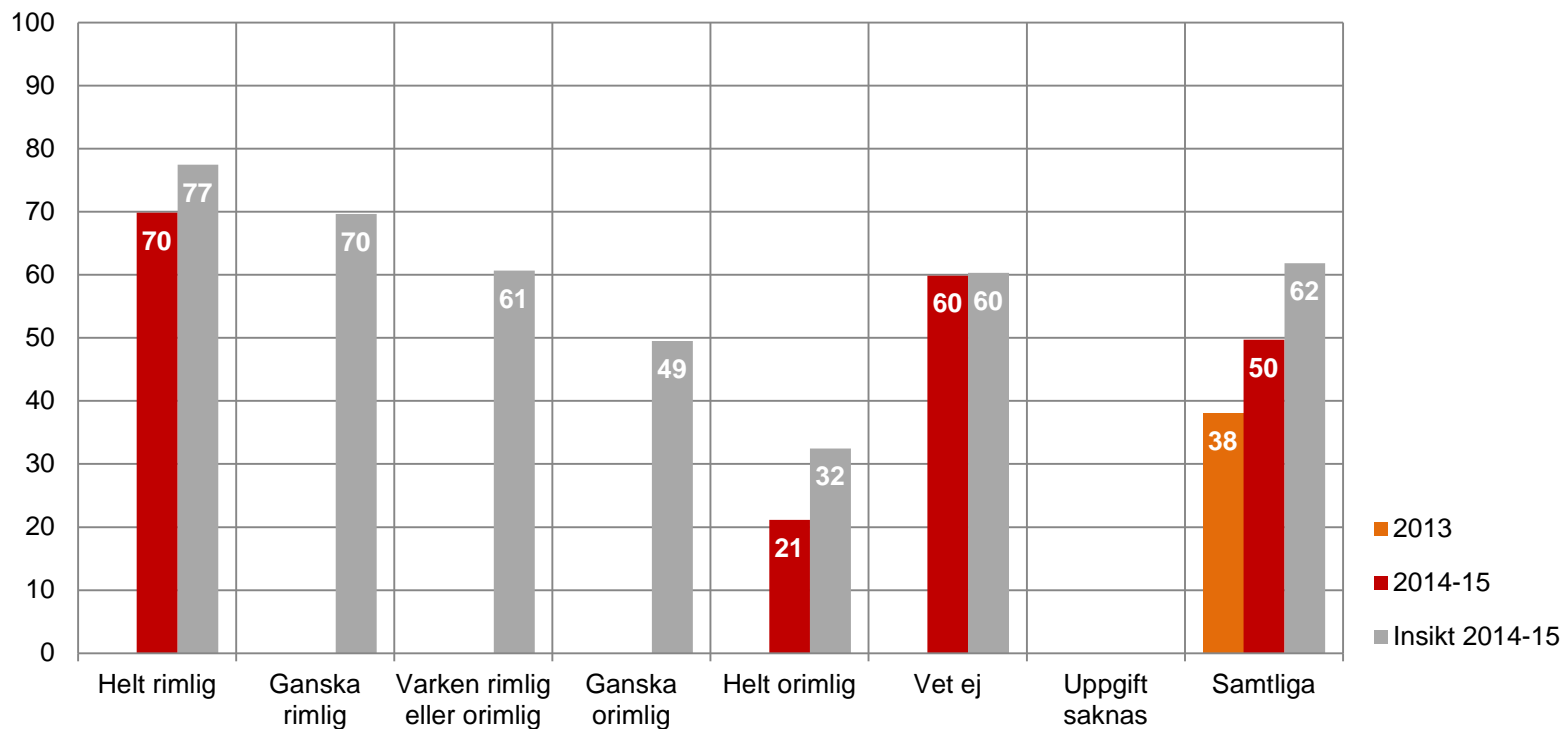
Bygglov jämfört med bygglov Insikt



2013	14%	71%	14%	0%	0%	14
2014-15	23%	26%	31%	20%	0%	35
Insikt 2014-15	30%	29%	28%	12%		6288

NKI efter inställningen till avgiften

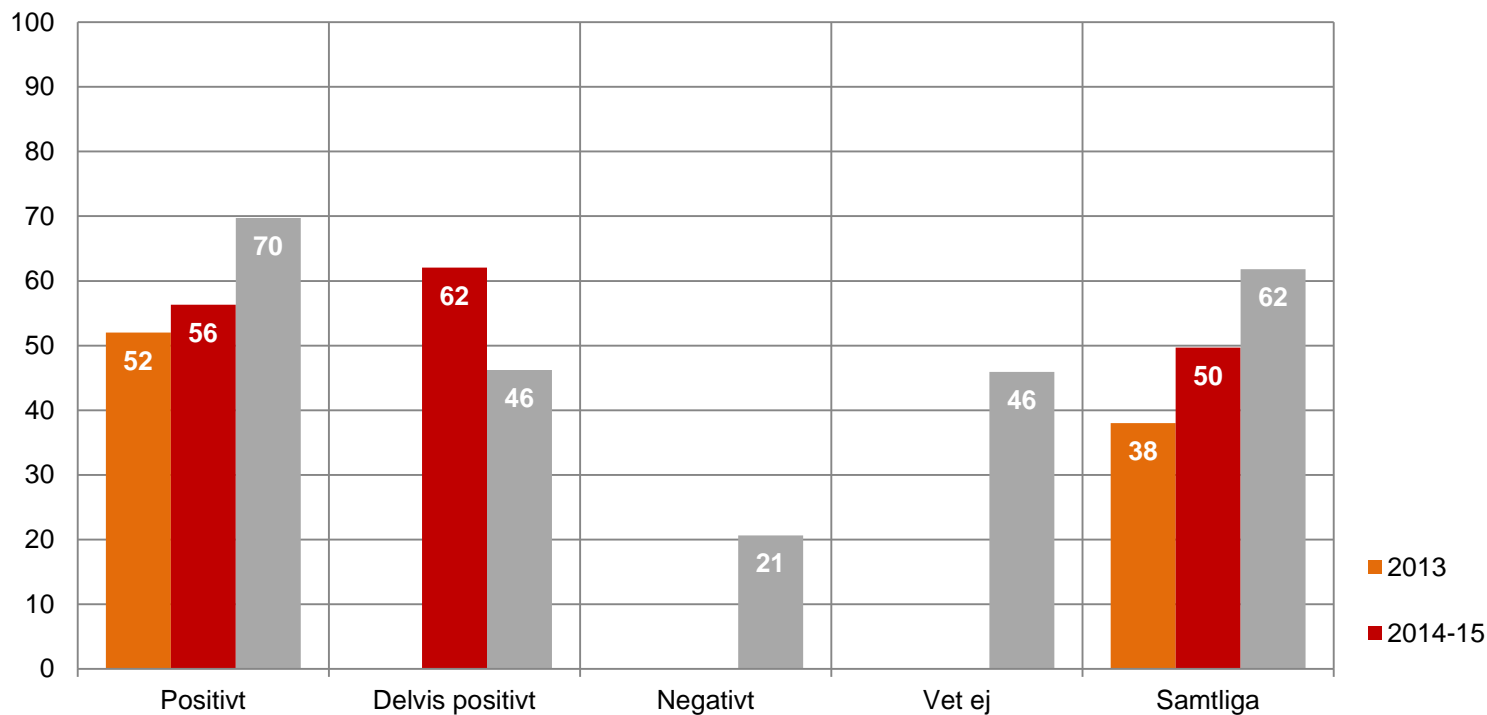
Bygglov jämfört med bygglov Insikt



2013	0%	36%	36%	14%	14%	0%	0%	14
2014-15	20%	14%	11%	14%	20%	20%	0%	35
Insikt 2014-15	15%	28%	23%	15%	8%	10%		6370

NKI efter till ärendets utfall vid tillstånd/anmälan

Bygglov jämfört med bygglov Insikt

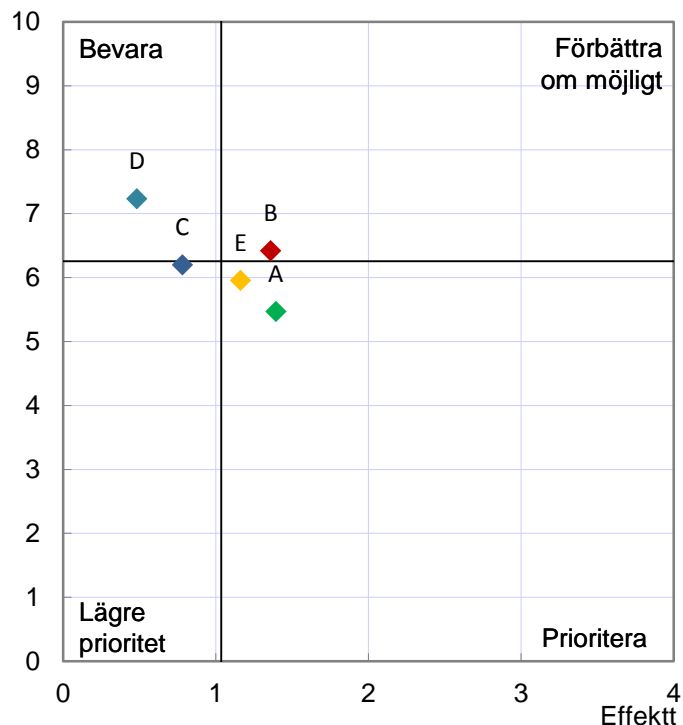


2013	64%	29%	7%	0%	14
2014-15	57%	23%	17%	3%	35
Insikt 2014-15	75%	15%	7%	4%	6169

Tillgänglighet

Delfrågornas betyg och betydelse för betygsindex

Medelvärde



Delfråga A har störst effekt på betygsindex för tillgänglighet. Betyget är idag under medelbetyget för tillgänglighetsavsnittet.

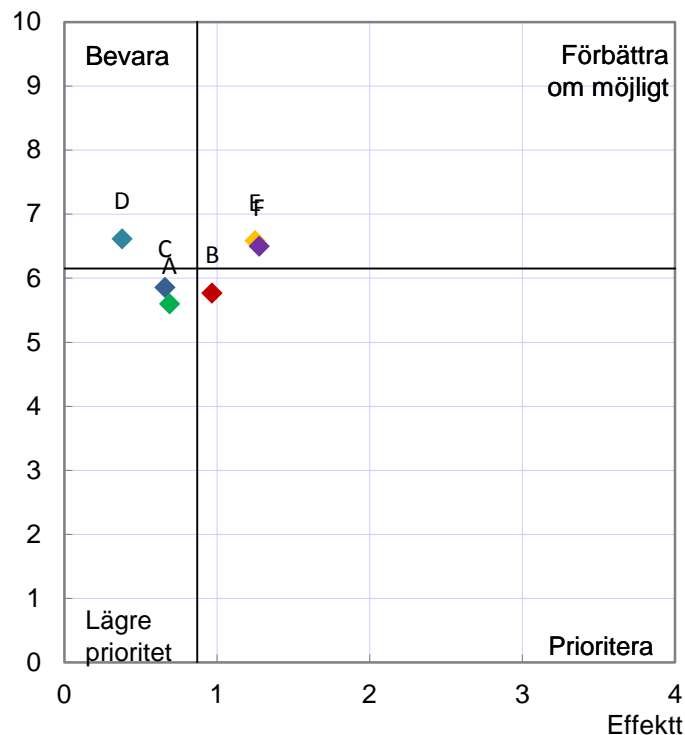
Tillgänglighet	Medelvärde
A ...möjligheten att komma i kontakt med rätt person(er) på telefon?	5,5
B ...möjligheten att komma i kontakt med rätt person(er) på e-post?	6,4
C ...möjligheten att få träffa rätt person (er)?	6,2
D ...möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan?	7,2
E ...möjligheten att använda e-tjänster för ditt ärende?	6,0
F ...totalt sett med tillgängligheten?	5,9

Medelvärdet avser bygglovsärenden för kommunen. Effekten på betygsindex bygger på samtliga svar för bygglovsärenden i Insikt.

Information

Delfrågornas betyg och betydelse för betygsindex

Medelvärde



Delfråga E och F har störst effekt på betygsindex för information. Betyget är idag över medelbetyget för informationsavsnittet.

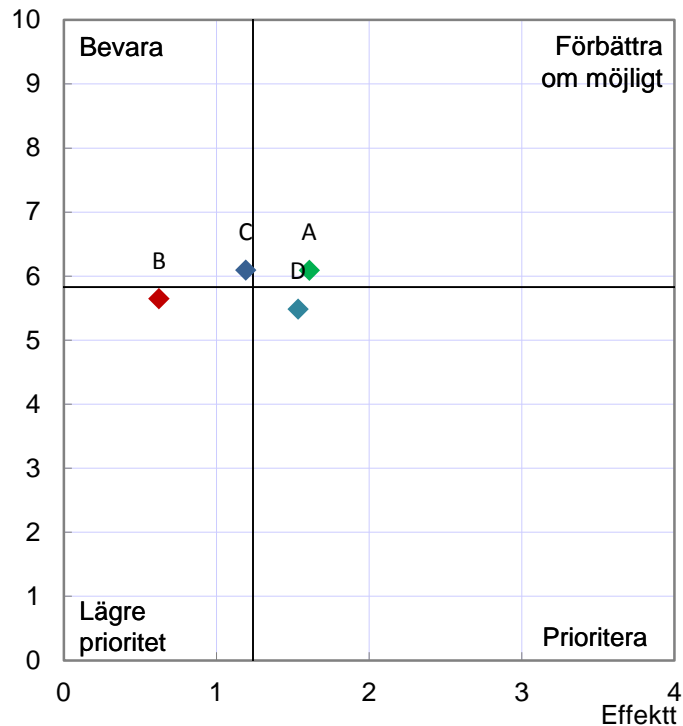
Information	Medelvärde
A ...hur vi informerade om de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	5,6
B ...hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	5,8
C ...hur vi informerade om vad som förväntades för dig?	5,9
D ...hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	6,6
E ...vår skriftliga information?	6,6
F ...informationen på vår webbplats?	6,5
G ...totalt sett med informationen	6,2

Medelvärdet avser bygglovsärenden för kommunen. Effekten på betygsindex bygger på samtliga svar för bygglovsärenden i Insikt.

Bemötande

Delfrågornas betyg och betydelse för betygsindex

Medelvärde



Delfråga A har störst effekt på betygsindex för bemötande. Betyget är idag över medelbetyget för bemötandeavsnittet.

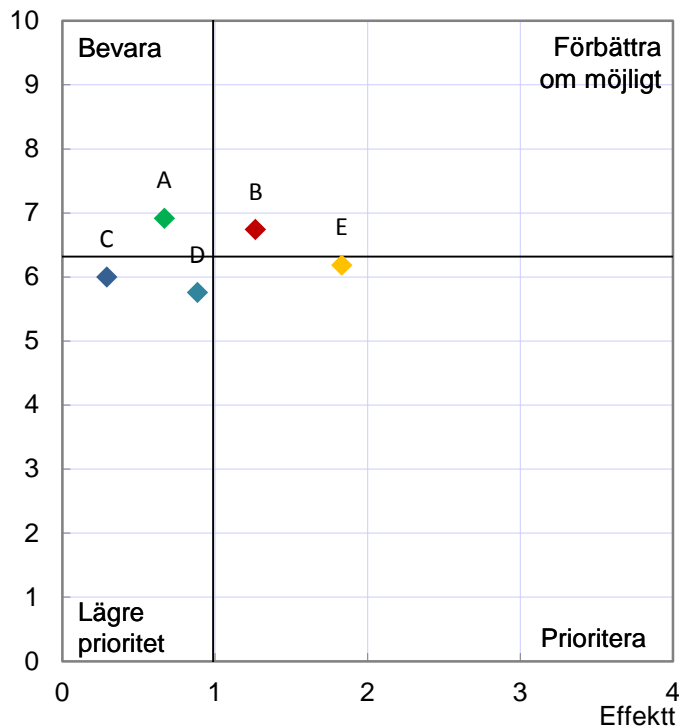
Bemötande	Medelvärde
A ...vår attityd mot dig?	6,1
B ...vårt engagemang i ditt ärende?	5,6
C ...vårt sätt att kommunicera med dig?	6,1
D ...den lyhördhet som vi visade	5,5
E ...totalt sett med bemötandet?	5,8

Medelvärdet avser bygglovsärenden för kommunen. Effekten på betygsindex bygger på samtliga svar för bygglovsärenden i Insikt.

Kompetens

Delfrågornas betyg och betydelse för betygsindex

Medelvärde



Delfråga E har störst effekt på betygsindex för kompetens. Betyget är idag strax under medelbetyget för kompetensavsnittet.

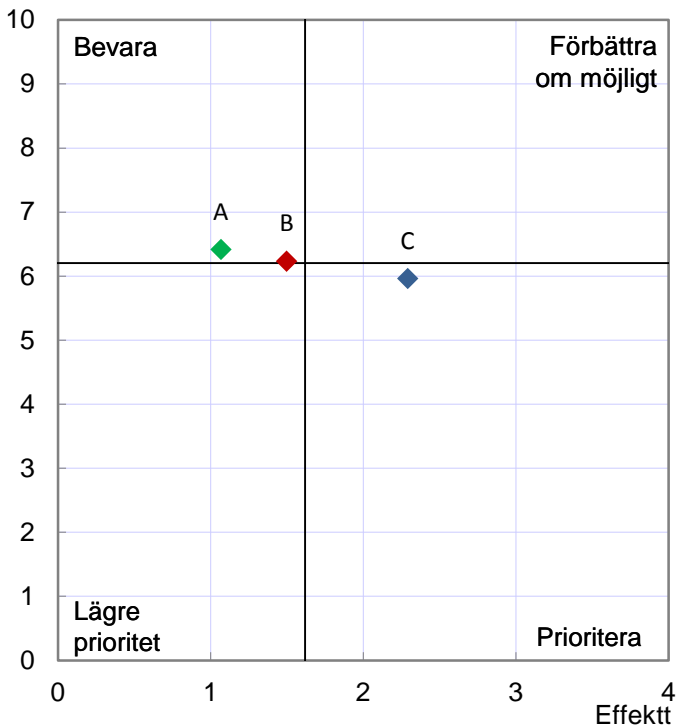
Kompetens	Medelvärde
A ...vår kunskap om lagar och regler?	6,9
B ...vår kunskap om ämnesområdet?	6,7
C ...vår kunskap om företagets villkor och förutsättningar?	6,0
D ...vår förmåga att förstå dina problem?	5,8
E ...vår förmåga att ge råd och vägledning?	6,2
F ...totalt sett med kompetensen?	6,3

Medelvärdet avser bygglovsärenden för kommunen. Effekten på betygsindex bygger på samtliga svar för bygglovsärenden i Insikt.

Rättssäkerhet

Delfrågornas betyg och betydelse för betygsindex

Medelvärde



Delfråga C har störst effekt på betygsindex för rättssäkerhet. Betyget är idag under medelbetyget för rättssäkerhetsavsnittet.

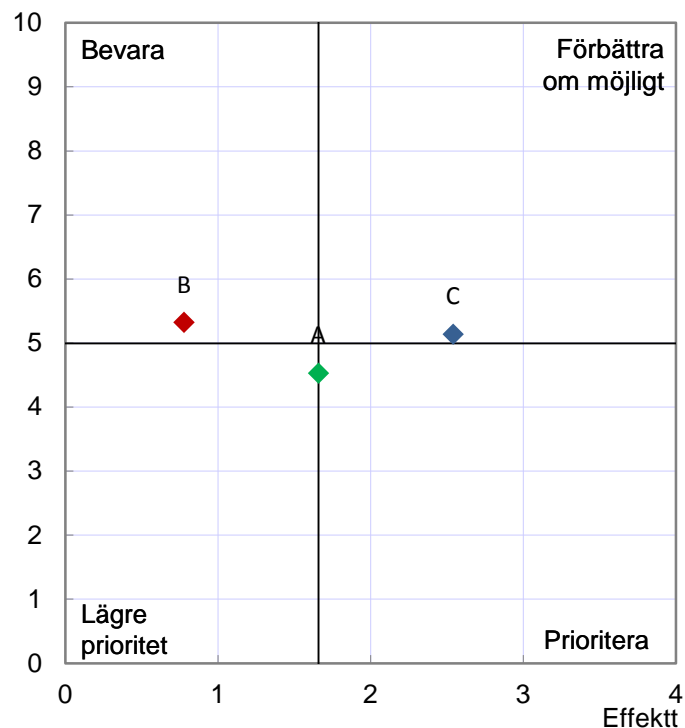
Rättssäkerhet	Medelvärde
A ...tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	6,4
B ...det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/ beslut?	6,2
C ...möjligheten att framföra klagomål eller lämna synpunkter	6,0
D ...totalt sett med rättssäkerheten?	6,0

Medelvärdet avser bygglovsärenden för kommunen. Effekten på betygsindex bygger på samtliga svar för bygglovsärenden i Insikt.

Effektivitet

Delfrågornas betyg och betydelse för betygsindex

Medelvärde



Delfråga C har störst effekt på betygsindex för effektivitet. Betyget är idag strax över medelbetyget för effektivitetsavsnittet.

Effektivitet	Medelvärde
A ...tiden för handläggningen av ditt ärende?	4,5
B ...förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	5,3
C ...rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	5,1
D ...totalt sett med effektiviteten?	4,9

Medelvärdet avser bygglovsärenden för kommunen. Effekten på betygsindex bygger på samtliga svar för bygglovsärenden i Insikt.

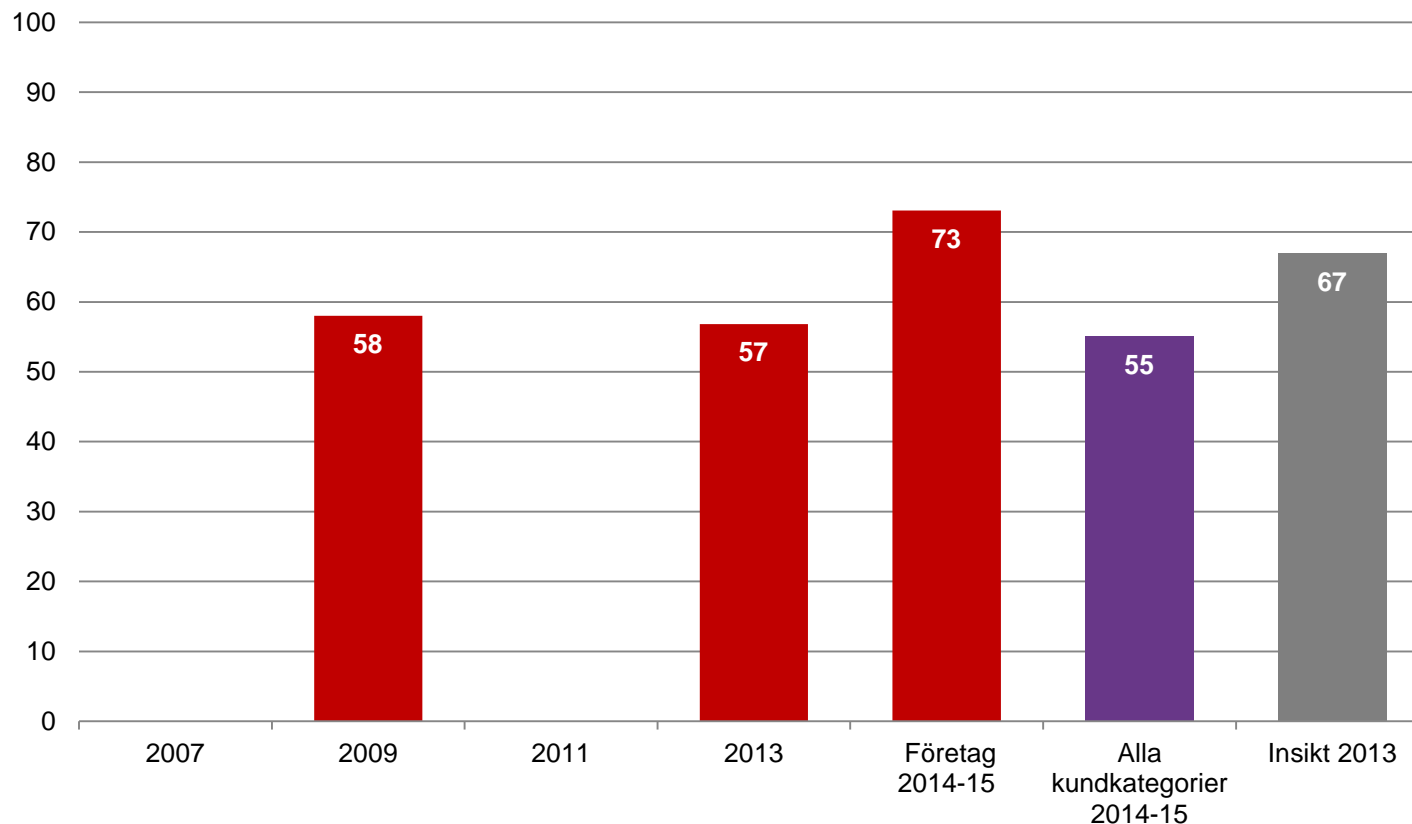
Rekommendationer

- Botkyrka hade denna gång många bygglovsärenden.
- NKI är högre än 2013, NKI 50 mot NKI 38. Detta är dock fortfarande klart under riksgenomsnittet för Insikt. Det är även klart lägre än kommunens resultat 2009 och 2011.
- Var tredje svarande ger betyg 1-4 på den tiogradiga skalan – svar i den delen av svarsskalan brukar betecknas som underkänt.
- Alla betygsindex är lägre än riksgenomsnittet. Lägst är omdömet för effektivitet.
- Effektivitet bör främst förbättras i syfte att höja NKI för bygglovshanteringen.
- Nio av tio svarande är män.
- Svarande som inte haft kontakt med andra kommuner i liknande ärenden ger lägre betyg än mer erfarna kunder.
- Kännedom om vilka tjänster som ingår i avgiften samt inställningen till avgiften har samband med helhetsomdömet.

MARKUPPLÅTELSE

NKI högst hittills och över riksgenomsnittet för första gången

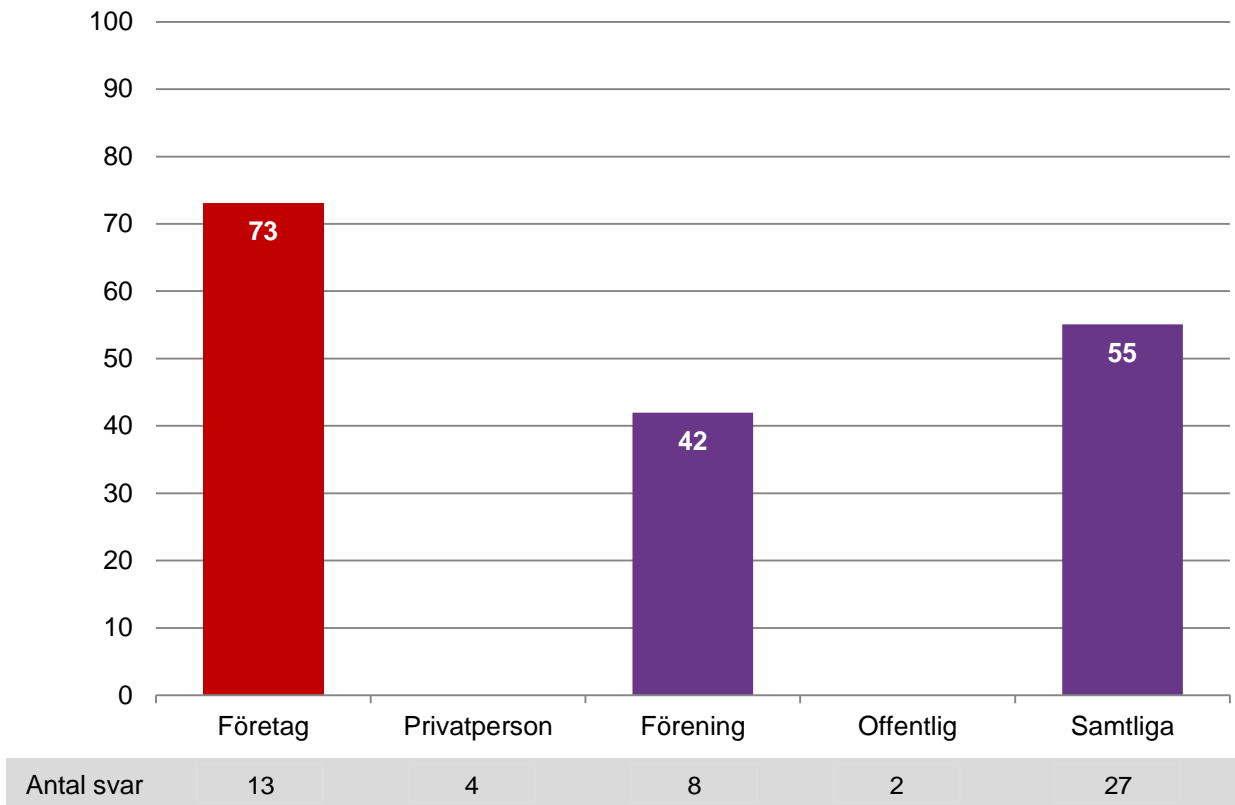
Botkyrka kommun – markupplåtelser. Nöjd-Kund-Index (NKI) 2007 - 2015



Antal svar	3	17	8	12	13	27	3195
------------	---	----	---	----	----	----	------

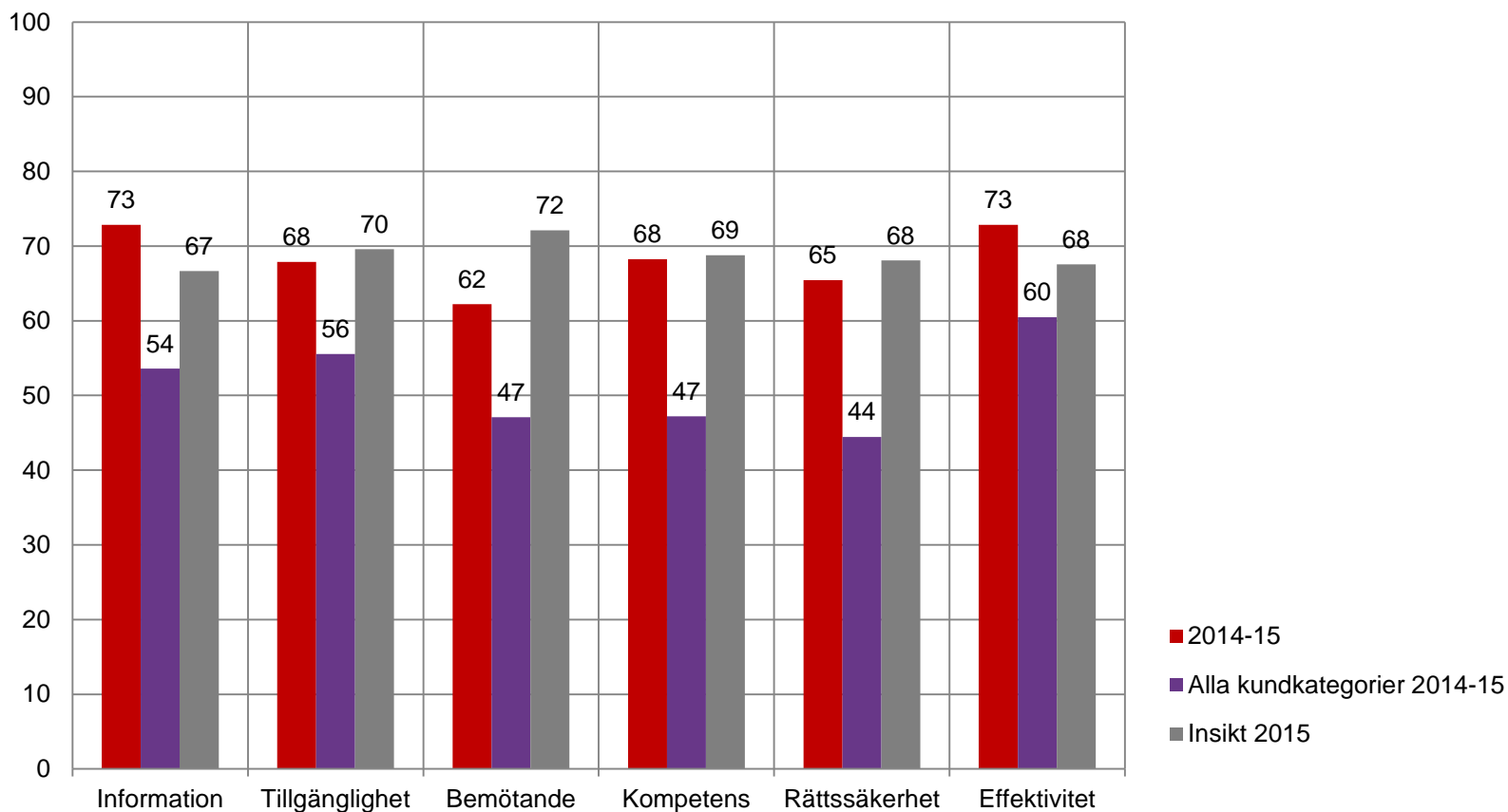
NKI för olika kundkategorier

Botkyrka kommun – markupplåtelse. Nöjd-Kund-Index (NKI) 2014-15



Betygsindex per serviceområde

Botkyrka kommun – markupplåtelser. Betygsindex per serviceområde 2014-15

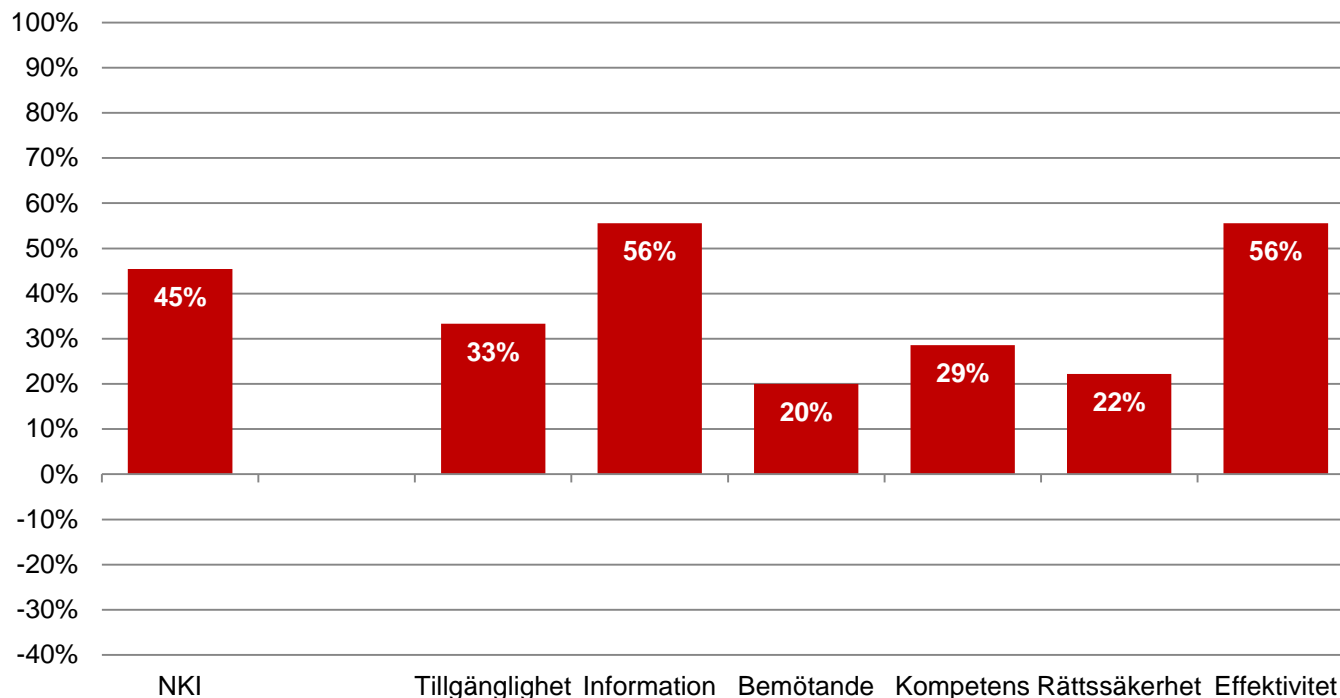


Balansmått för NKI och serviceområde

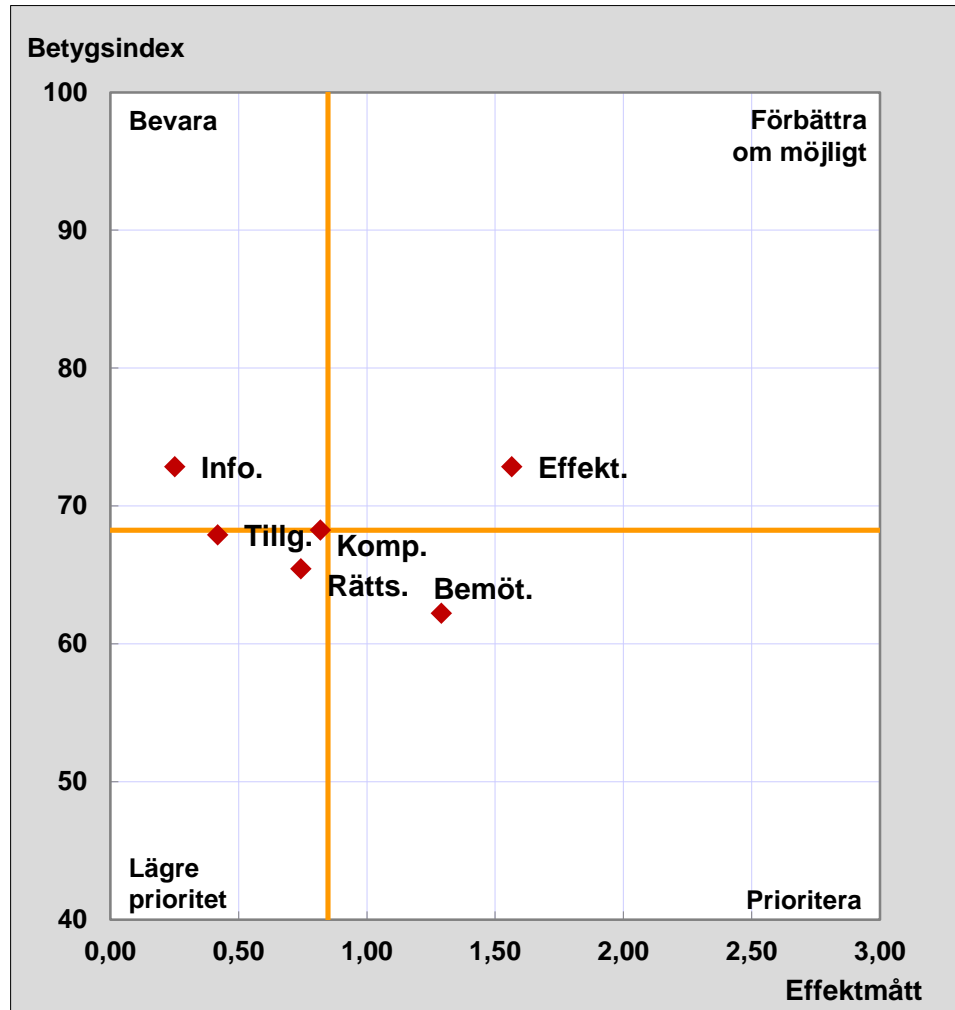
Botkyrka kommun markupplåtelser. Balansmått 2014-15

Bedömningen av kommunens service görs på en tio-gradig skala där 1 är lägsta betyg och 10 är högsta. På en tio-gradig svarsskala brukar 1-4 betraktas som underkänt och 8-10 som höga betyg.

Balansmåtten i diagrammet visar andelen höga betyg (8-10) minus andelen låga betyg (1-4). Staplarna visar med hur många procentenheter höga betyg överstiger andelen låga. Ju högre värde desto bättre.



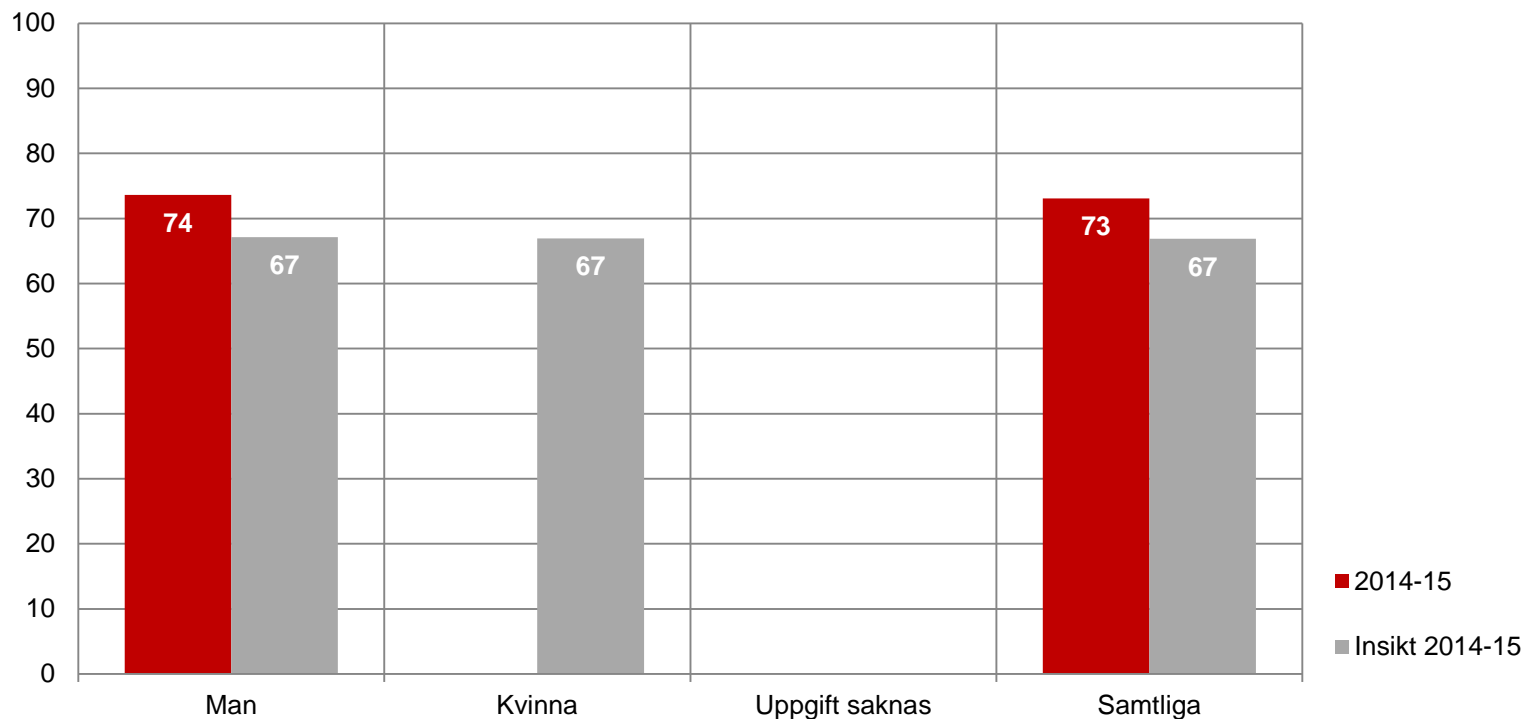
Prioritera bemötande



— Kommunens medelindex och medeleffekt

NKI efter den svarands kön

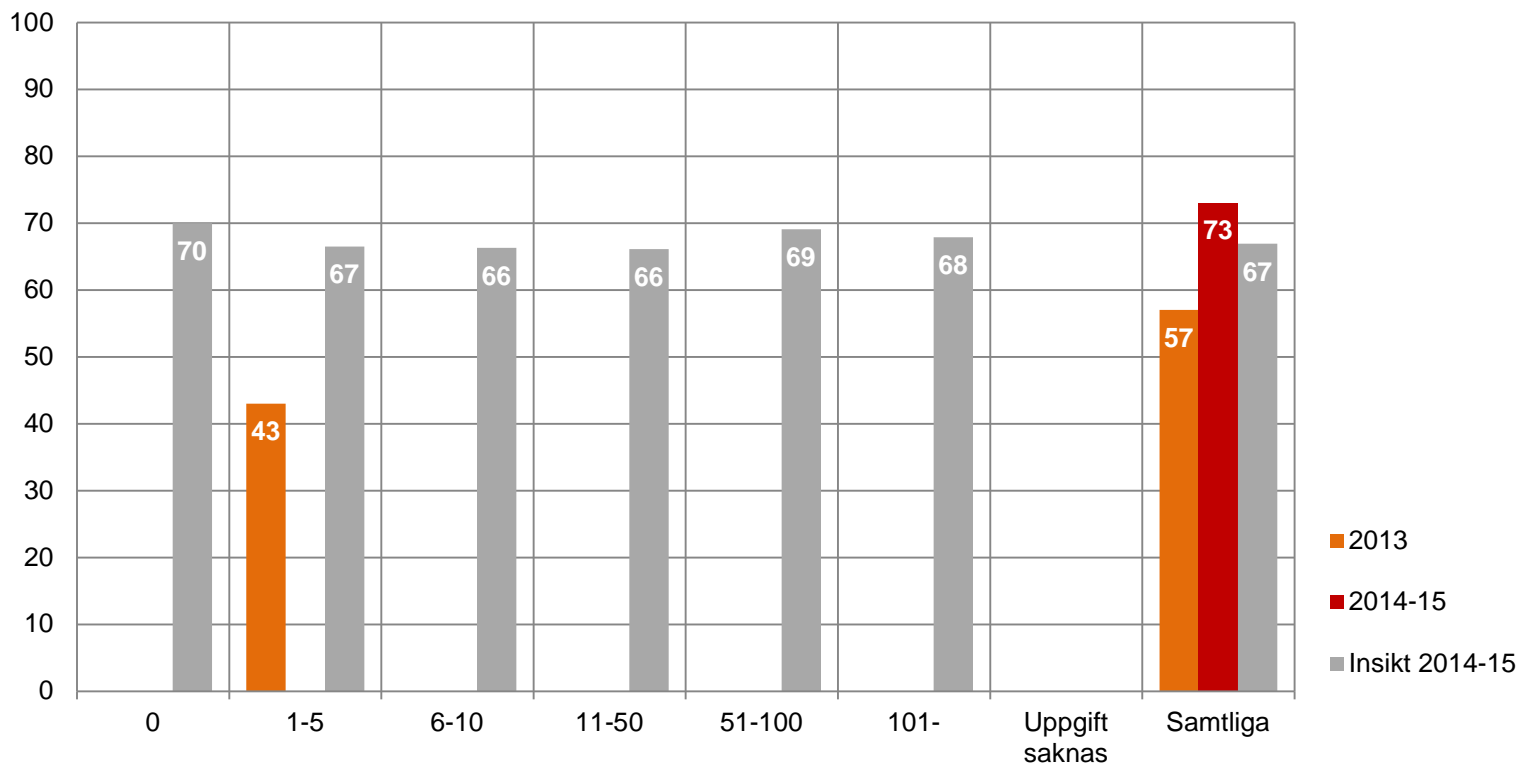
Markupplåtelser jämfört med markupplåtelser Insikt



2014-15	77%	23%	0%	13
Insikt 2014-15	74%	26%		2959

NKI efter företagsstorlek (antal anställda)

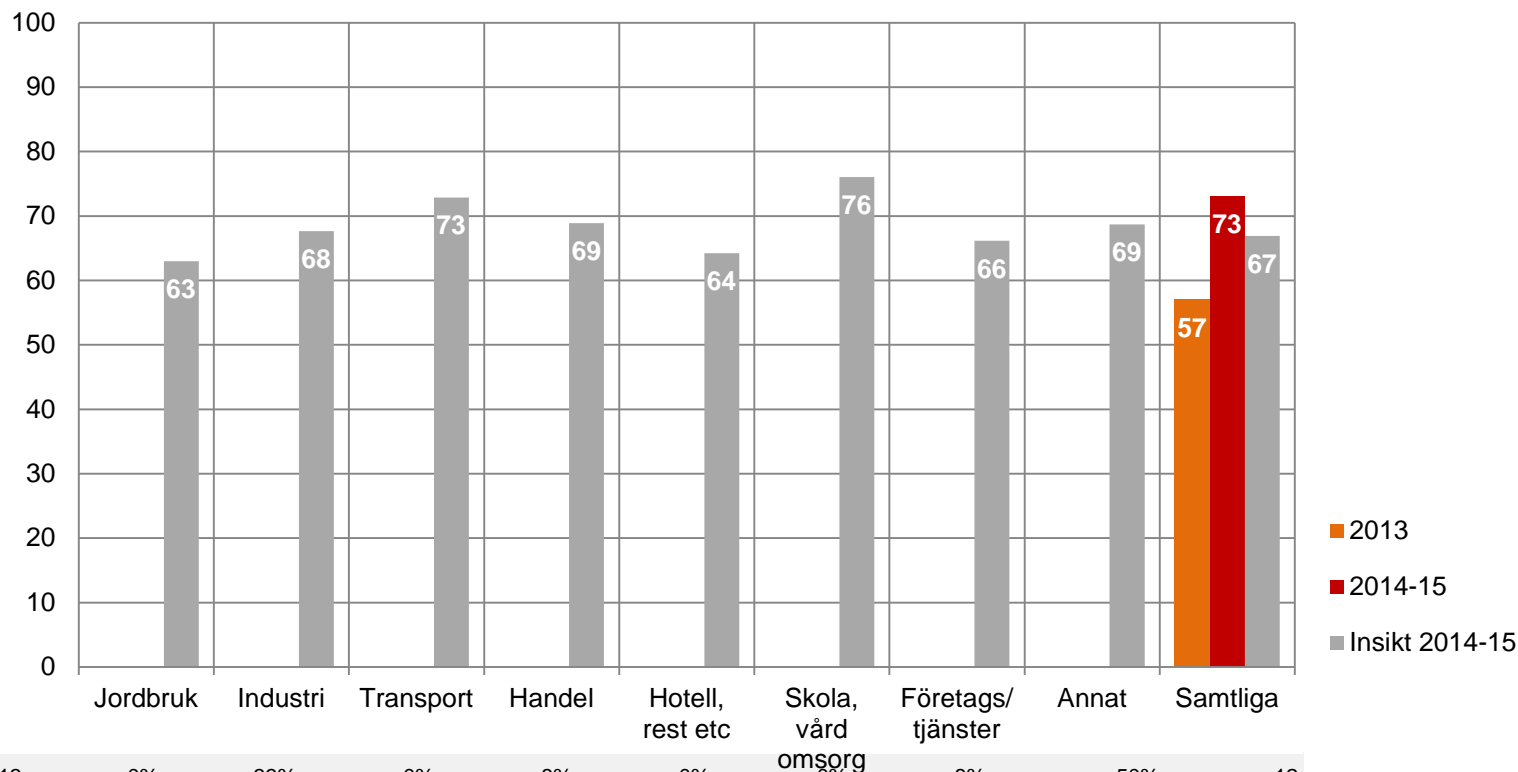
Markupplåtelser jämfört med markupplåtelser Insikt



2013		67%	0%	8%	0%	25%	0%	12
2014-15	15%	15%	8%	15%	8%	31%	8%	13
Insikt 2014-15	0%	41%	18%	26%	6%	9%		2546

NKI efter bransch

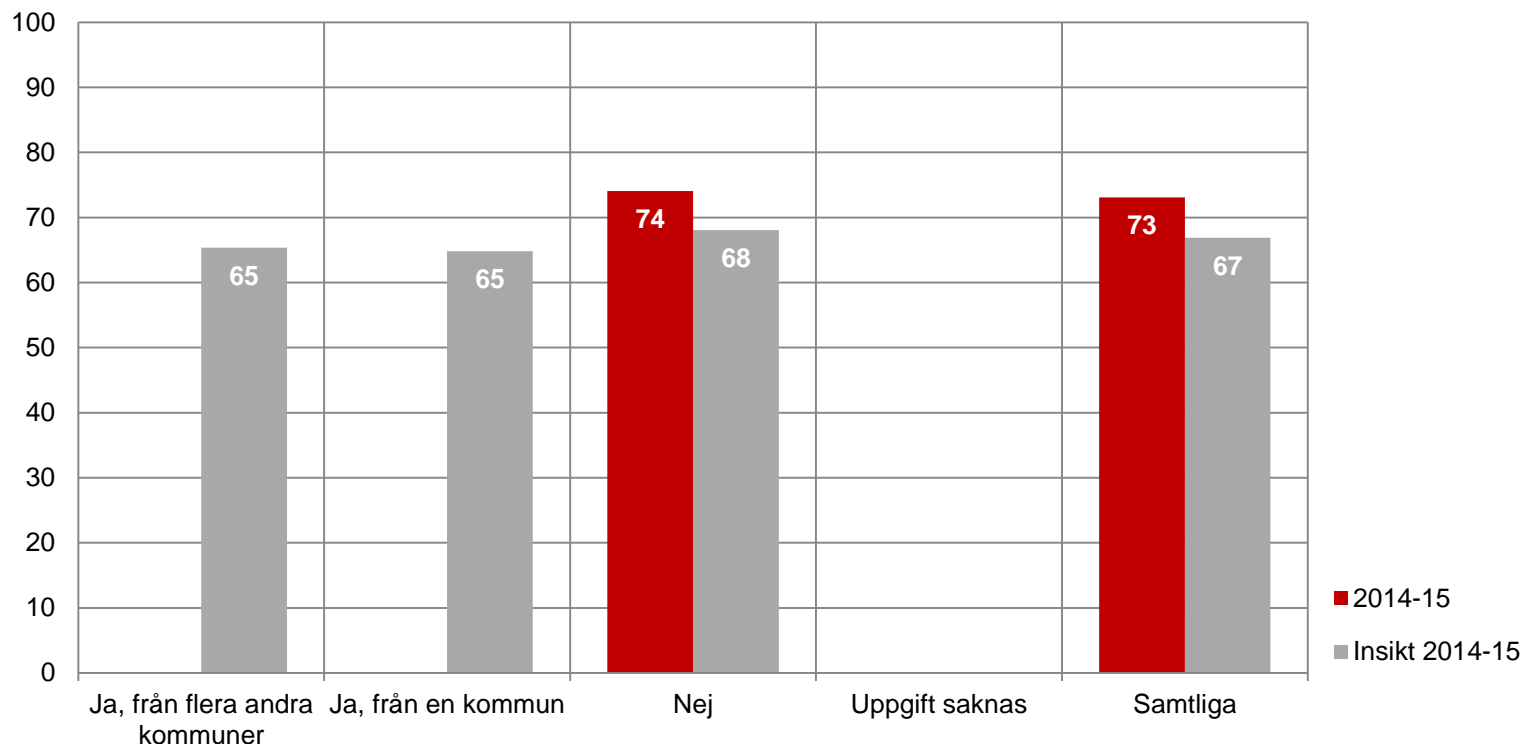
Markupplåtelser jämfört med markupplåtelser Insikt



2013	0%	33%	0%	8%	0%	0%	8%	50%	12
2014-15	0%	46%	0%	8%	15%	8%	8%	15%	13
Insikt 2014-15	1%	26%	2%	14%	32%	1%	5%	20%	2926

NKI efter tidigare kontakt med andra kommuner i liknande ärenden

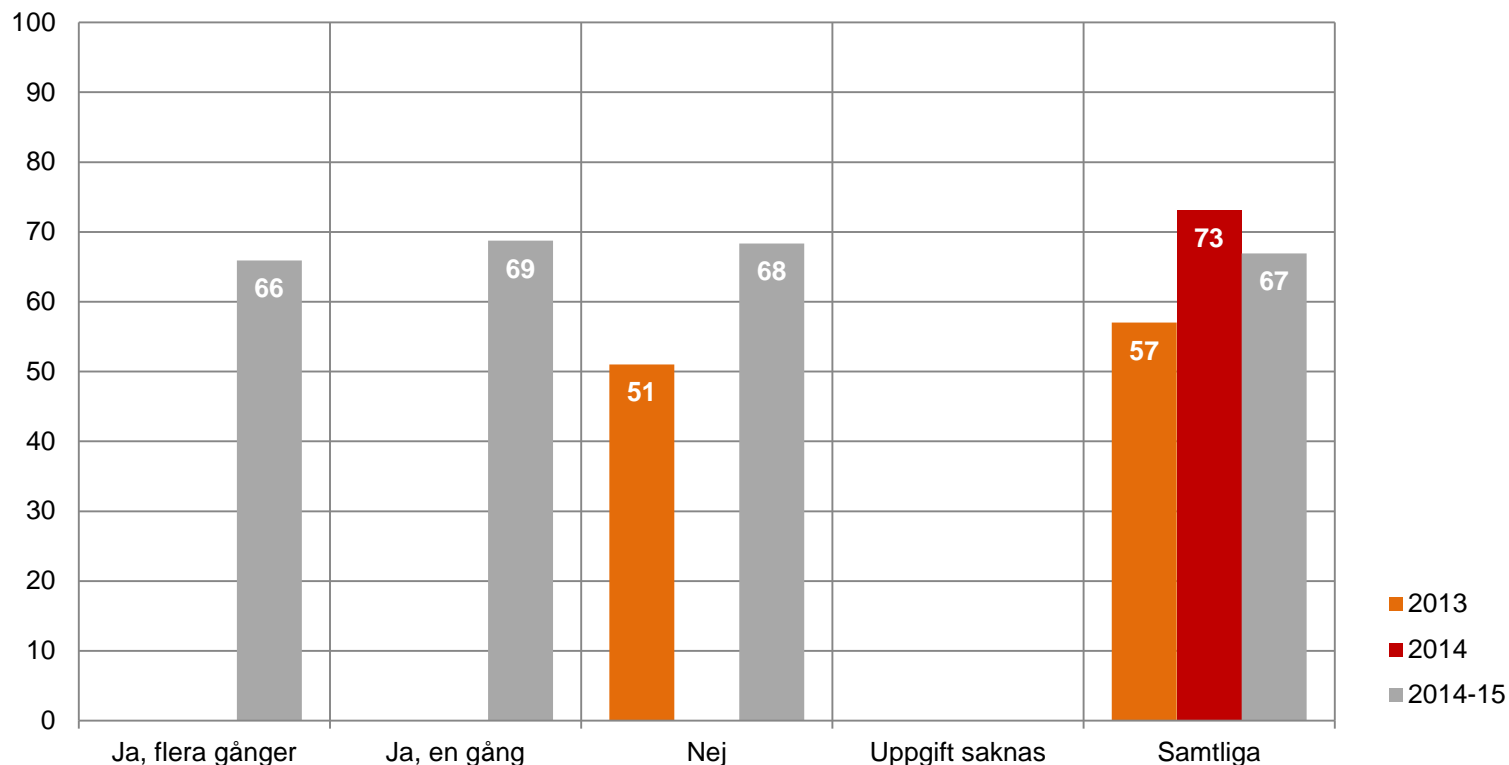
Markupplåtelser jämfört med markupplåtelser Insikt



2014-15	23%	23%	54%	0%	13
Insikt 2014-15	28%	14%	58%		2913

NKI efter tidigare kontakt i liknande ärenden

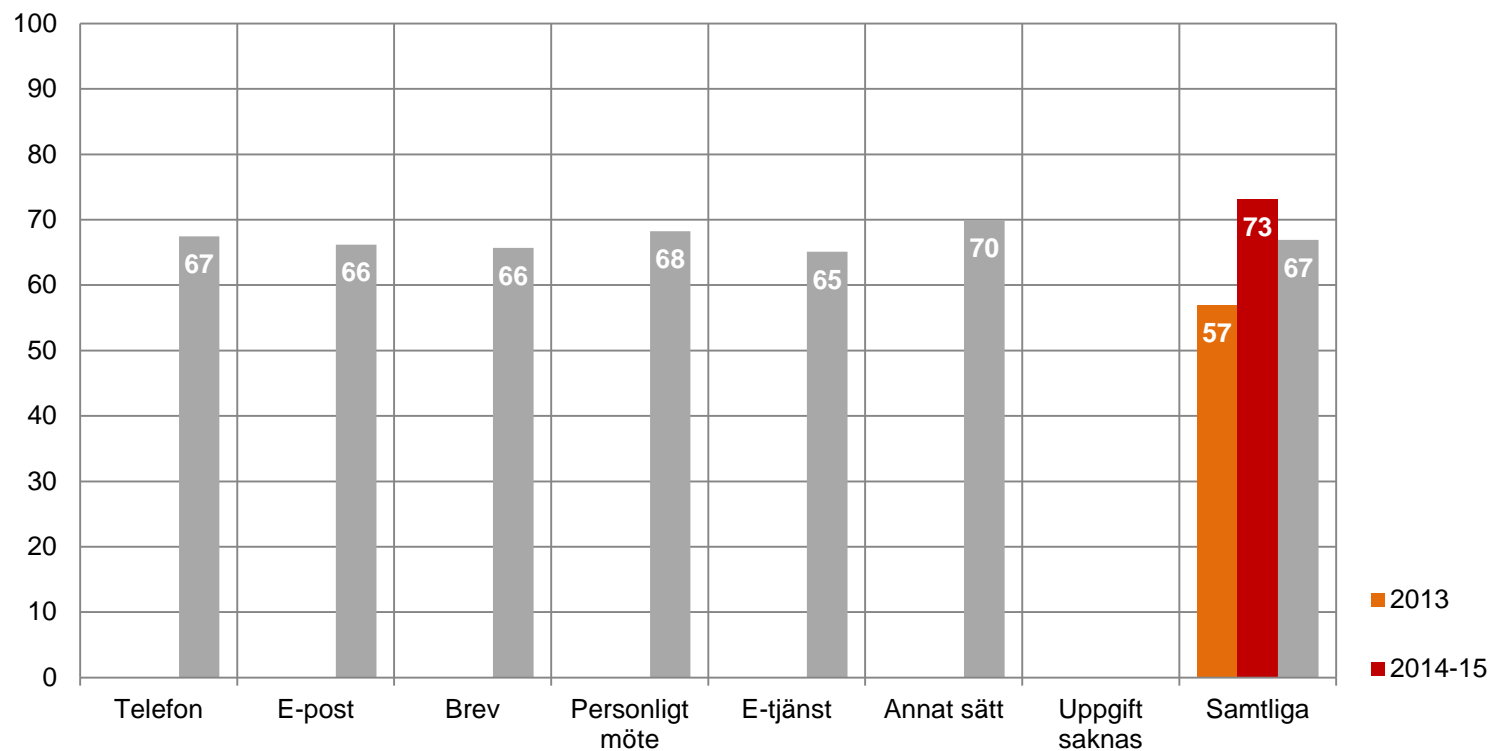
Markupplåtelser jämfört med markupplåtelser Insikt



2013	33%	8%	58%	0%	12
2014-15	46%	8%	46%	0%	13
Insikt 2014-15	53%	12%	34%		2914

NKI efter kontaktsätt

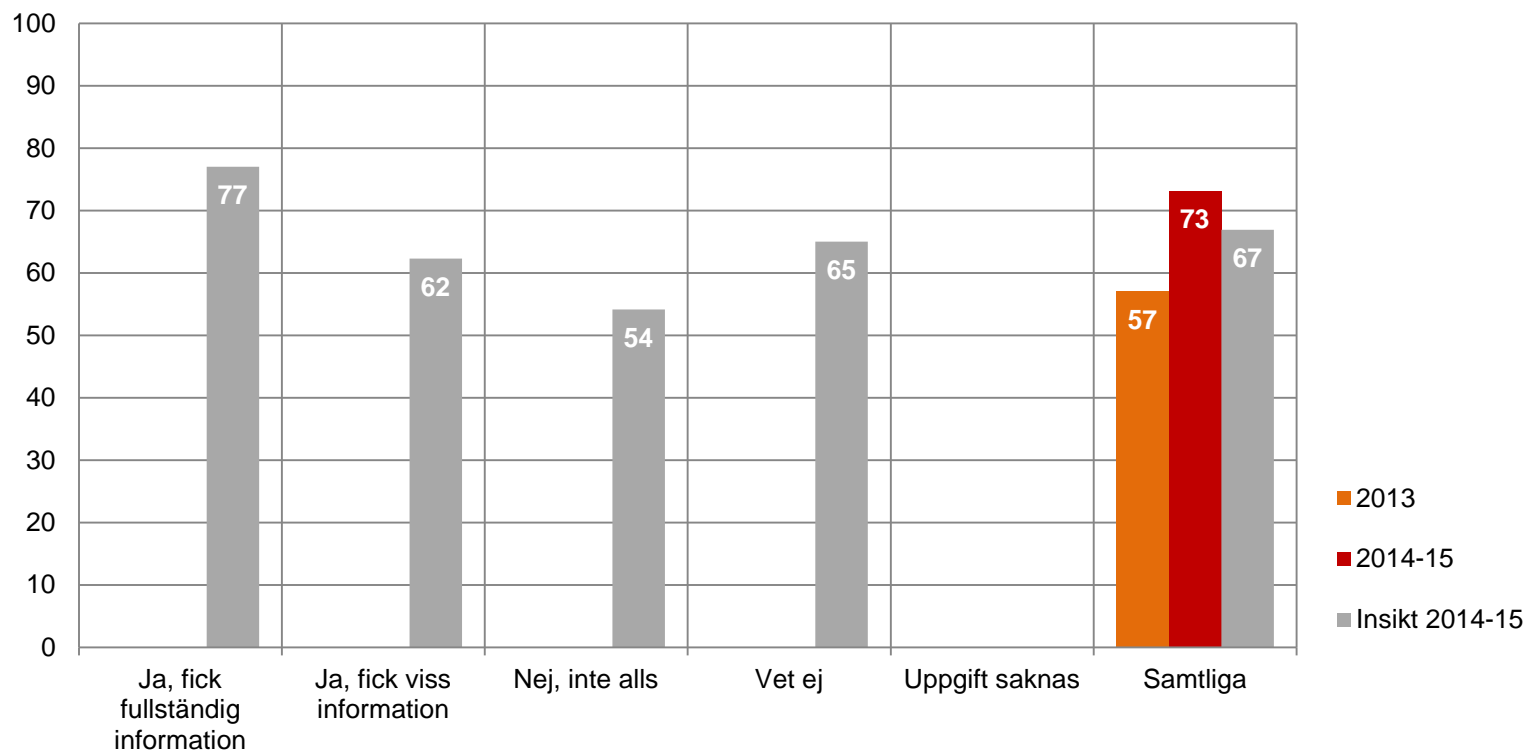
Markupplätelser jämfört med markupplätelser Insikt



2013	25%	25%	25%	8%	0%	0%	17%	12
2014-15	31%	46%	15%	8%	0%	0%	0%	13
Insikt 2014-15	33%	29%	17%	17%	2%	3%		2838

NKI efter information om vilka tjänster som ingick i avgiften

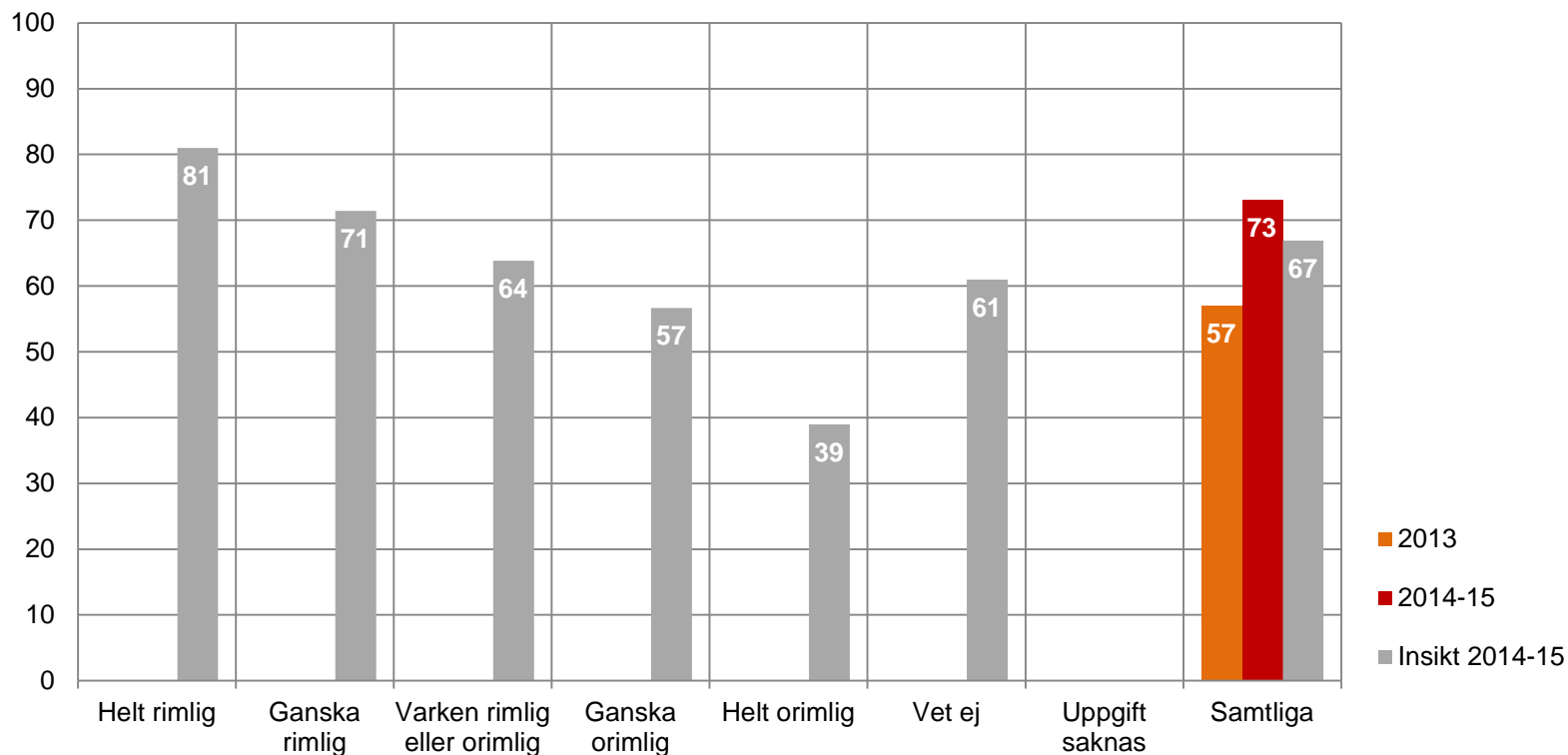
Markupplåtelser jämfört med markupplåtelser Insikt



2013	42%	17%	33%	8%	0%	12
2014-15	15%	38%	38%	8%	0%	13
Insikt 2014-15	41%	26%	22%	11%		3114

NKI efter inställningen till avgiften

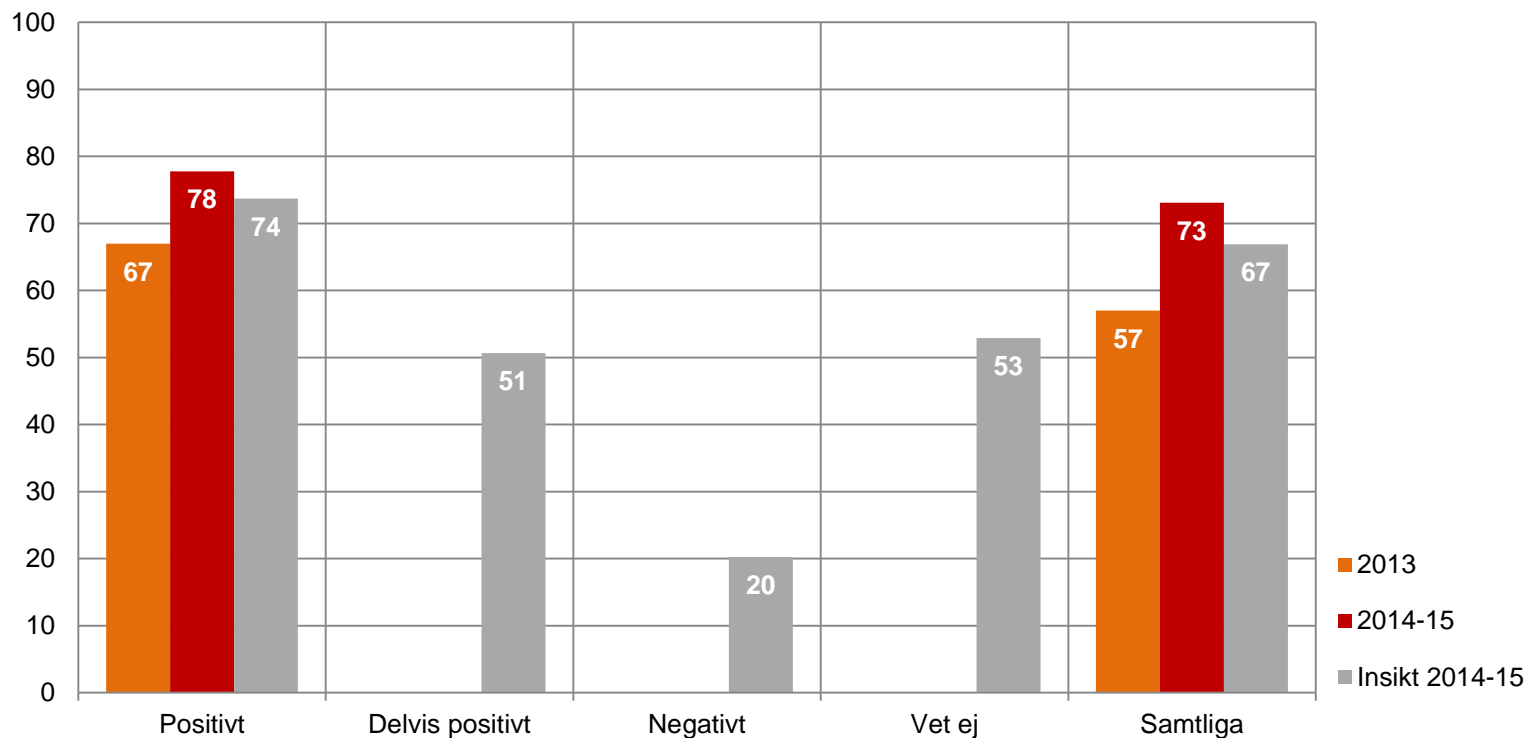
Markupplåtelser jämfört med markupplåtelser Insikt



2013	25%	25%	0%	0%	17%	33%	0%	12
2014-15	8%	15%	31%	15%	8%	23%	0%	13
Insikt 2014-15	22%	28%	18%	13%	8%	11%		3155

NKI efter till ärendets utfall vid tillstånd/anmälan

Markupplätelser jämfört med markupplätelser Insikt

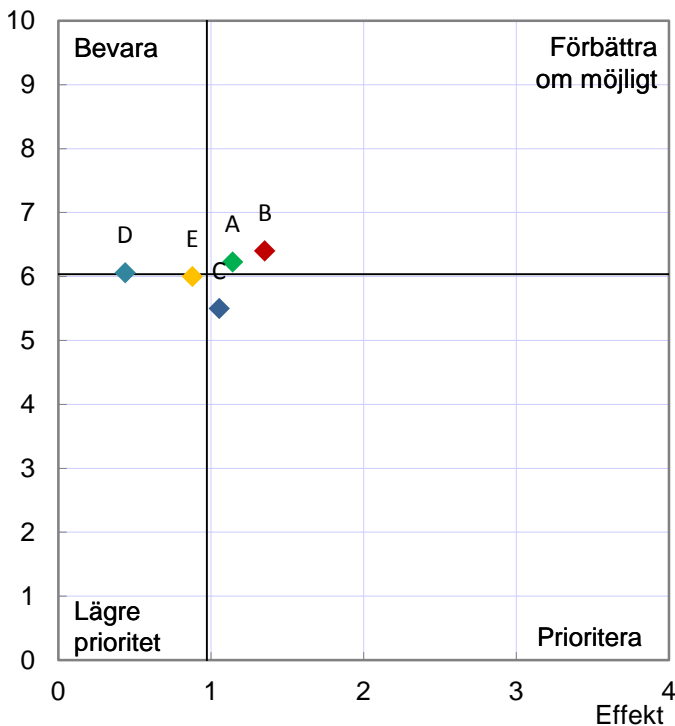


2013	64%	9%	9%	18%	11
2014-15	77%	8%	0%	15%	13
Insikt 2014-15	76%	15%	6%	4%	3044

Tillgänglighet

Delfrågornas betyg och betydelse för betygsindex

Medelvärde



Delfråga B har störst effekt på betygsindex för tillgänglighet. Betyget är idag över medelbetyget för tillgänglighetsavsnittet.

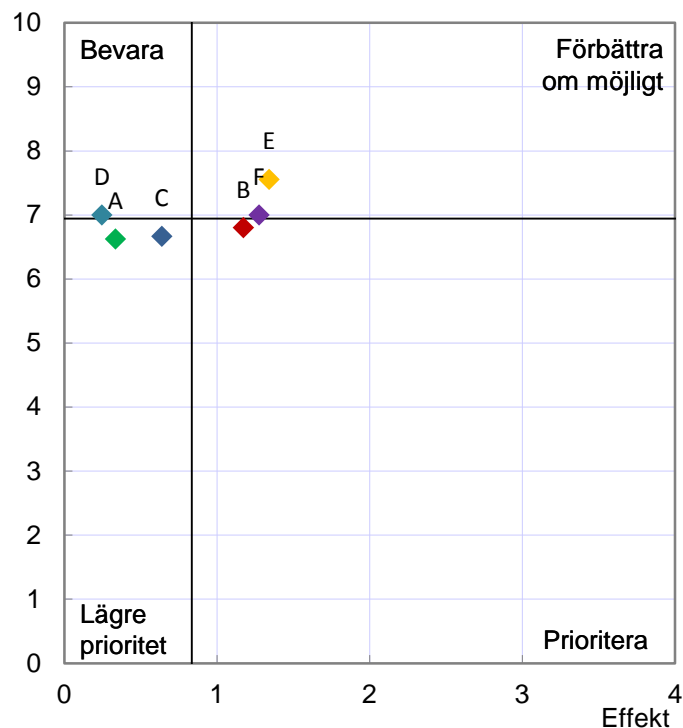
Tillgänglighet	Medelvärde
A ...möjligheten att komma i kontakt med rätt person(er) på telefon?	6,2
B ...möjligheten att komma i kontakt med rätt person(er) på e-post?	6,4
C ...möjligheten att få träffa rätt person (er)?	5,5
D ...möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan?	6,1
E ...möjligheten att använda e-tjänster för ditt ärende?	6,0
F ...totalt sett med tillgängligheten?	6,0

Medelvärdet avser markupplåtelseärenden för kommunen. Effekten på betygsindex bygger på samtliga svar för markupplåtelseärenden i Insikt.

Information

Delfrågornas betyg och betydelse för betygsindex

Medelvärde



Delfråga E har störst effekt på betygsindex för information. Betyget är idag över medelbetyget för informationsavsnittet.

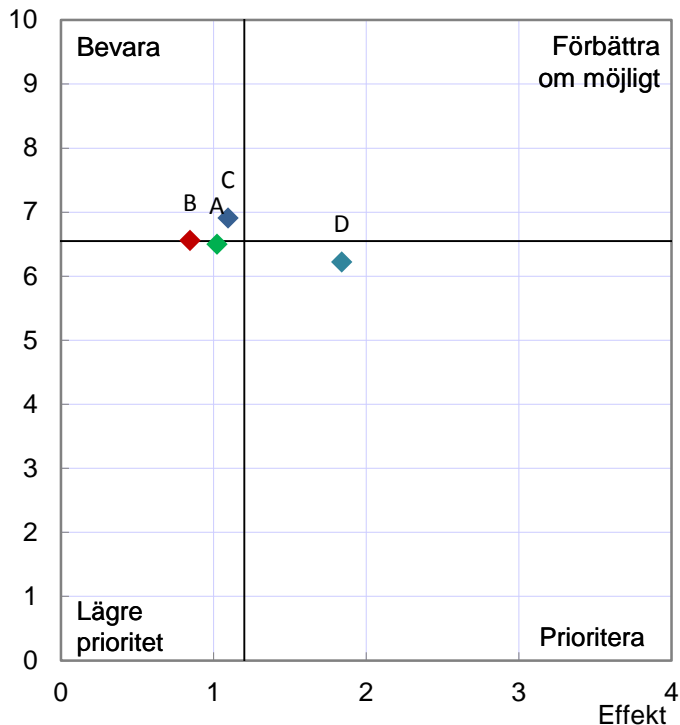
Information	Medelvärde
A ...hur vi informerade om de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	6,6
B ...hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	6,8
C ...hur vi informerade om vad som förväntades för dig?	6,7
D ...hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	7,0
E ...vår skriftliga information?	7,6
F ...informationen på vår webbplats?	7,0
G ...totalt sett med informationen	7,6

Medelvärdet avser markupplåtelseärenden för kommunen. Effekten på betygsindex bygger på samtliga svar för markupplåtelseärenden i Insikt.

Bemötande

Delfrågornas betyg och betydelse för betygsindex

Medelvärde



Delfråga D har störst effekt på betygsindex för bemötande. Betyget är idag under medelbetyget för bemötandeavsnittet.

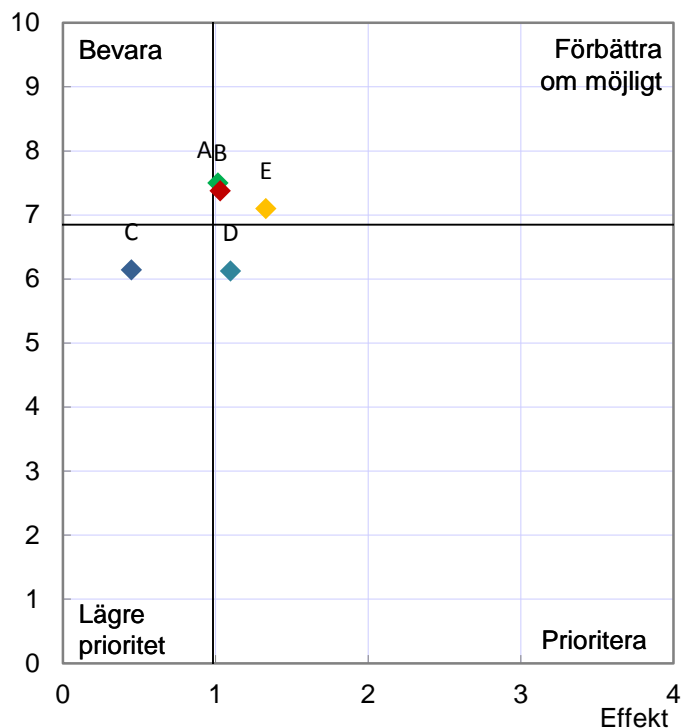
Bemötande	Medelvärde
A ...vår attityd mot dig?	6,5
B ...vårt engagemang i ditt ärende?	6,6
C ...vårt sätt att kommunicera med dig?	6,9
D ...den lyhördhet som vi visade	6,2
E ...totalt sett med bemötandet?	6,6

Medelvärdet avser markupplåtelseärenden för kommunen. Effekten på betygsindex bygger på samtliga svar för markupplåtelseärenden i Insikt.

Kompetens

Delfrågornas betyg och betydelse för betygsindex

Medelvärde



Delfråga E har störst effekt på betygsindex för kompetens. Betyget är idag över medelbetyget för kompetensavsnittet.

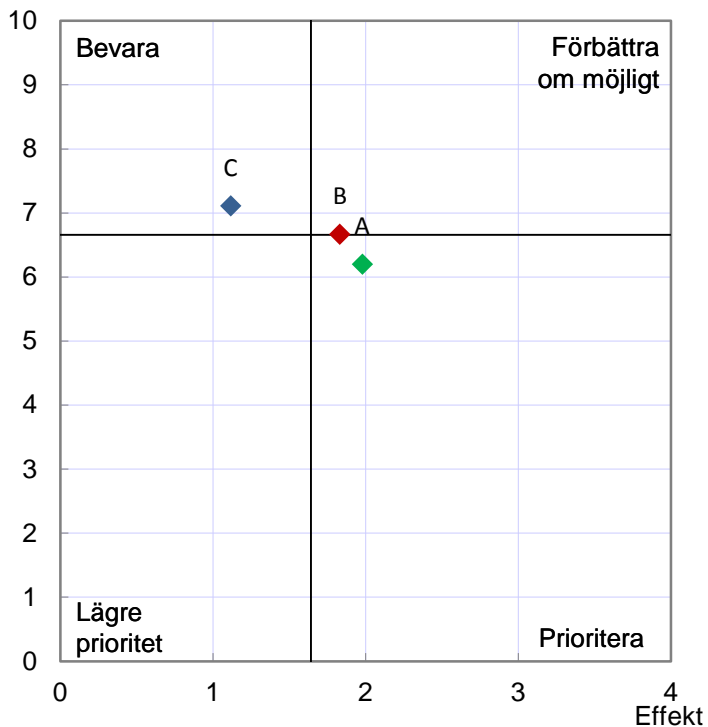
Kompetens	Medelvärde
A ...vår kunskap om lagar och regler?	7,5
B ...vår kunskap om ämnesområdet?	7,4
C ...vår kunskap om företagets villkor och förutsättningar?	6,1
D ...vår förmåga att förstå dina problem?	6,1
E ...vår förmåga att ge råd och vägledning?	7,1
F ...totalt sett med kompetensen?	7,1

Medelvärdet avser markupplåtelseärenden för kommunen. Effekten på betygsindex bygger på samtliga svar för markupplåtelseärenden i Insikt.

Rättssäkerhet

Delfrågornas betyg och betydelse för betygsindex

Medelvärde



Delfråga A har störst effekt på betygsindex för rättssäkerhet. Betyget är idag under medelbetyget för rättssäkerhetsavsnittet.

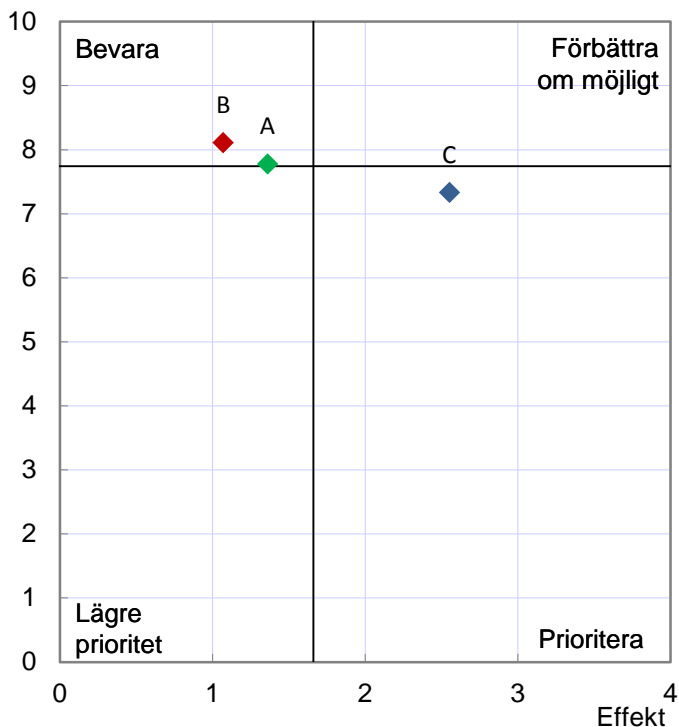
Rättssäkerhet	Medelvärde
A ...tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	6,2
B ...det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/ beslut?	6,7
C ...möjligheten att framföra klagomål eller lämna synpunkter	7,1
D ...totalt sett med rättssäkerheten?	6,9

Medelvärdet avser markupplåtelseärenden för kommunen. Effekten på betygsindex bygger på samtliga svar för markupplåtelseärenden i Insikt.

Effektivitet

Delfrågornas betyg och betydelse för betygsindex

Medelvärde



Delfråga C har störst effekt på betygsindex för effektivitet. Betyget är idag under medelbetyget för effektivitetsavsnittet.

Effektivitet	Medelvärde
A ...tiden för handläggningen av ditt ärende?	7,8
B ...förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	8,1
C ...rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	7,3
D ...totalt sett med effektiviteten?	7,6

Medelvärdet avser markupplåtelseärenden för kommunen. Effekten på betygsindex bygger på samtliga svar för markupplåtelseärenden i Insikt.

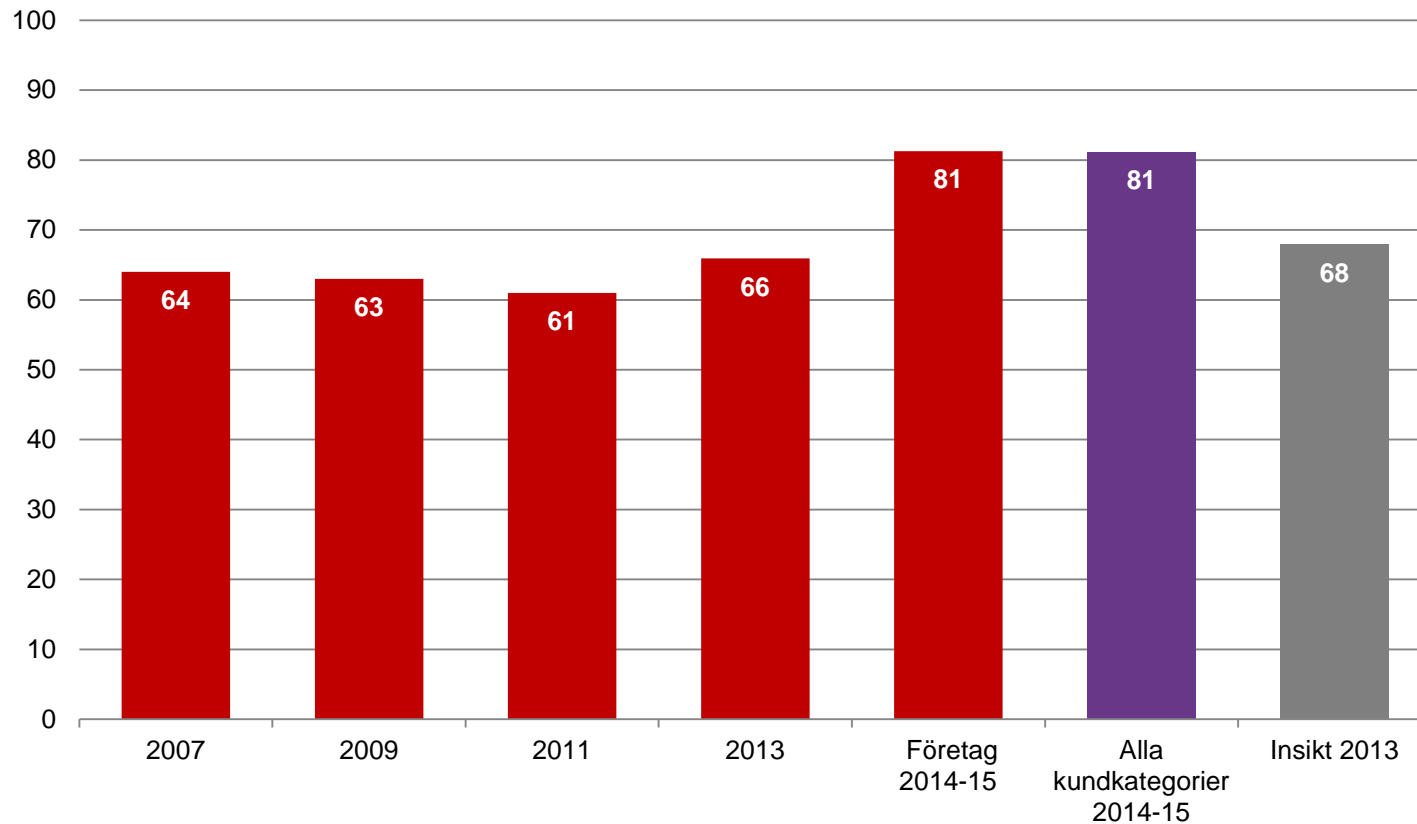
Rekommendationer

- Markupplåtelser får gott betyg denna gång. NKI 73 är över riksgenomsnittet och är även högre än vid tidigare års mätningar för Botkyrka.
- Emellertid är de föreningar som även ingår i undersökningen betydligt mer kritiska än företagen.
- Bemötande och effektivitet är de servicefaktorer som främst bör utvecklas i syfte att höja helhetsomdömet.
- Svaren är för få för mer omfattande analys. Resultaten för hela Insikt kan ge en bild av hur företagen ser på myndighetsområdet i riket som helhet.

MILJÖ- OCH HÄLSOSKYDDSTILLSYN

NKI rekordhögt

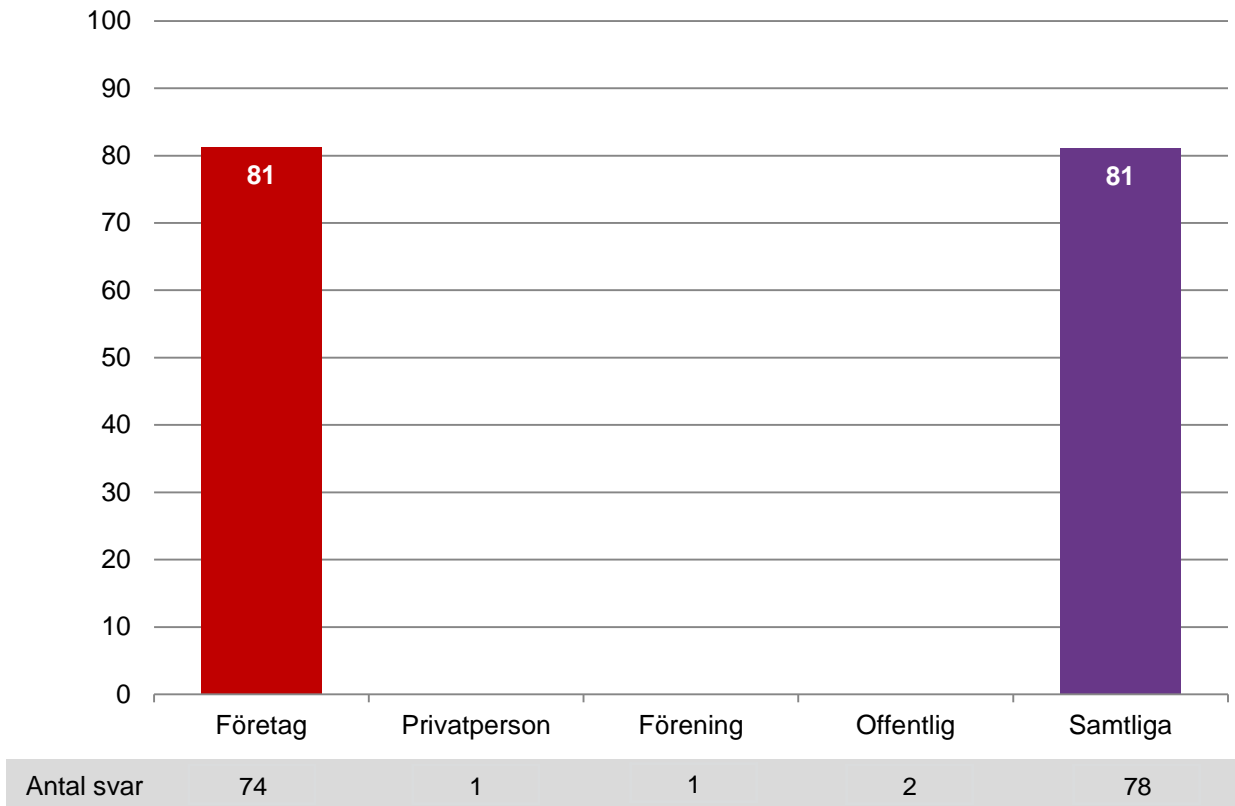
Botkyrka kommun – miljö- och hälsoskyddstillsyn. Nöjd-Kund-Index (NKI) 2007 - 2015



Antal svar	20	184	60	67	74	78	18093
------------	----	-----	----	----	----	----	-------

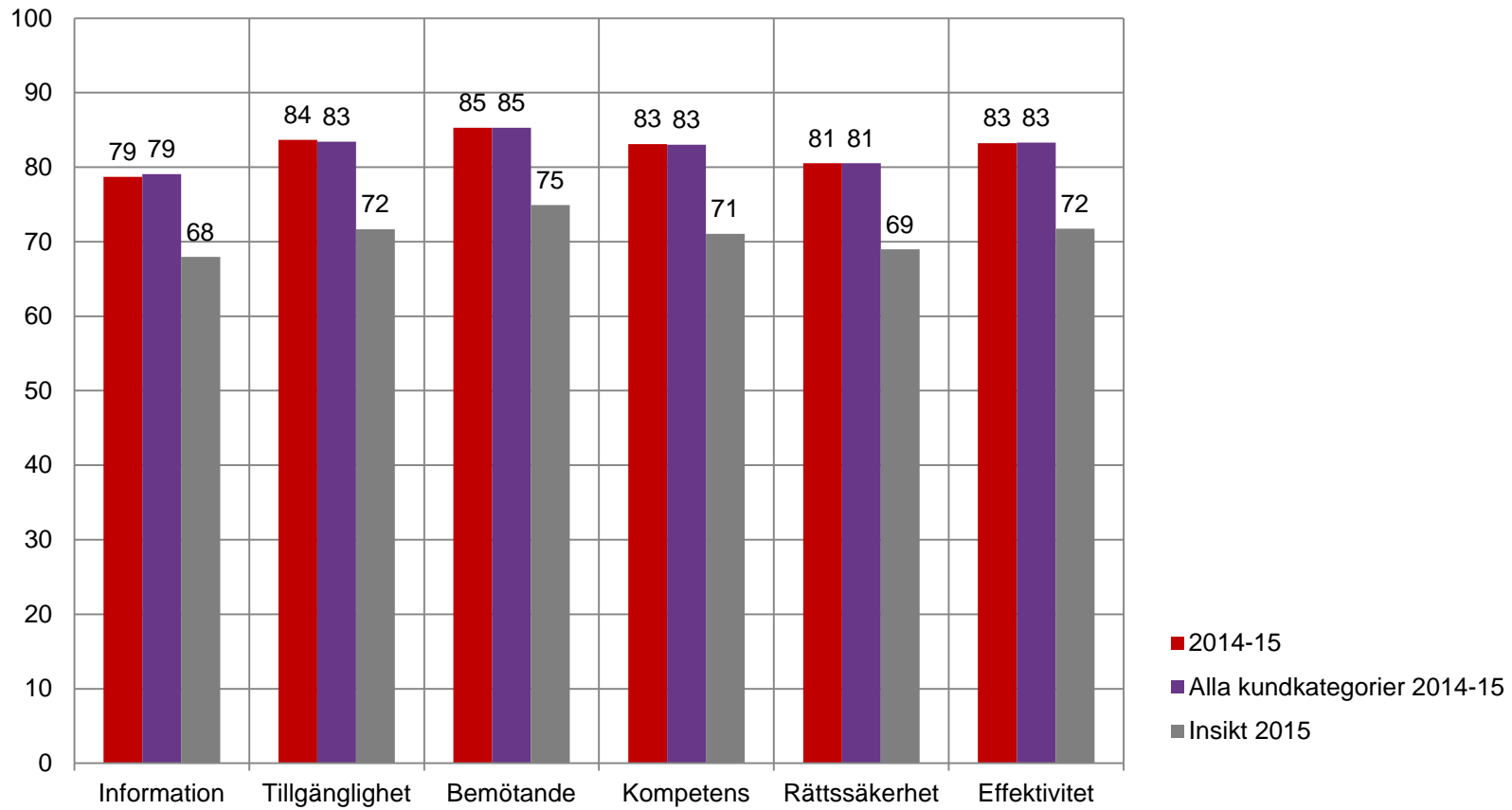
NKI för olika kundkategorier

Botkyrka kommun – miljö- och hälsoskyddstillsyn. Nöjd-Kund-Index (NKI) 2014-15



Betygsindex per serviceområde

Botkyrka kommun – miljö- och hälsoskyddstillsyn. Betygsindex per serviceområde 2014-15

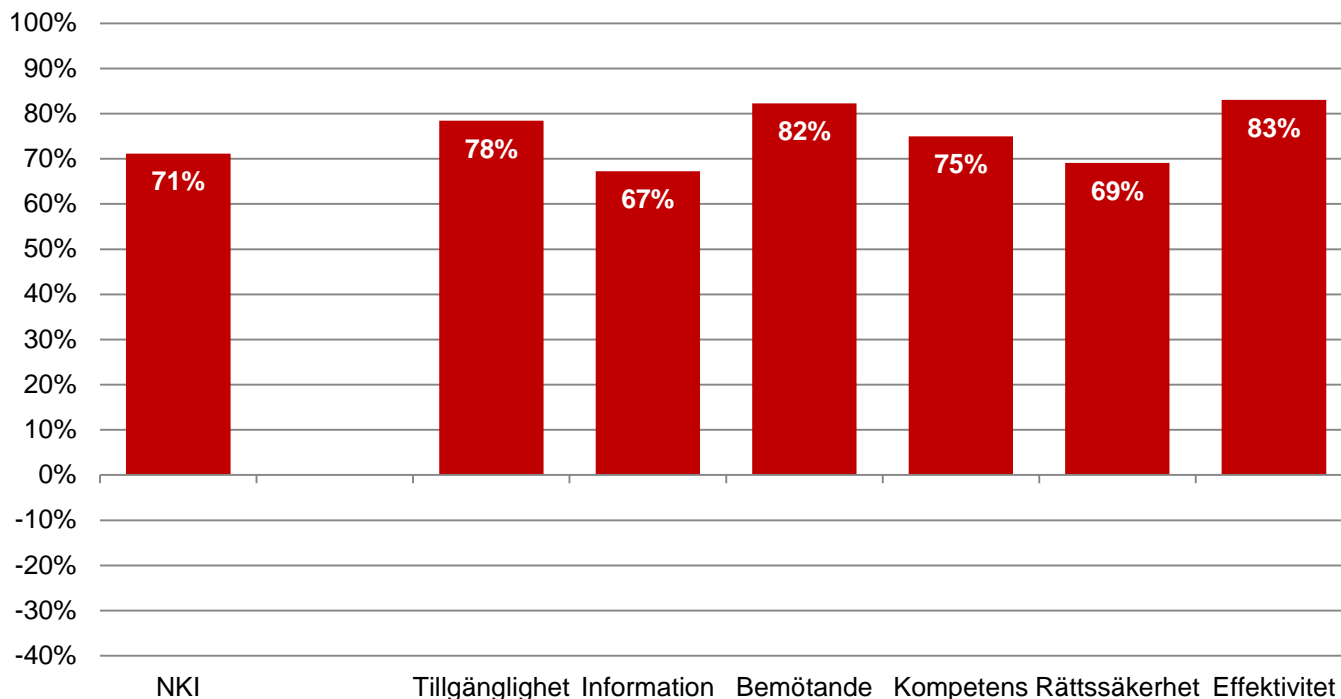


Balansmått för NKI och serviceområde

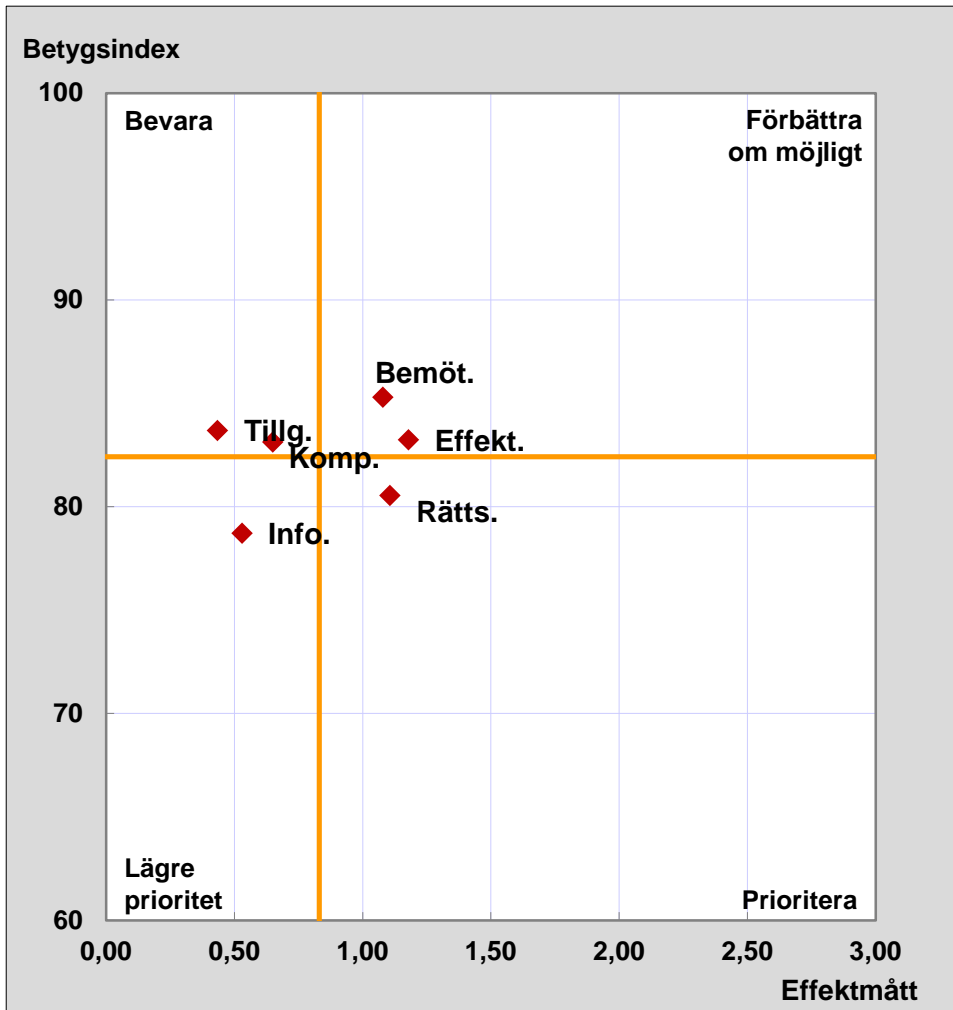
Botkyrka kommun miljö- och hälsoskyddstillsyn j. Balansmått 2014-15

Bedömningen av kommunens service görs på en tio-gradig skala där 1 är lägsta betyg och 10 är högsta. På en tio-gradig svarsskala brukar 1-4 betraktas som underkänt och 8-10 som höga betyg.

Balansmålet i diagrammet visar andelen höga betyg (8-10) minus andelen låga betyg (1-4). Staplarna visar med hur många procentenheter höga betyg överstiger andelen låga. Ju högre värde desto bättre.



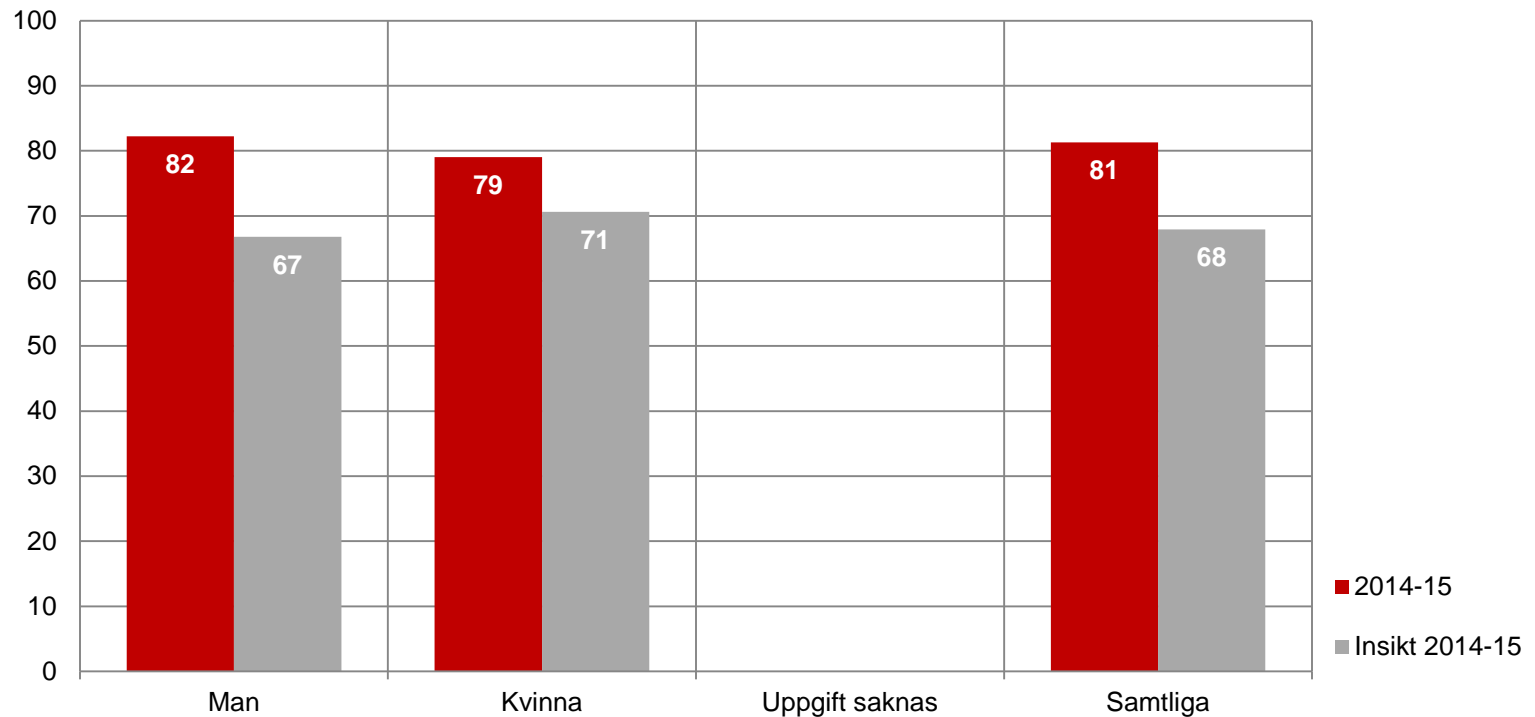
Prioritera rättssäkerhet och effektivitet



— Kommunens medelindex och medeleffekt

NKI efter den svarandes kön

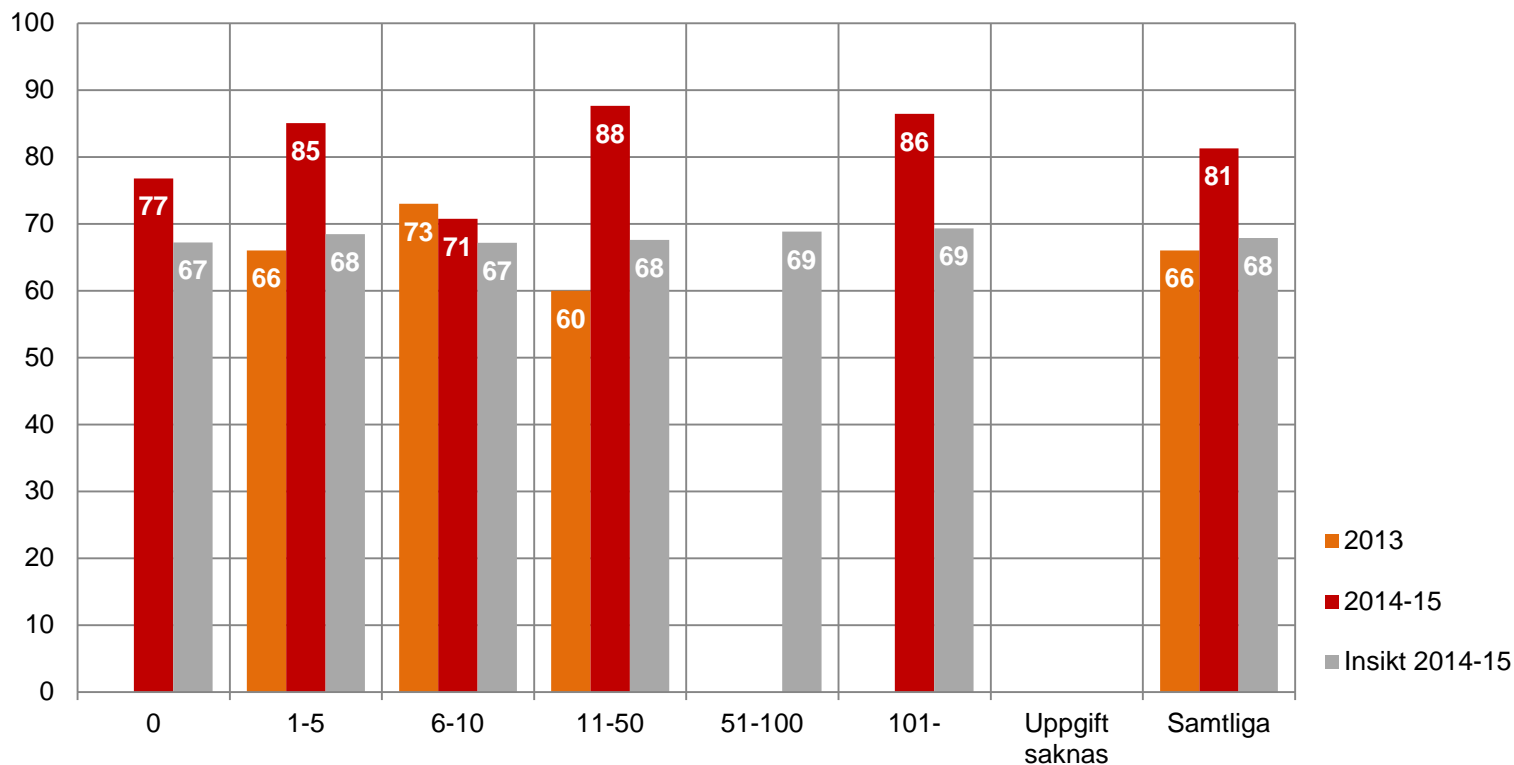
Miljötillsyn jämfört med miljötillsyn Insikt



2014-15	68%	32%	0%	74
Insikt 2014-15	66%	34%		17087

NKI efter företagsstorlek (antal anställda)

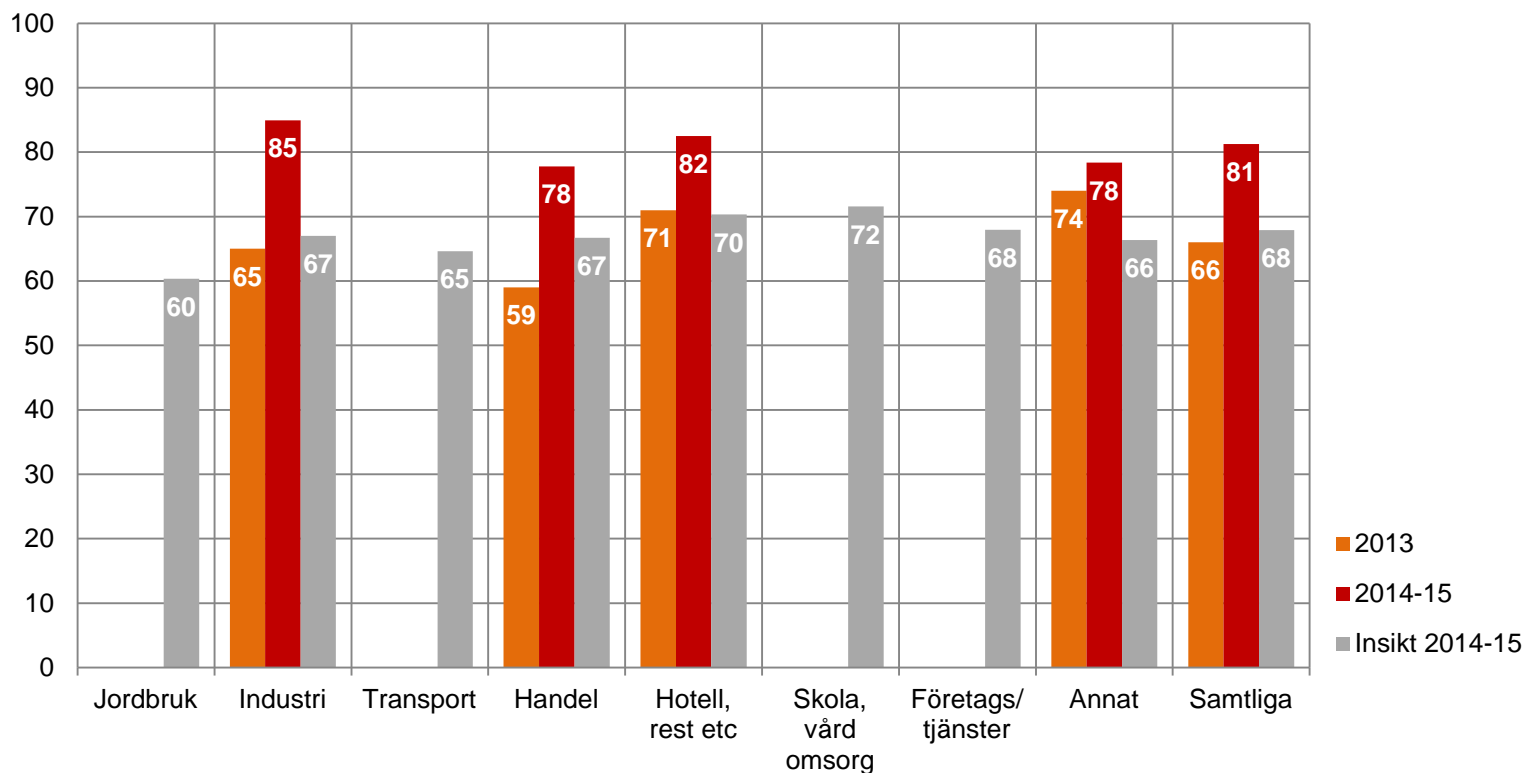
Miljötillsyn jämfört med miljötillsyn Insikt



2013		52%	18%	21%	4%	3%	1%	67
2014-15	14%	39%	16%	15%	3%	11%	3%	74
Insikt 2014-15	0%	49%	19%	21%	5%	6%		13830

NKI efter bransch

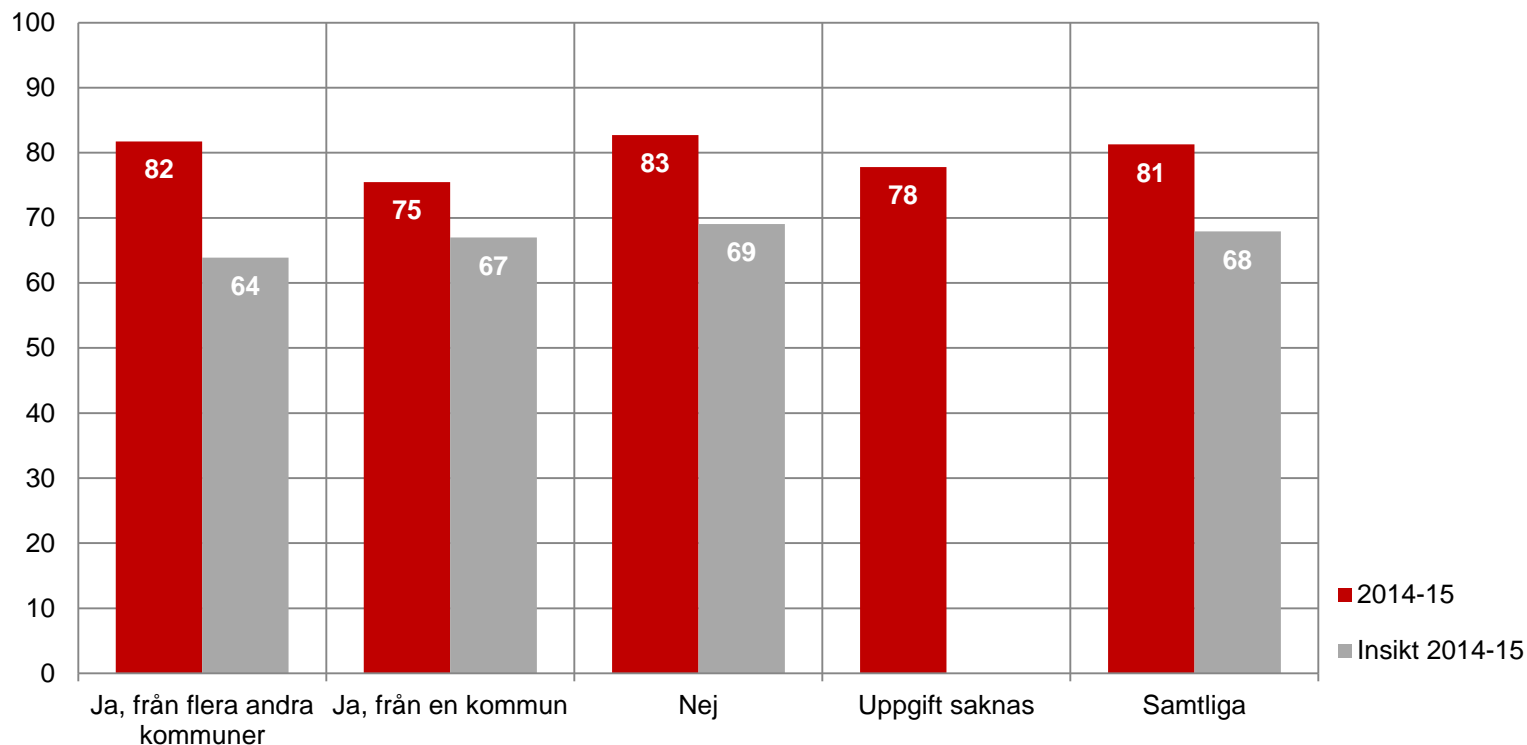
Miljötillsyn jämfört med miljötillsyn Insikt



2013	1%	21%	1%	22%	24%	4%	1%	24%	67
2014-15	0%	15%	3%	19%	47%	3%	0%	11%	74
Insikt 2014-15	8%	16%	3%	15%	33%	8%	2%	14%	16853

NKI efter tidigare kontakt med andra kommuner i liknande ärenden

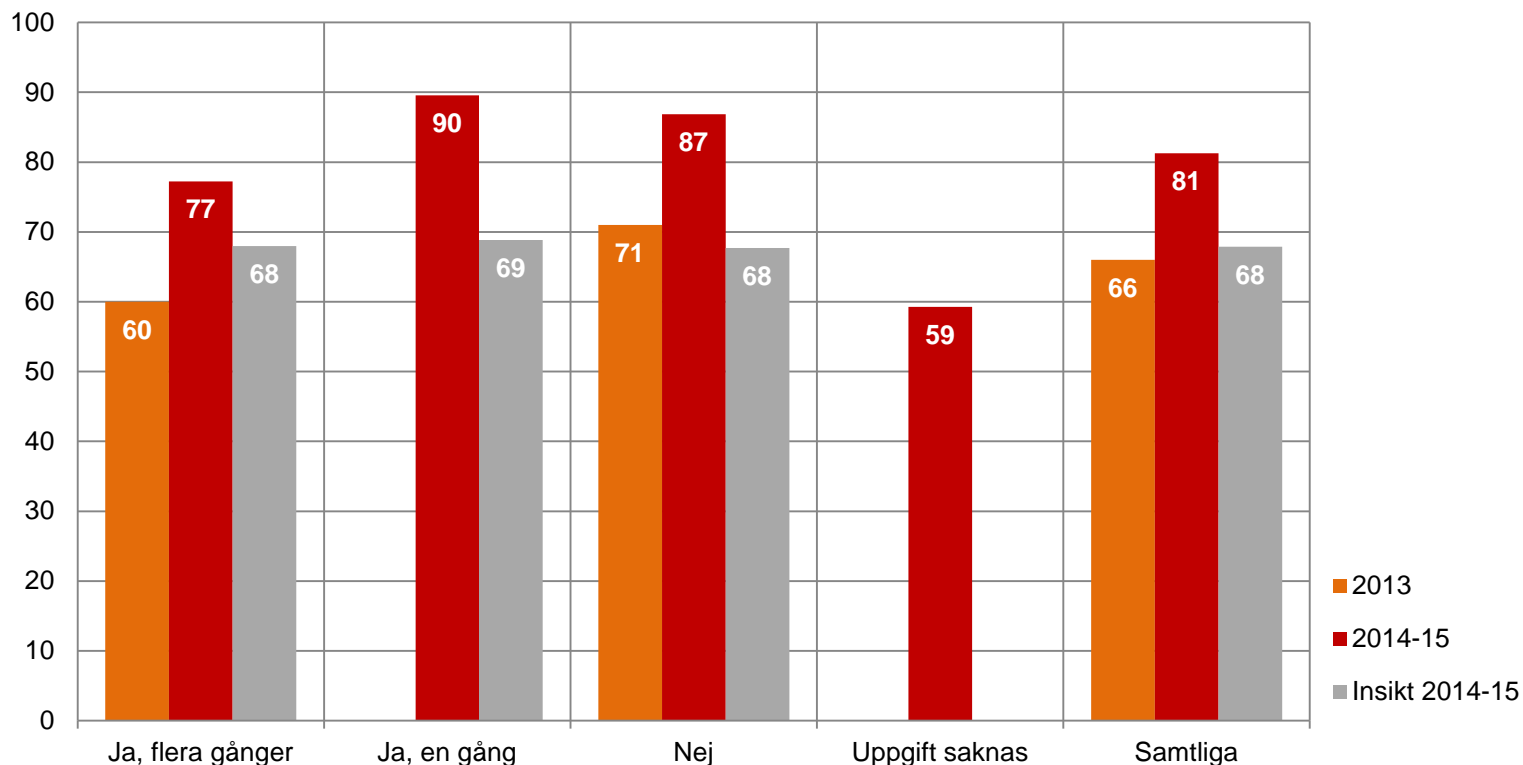
Miljötillsyn jämfört med miljötillsyn Insikt



2014-15	16%	12%	58%	14%	74
Insikt 2014-15	15%	14%	71%	-	16868

NKI efter tidigare kontakt i liknande ärenden

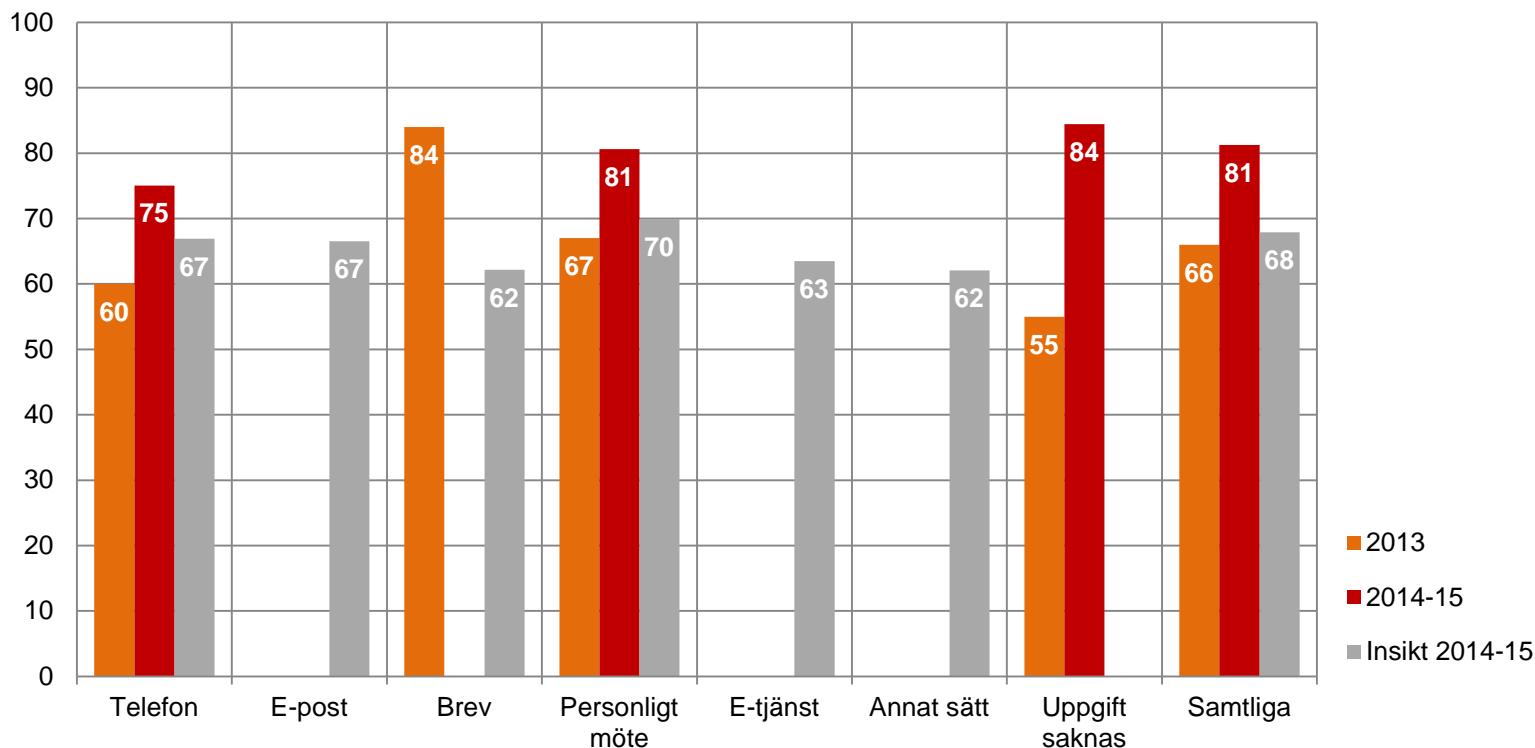
Miljötillsyn jämfört med miljötillsyn Insikt



2013	49%	12%	39%	0%	67
2014-15	41%	11%	34%	15%	74
Insikt 2014-15	52%	13%	35%		16806

NKI efter huvudsakligt kontaktsätt

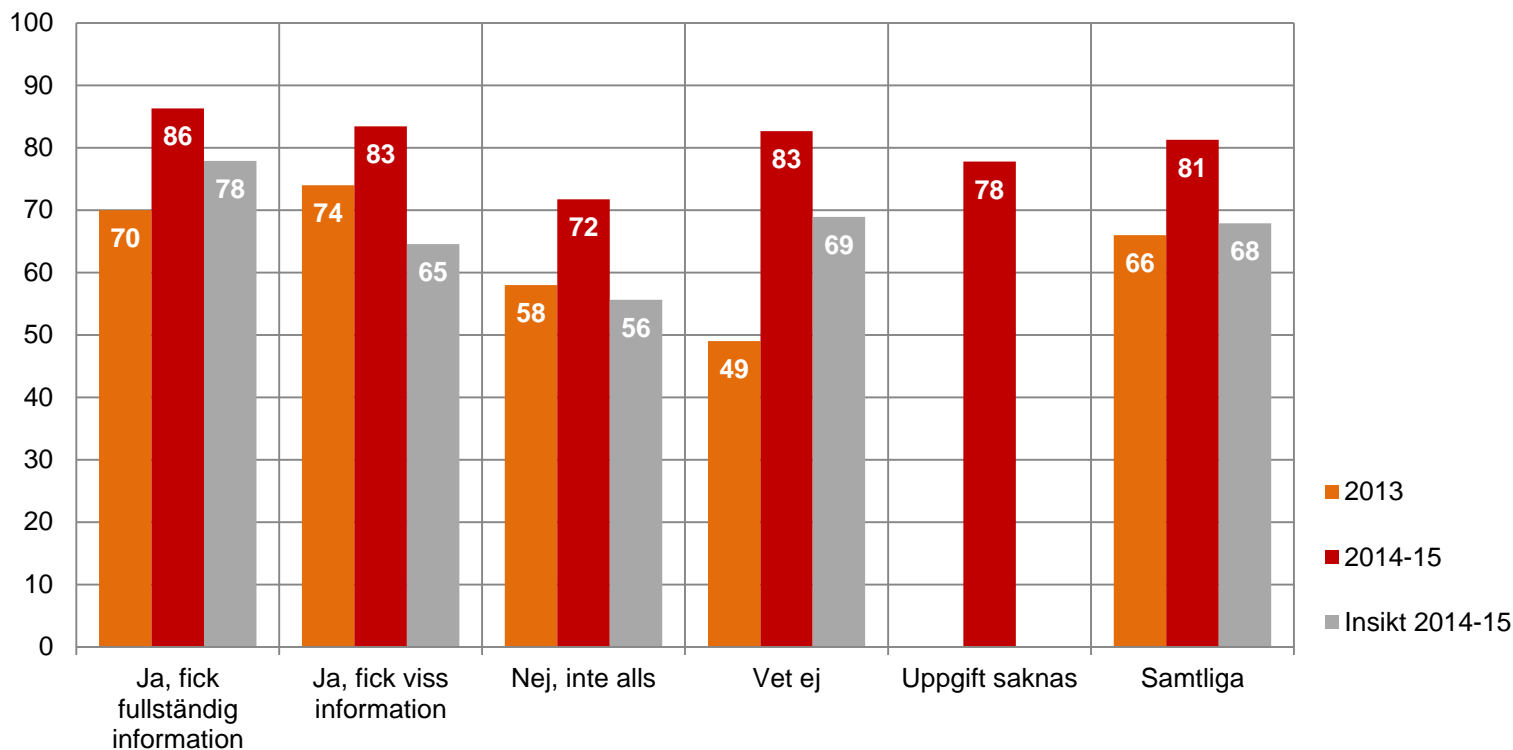
Miljötillsyn jämfört med miljötillsyn Insikt



2013	10%	7%	13%	54%	0%	1%	13%	67
2014-15	16%	4%	5%	54%	1%	1%	18%	74
Insikt 2014-15	18%	13%	10%	57%	1%	1%		16524

NKI efter information om vilka tjänster som ingick i avgiften

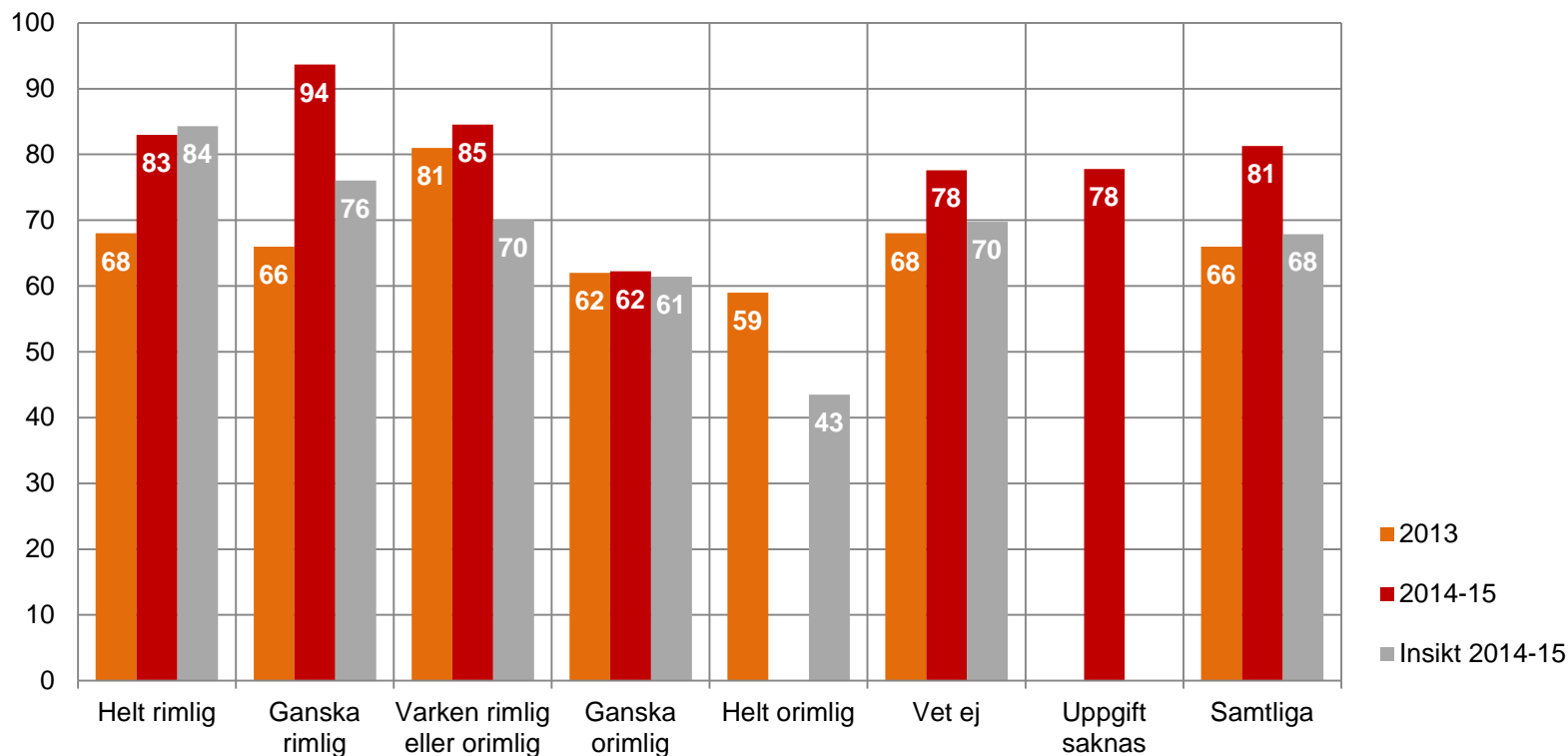
Miljötillsyn jämfört med miljötillsyn Insikt



2013	31%	27%	24%	15%	3%	67
2014-15	34%	18%	23%	12%	14%	74
Insikt 2014-15	35%	28%	24%	13%		17734

NKI efter inställningen till avgiften

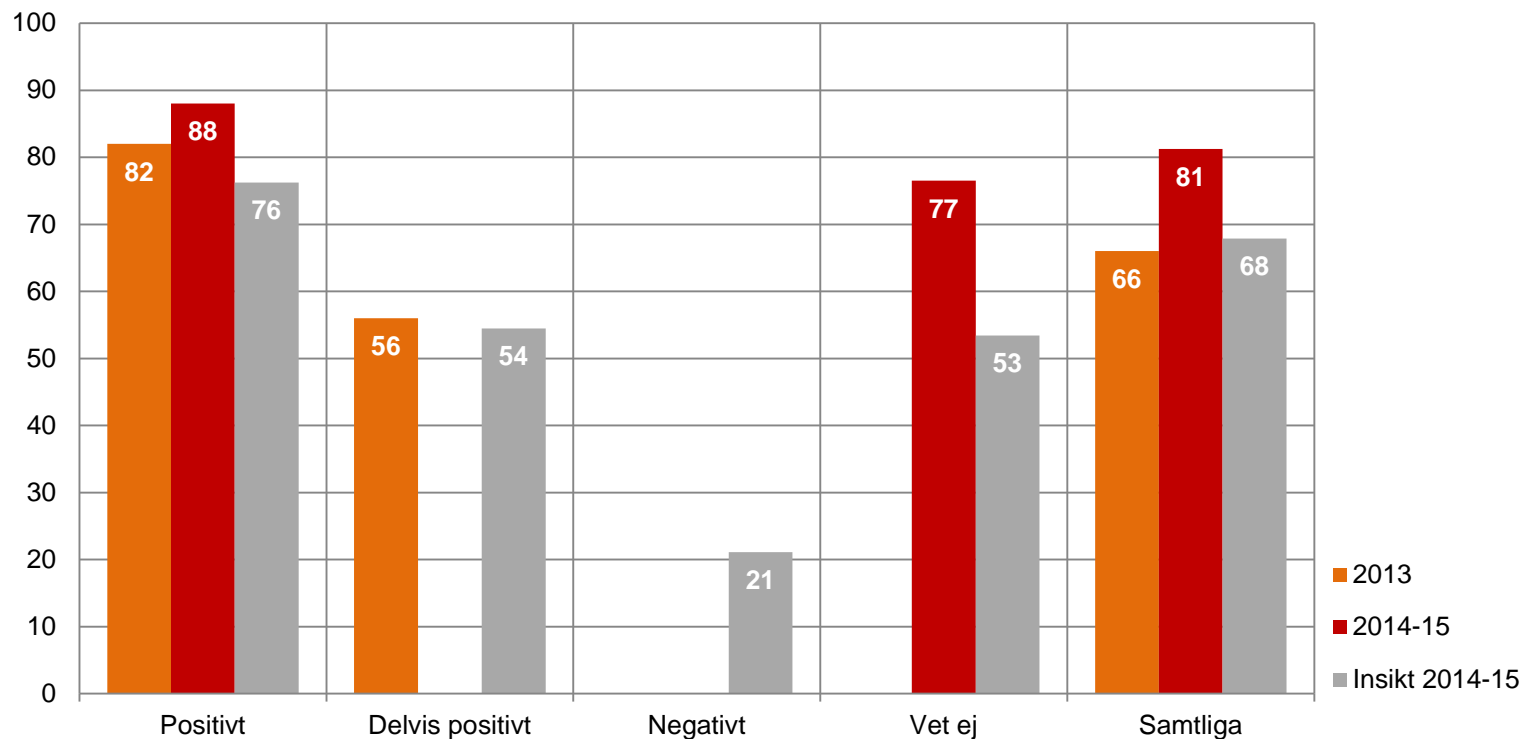
Miljötillsyn jämfört med miljötillsyn Insikt



2013	12%	18%	13%	19%	13%	21%	3%	67
2014-15	23%	19%	16%	9%	4%	15%	14%	74
Insikt 2014-15	10%	22%	20%	21%	13%	14%		17825

NKI efter till ärendets utfall vid tillstånd/anmälan

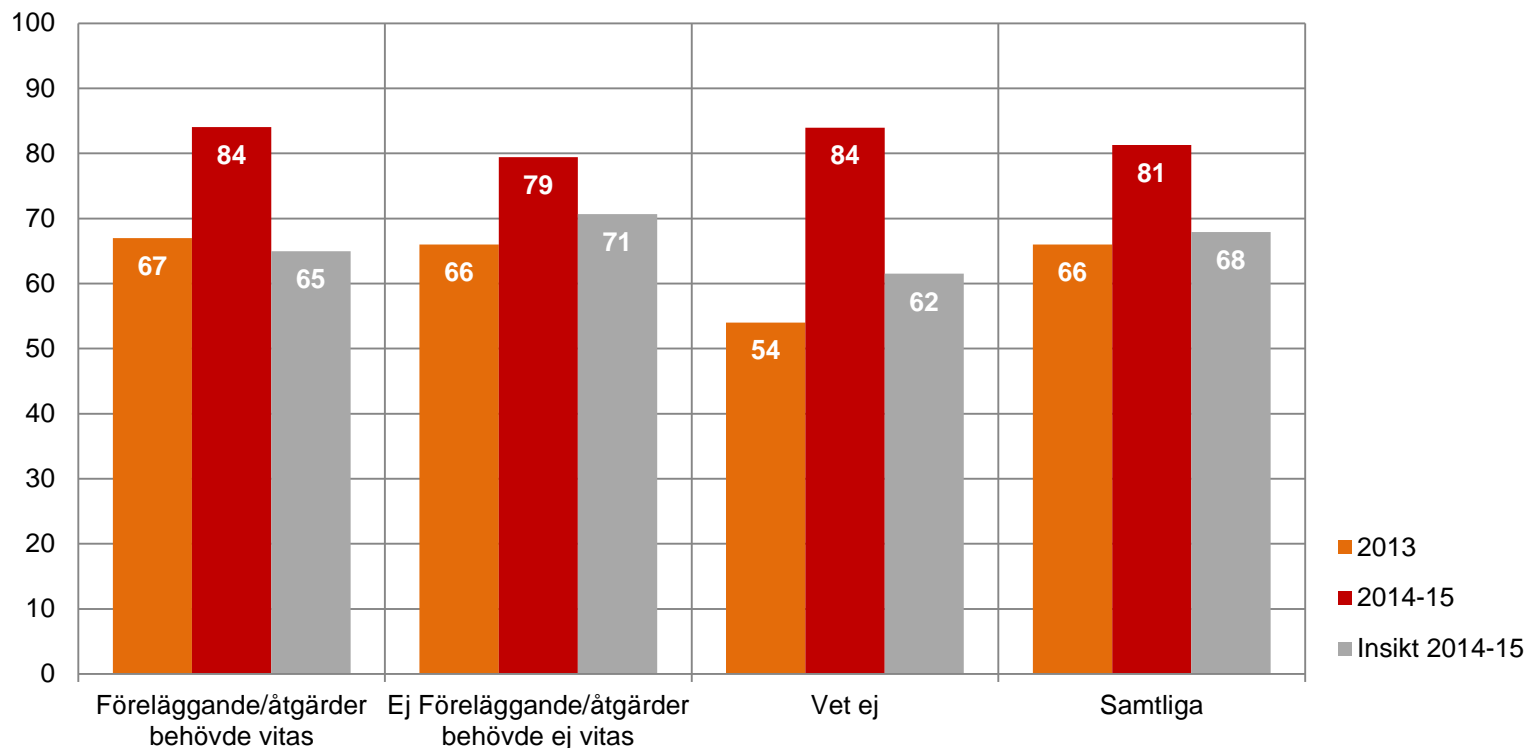
Miljötillsyn jämfört med miljötillsyn Insikt



2013	52%	23%	10%	16%	31
2014-15	68%	10%	0%	23%	40
Insikt 2014-15	65%	20%	6%	9%	8093

NKI efter till ärendets utfall vid tillsyn

Miljötillsyn jämfört med miljötillsyn Insikt

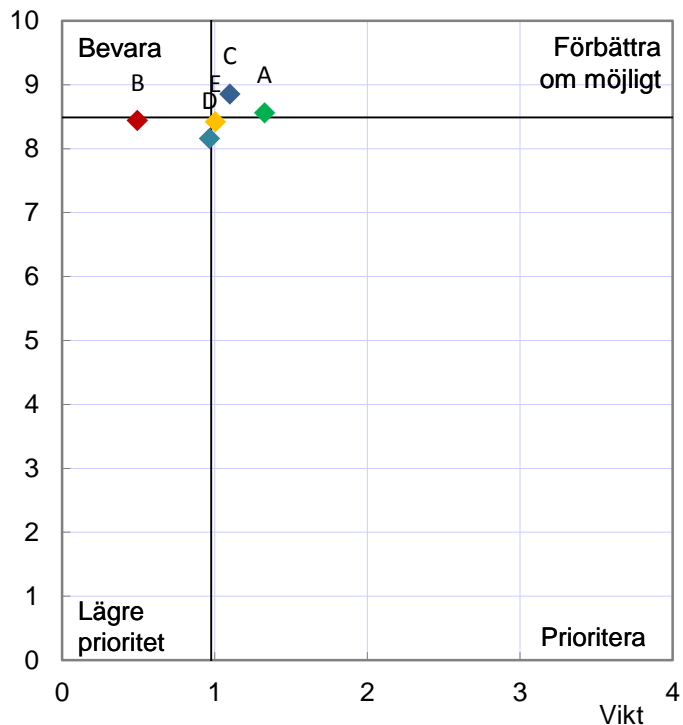


2013	42%	38%	20%	55
2014-15	25%	56%	19%	59
Insikt 2014-15	33%	57%	10%	13375

Tillgänglighet

Delfrågornas betyg och betydelse för betygsindex

Medelvärde



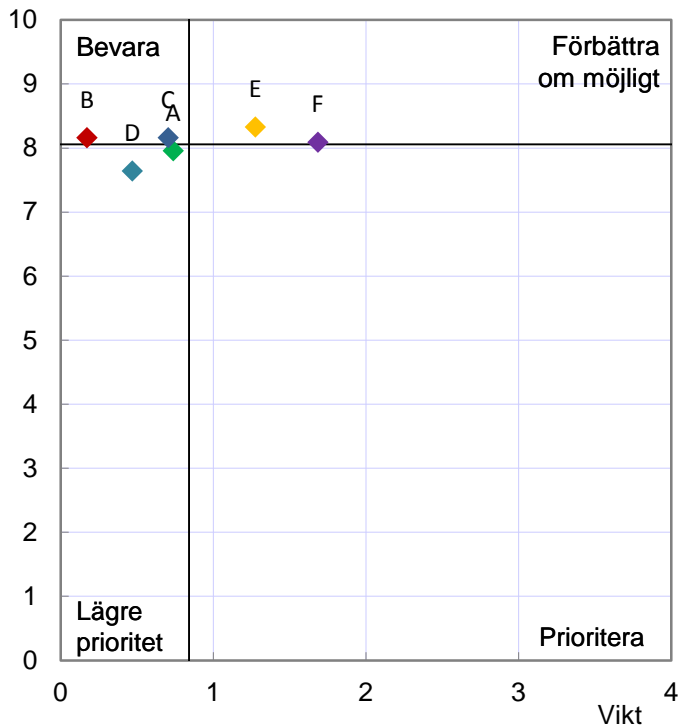
Delfråga A har störst effekt på betygsindex för tillgänglighet. Betyget är idag i nivå med medelbetyget för tillgänglighetsavsnittet.

Tillgänglighet	Medelvärde
A ...möjligheten att komma i kontakt med rätt person(er) på telefon?	8,6
B ...möjligheten att komma i kontakt med rätt person(er) på e-post?	8,4
C ...möjligheten att få träffa rätt person (er)?	8,9
D ...möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan?	8,2
E ...möjligheten att använda e-tjänster för ditt ärende?	8,4
F ...totalt sett med tillgängligheten?	8,5

Information

Delfrågornas betyg och betydelse för betygsindex

Medelvärde



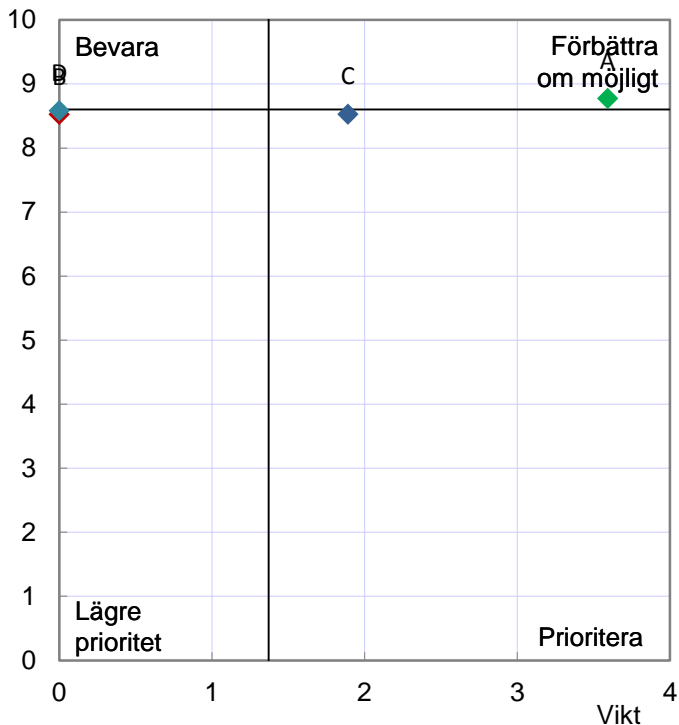
Delfråga F har störst effekt på betygsindex för information. Betyget är idag i nivå med medelbetyget för informationsavsnittet.

Information	Medelvärde
A ...hur vi informerade om de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	8,0
B ...hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	8,2
C ...hur vi informerade om vad som förväntades för dig?	8,2
D ...hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	7,6
E ...vår skriftliga information?	8,3
F ...informationen på vår webbplats?	8,1
G ...totalt sett med informationen	8,1

Bemötande

Delfrågornas betyg och betydelse för betygsindex

Medelvärde



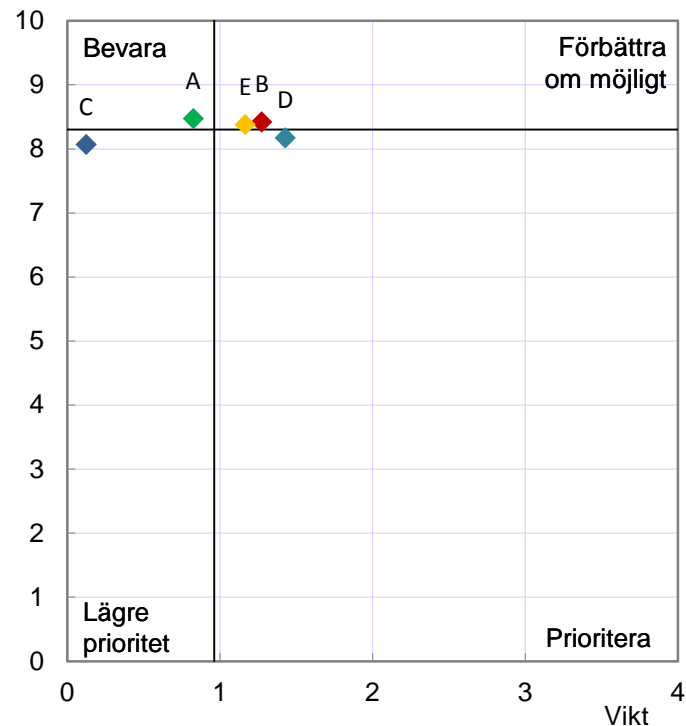
Delfråga A har störst effekt på betygsindex för bemötande. Betyget är idag över medelbetyget för bemötandeavsnittet, men alla betyg är mycket höga.

Bemötande	Medelvärde
A ...vår attityd mot dig?	8,8
B ...vårt engagemang i ditt ärende?	8,5
C ...vårt sätt att kommunicera med dig?	8,5
D ...den lyhördhet som vi visade	8,6
E ...totalt sett med bemötandet?	8,7

Kompetens

Delfrågornas betyg och betydelse för betygsindex

Medelvärde



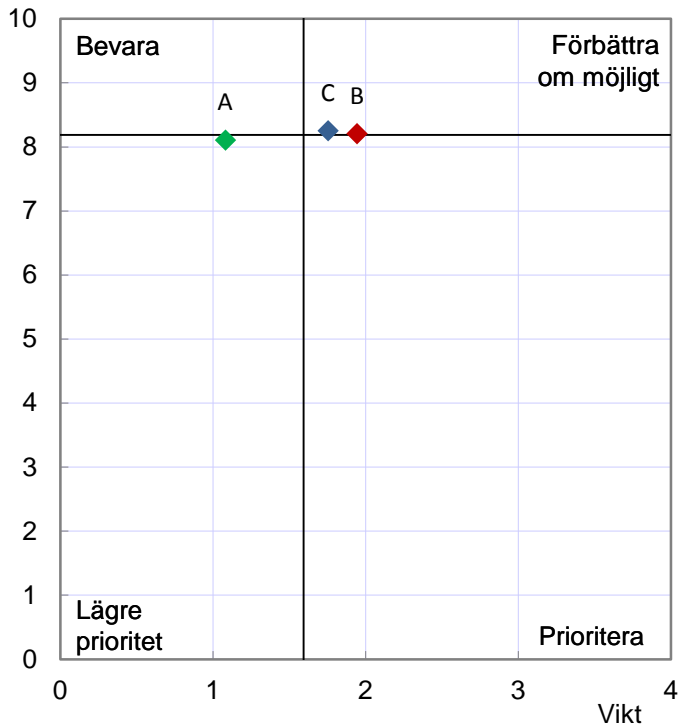
Delfråga D har störst effekt på betygsindex för kompetens. Betyget är idag strax under medelbetyget för kompetensavsnittet.

Kompetens	Medelvärde
A ...vår kunskap om lagar och regler?	8,5
B ...vår kunskap om ämnesområdet?	8,4
C ...vår kunskap om företagets villkor och förutsättningar?	8,1
D ...vår förmåga att förstå dina problem?	8,2
E ...vår förmåga att ge råd och vägledning?	8,4
F ...totalt sett med kompetensen?	8,5

Rättssäkerhet

Delfrågornas betyg och betydelse för betygsindex

Medelvärde



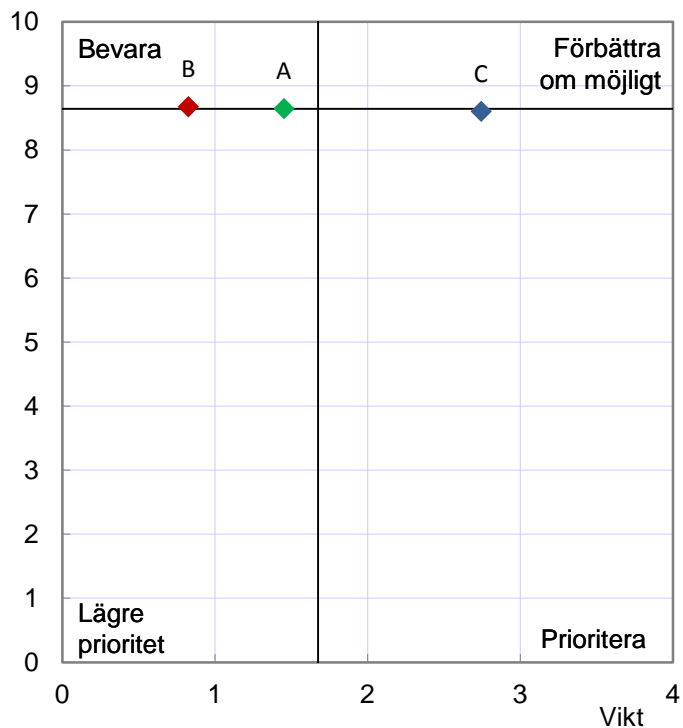
Delfråga B har störst effekt på betygsindex för rättssäkerhet. Betyget är idag i nivå med medelbetyget för rättssäkerhetsavsnittet.

Rättssäkerhet	Medelvärde
A ...tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	8,1
B ...det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/ beslut?	8,2
C ...möjligheten att framföra klagomål eller lämna synpunkter	8,3
D ...totalt sett med rättssäkerheten?	8,2

Effektivitet

Delfrågornas betyg och betydelse för betygsindex

Medelvärde

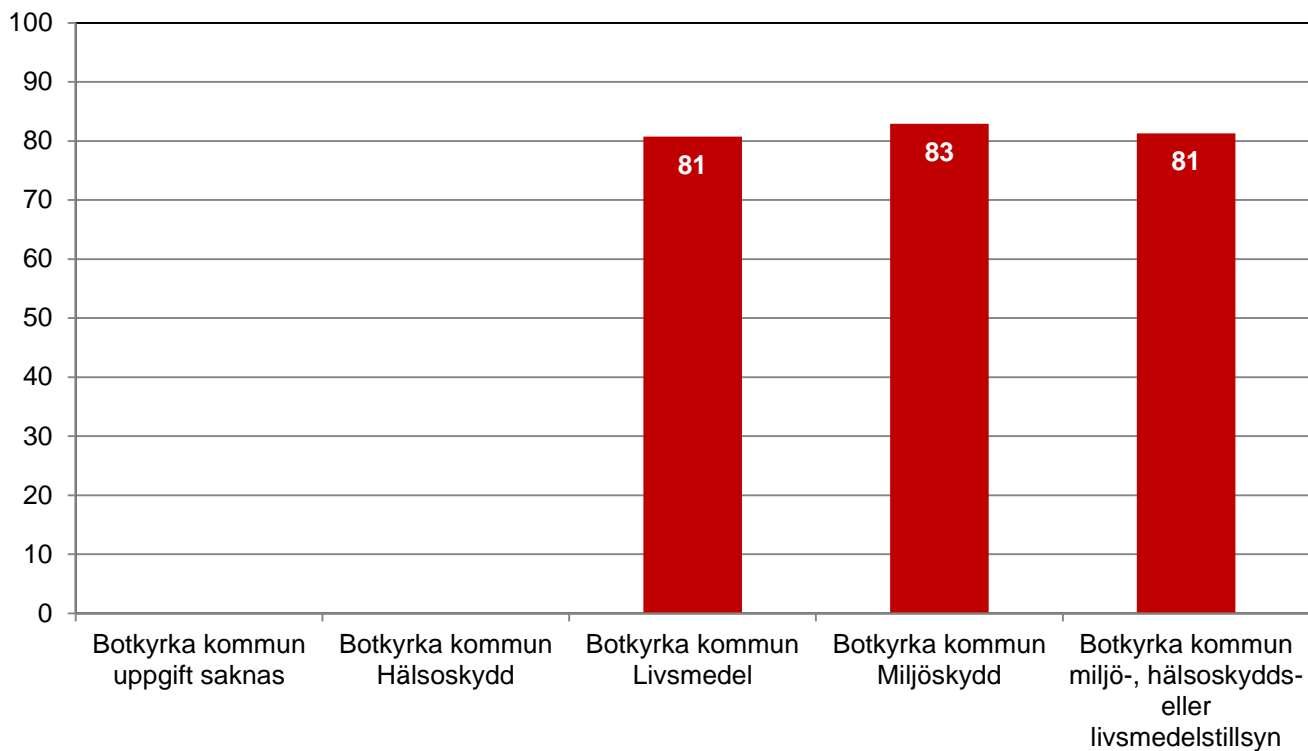


Delfråga C har störst effekt på betygsindex för effektivitet. Betyget är idag i nivå med medelbetyget för effektivitetsavsnittet.

Effektivitet	Medelvärde
A ...tiden för handläggningen av ditt ärende?	8,6
B ...förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	8,7
C ...rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	8,6
D ...totalt sett med effektiviteten?	8,5

Livsmedel, hälsoskydd och miljöskydd

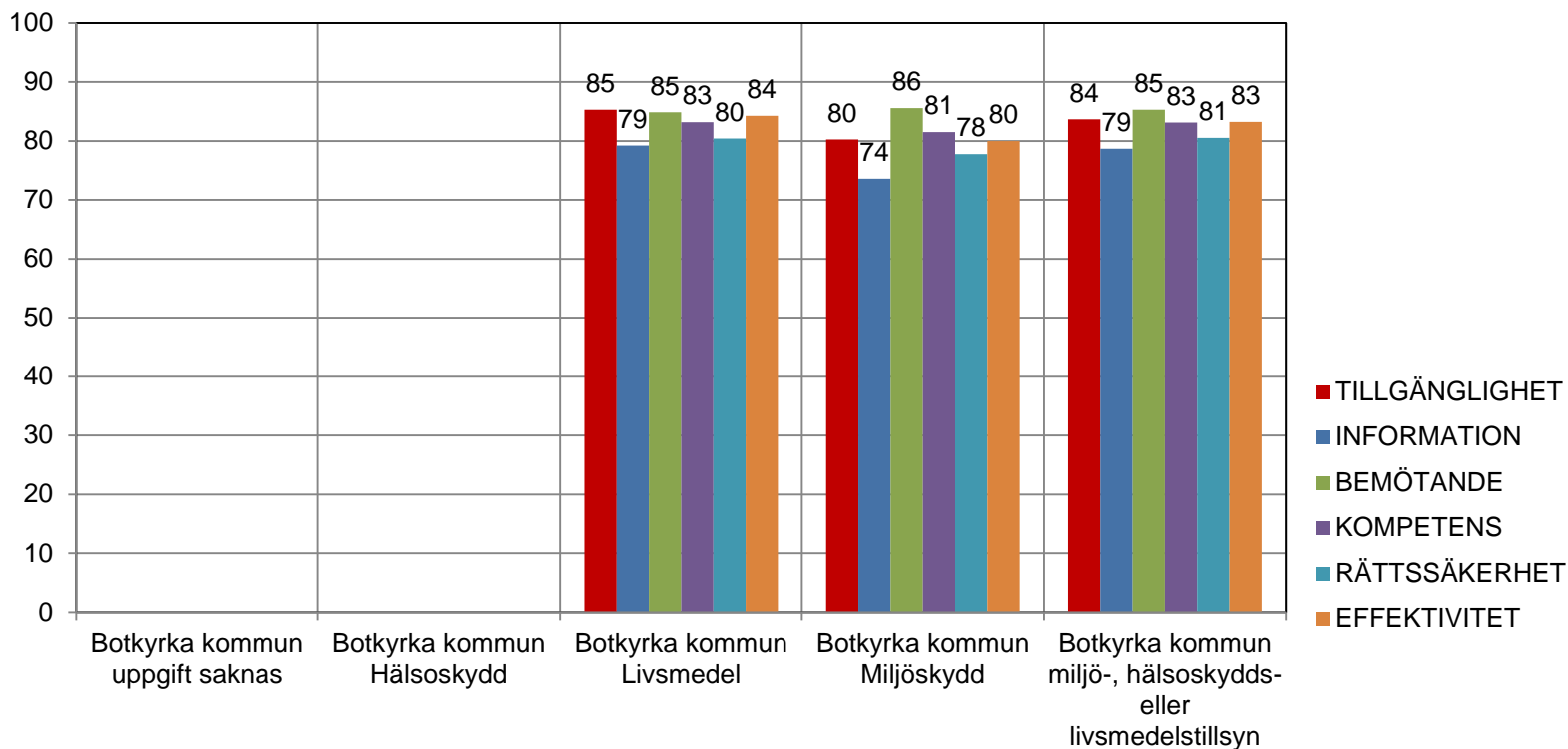
Botkyrka kommun – miljö- och hälsoskyddstillsyn. Nöjd-Kund-Index (NKI) per verksamhet 2014-15



Antal svar	4	6	53	11	74
------------	---	---	----	----	----

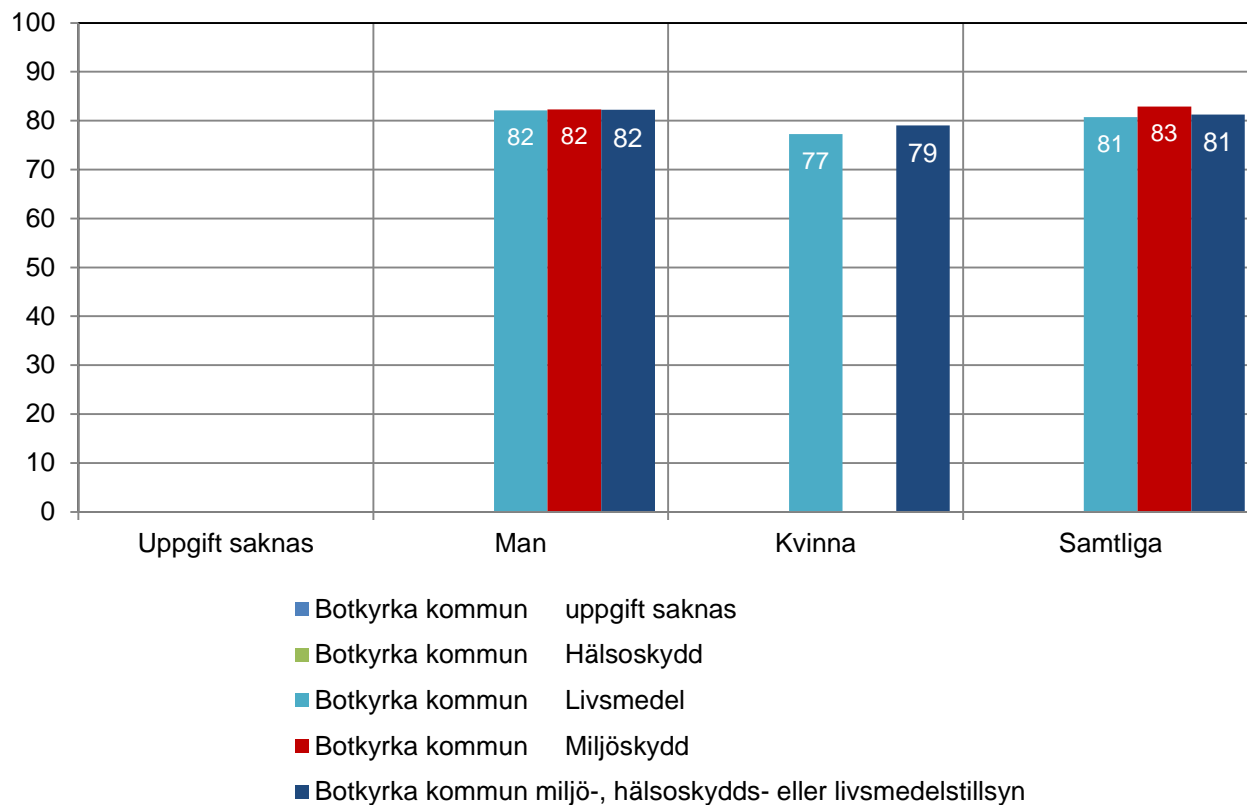
Livsmedel, hälsoskydd och miljöskydd betygsindex

Botkyrka kommun – miljö- och hälsoskyddstillsyn. Nöjd-Kund-Index (NKI) per verksamhet 2014-15



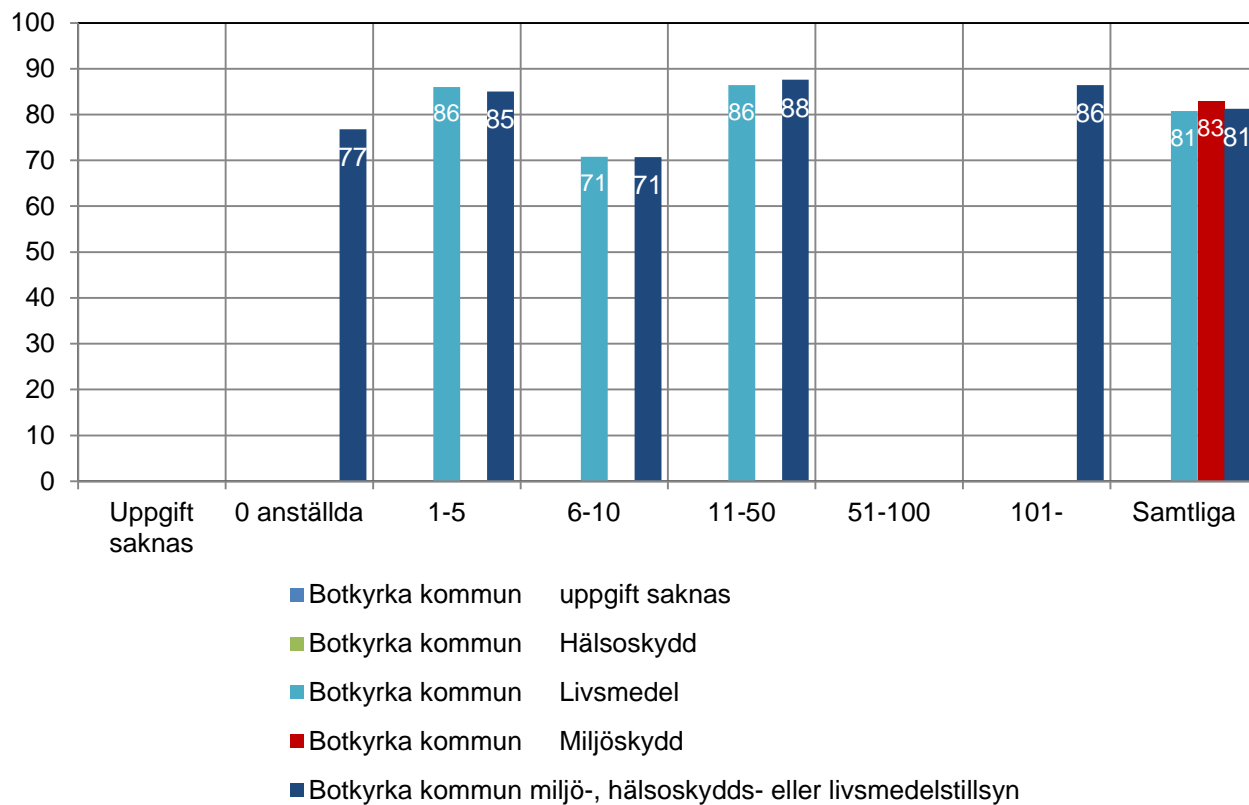
Livsmedel, hälsoskydd och miljöskydd efter kön

Botkyrka kommun – miljö- och hälsoskyddstillsyn. Nöjd-Kund-Index (NKI) per verksamhet 2014-15



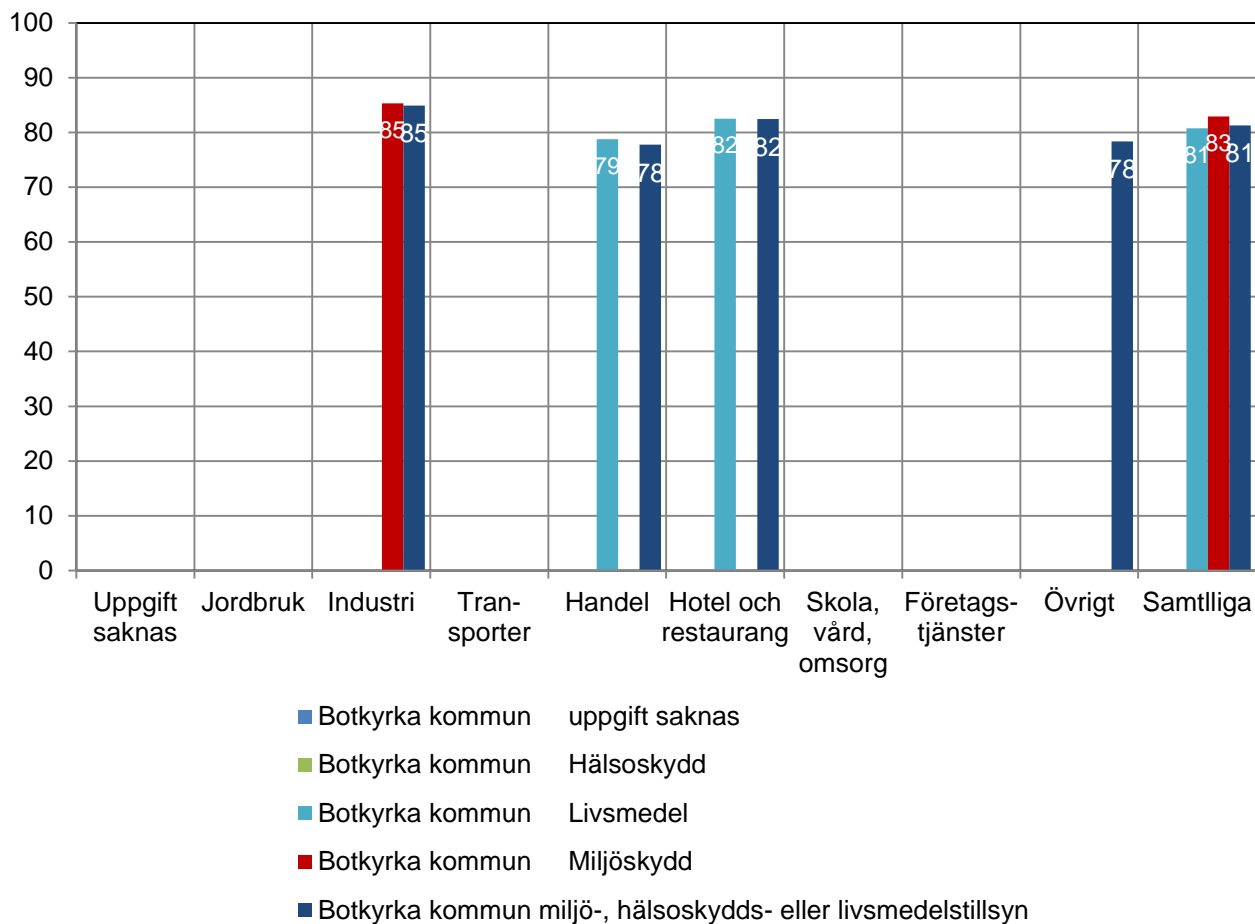
Livsmedel, hälsoskydd och miljöskydd efter företagsstorlek

Botkyrka kommun – miljö- och hälsoskyddstillsyn. Nöjd-Kund-Index (NKI) per verksamhet 2014-15



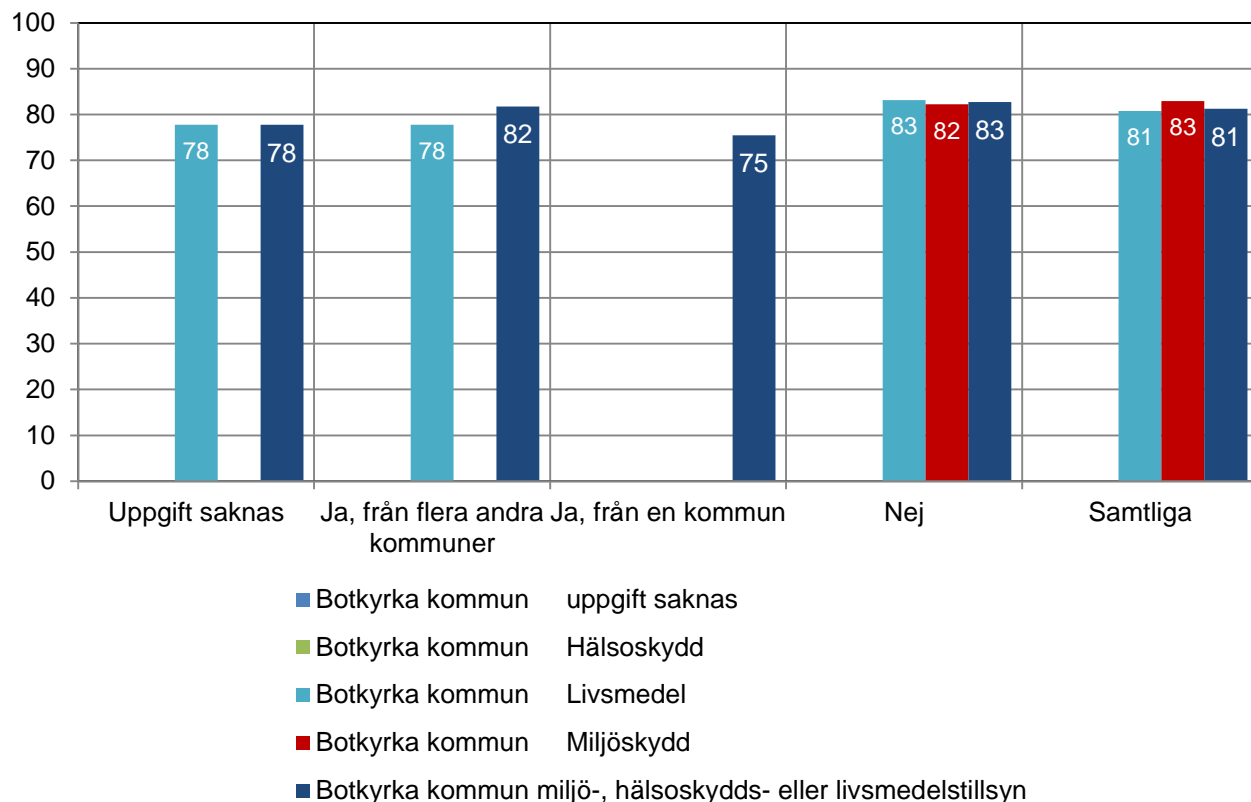
Livsmedel, hälsoskydd och miljöskydd efter bransch

Botkyrka kommun – miljö- och hälsoskyddstillsyn. Nöjd-Kund-Index (NKI) per verksamhet 2014-15



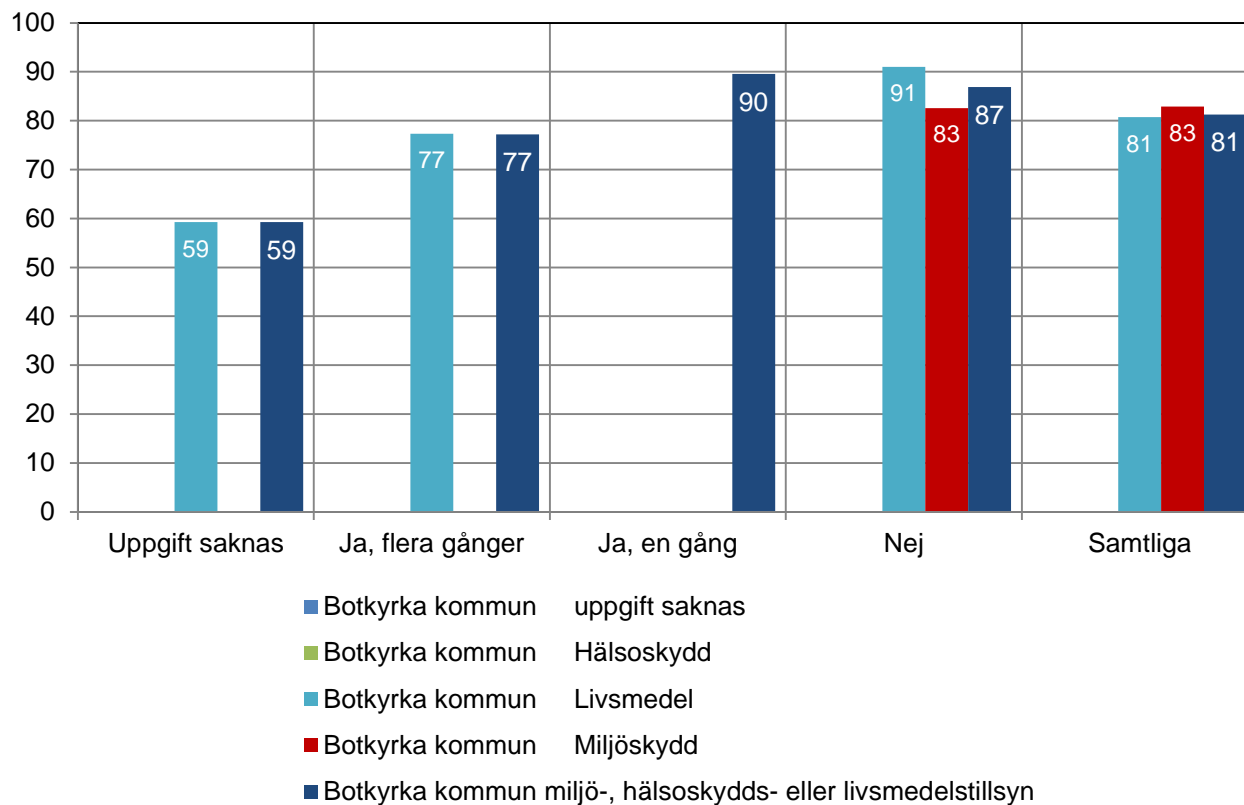
Livsmedel, hälsoskydd och miljöskydd efter tidigare kontakt med andra kommuner i liknande ärenden

Botkyrka kommun – miljö- och hälsoskyddstillsyn. Nöjd-Kund-Index (NKI) per verksamhet 2014-15



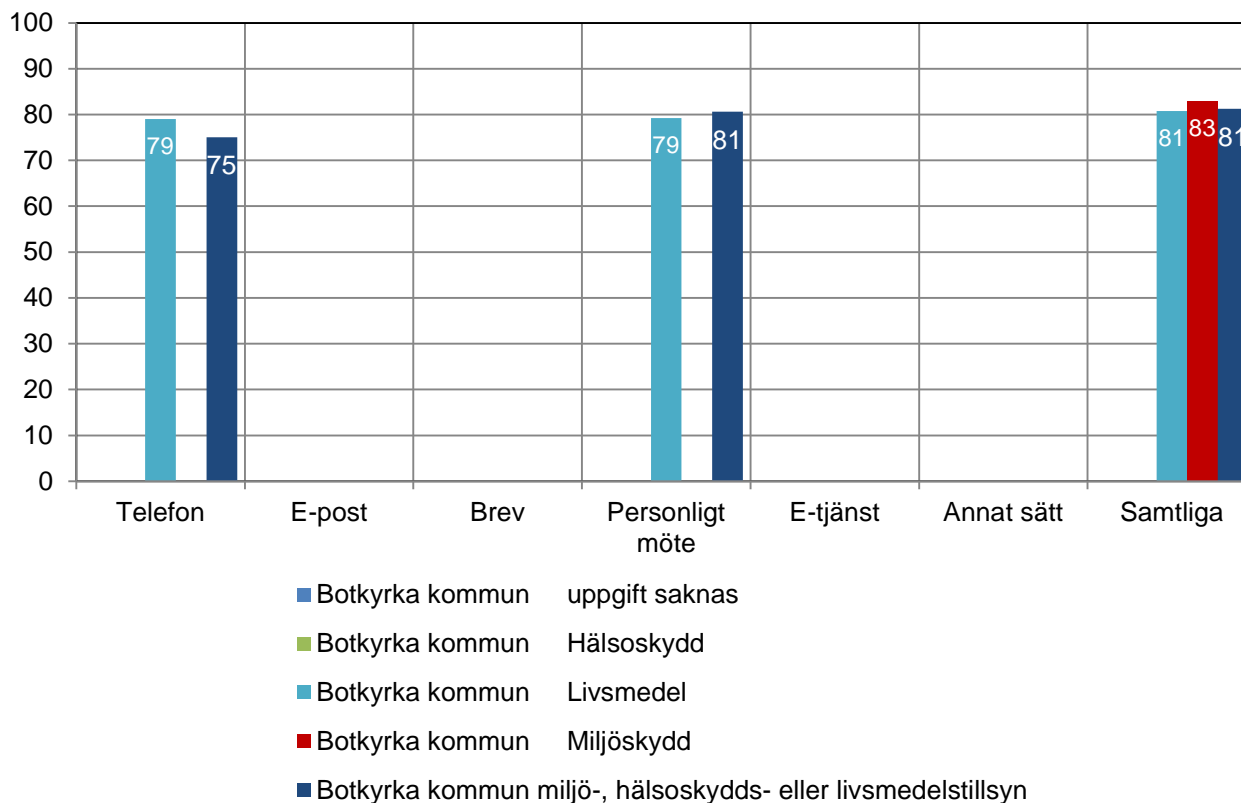
Livsmedel, hälsoskydd och miljöskydd efter tidigare kontakt med kommunen i liknande ärenden

Botkyrka kommun – miljö- och hälsoskyddstillsyn. Nöjd-Kund-Index (NKI) per verksamhet 2014-15



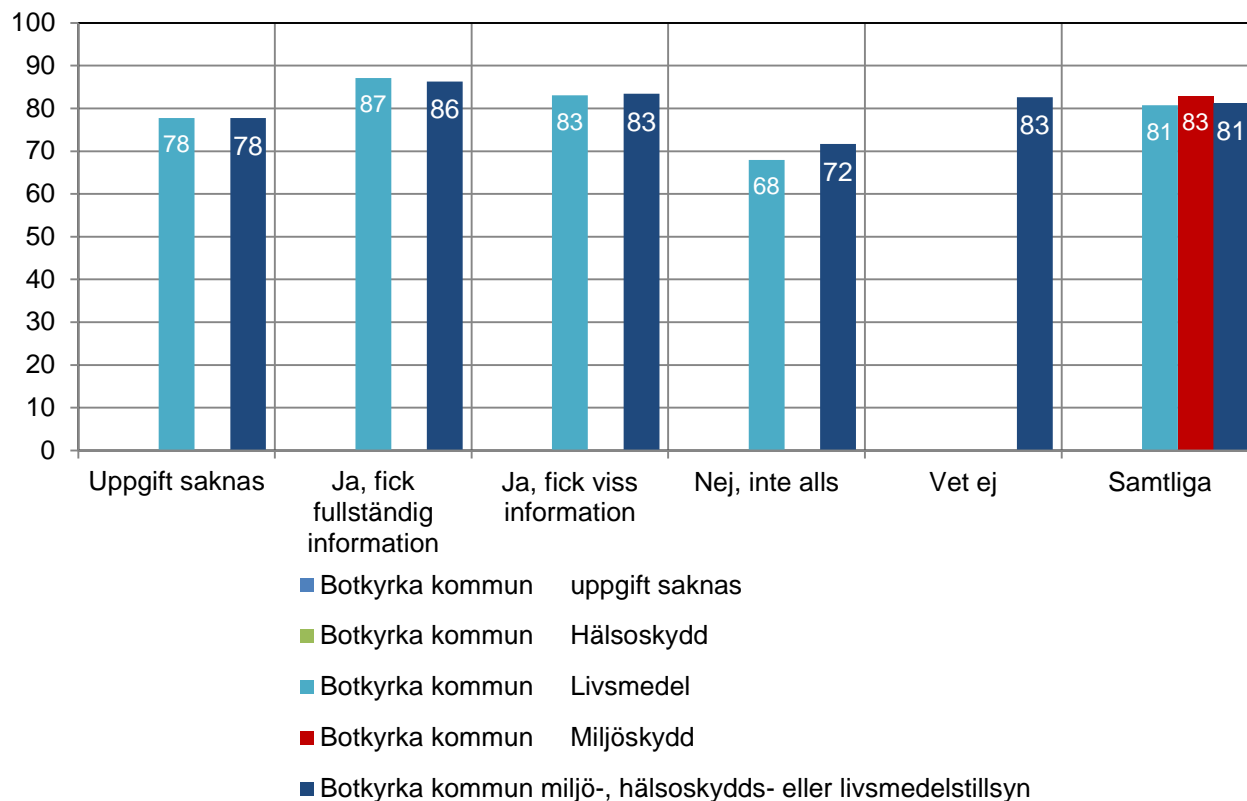
Livsmedel, hälsoskydd och miljöskydd efter huvudsakligt kontaktsätt

Botkyrka kommun – miljö- och hälsoskyddstillsyn. Nöjd-Kund-Index (NKI) per verksamhet 2014-15



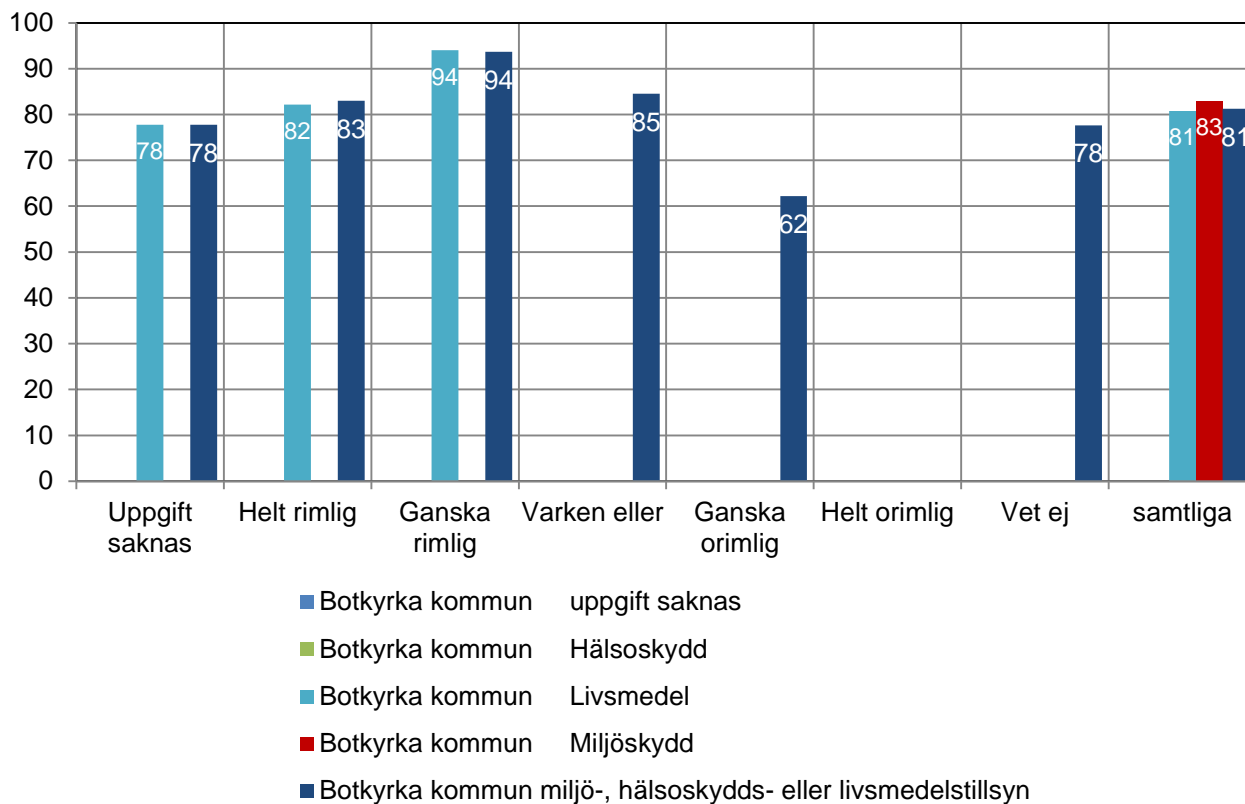
Livsmedel, hälsoskydd och miljöskydd efter information om tjänster som ingick i avgiften

Botkyrka kommun – miljö- och hälsoskyddstillsyn. Nöjd-Kund-Index (NKI) per verksamhet 2014-15



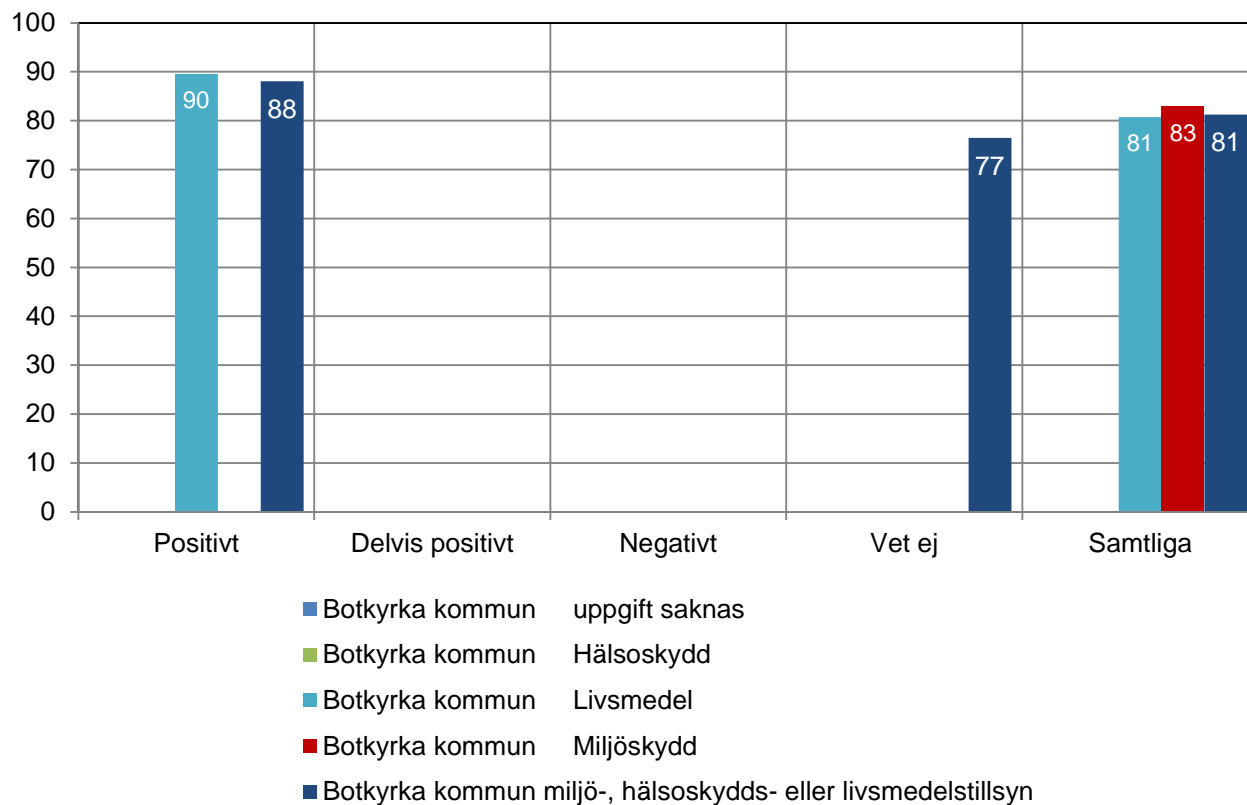
Livsmedel, hälsoskydd och miljöskydd efter inställning till avgiften

Botkyrka kommun – miljö- och hälsoskyddstillsyn. Nöjd-Kund-Index (NKI) per verksamhet 2014-15



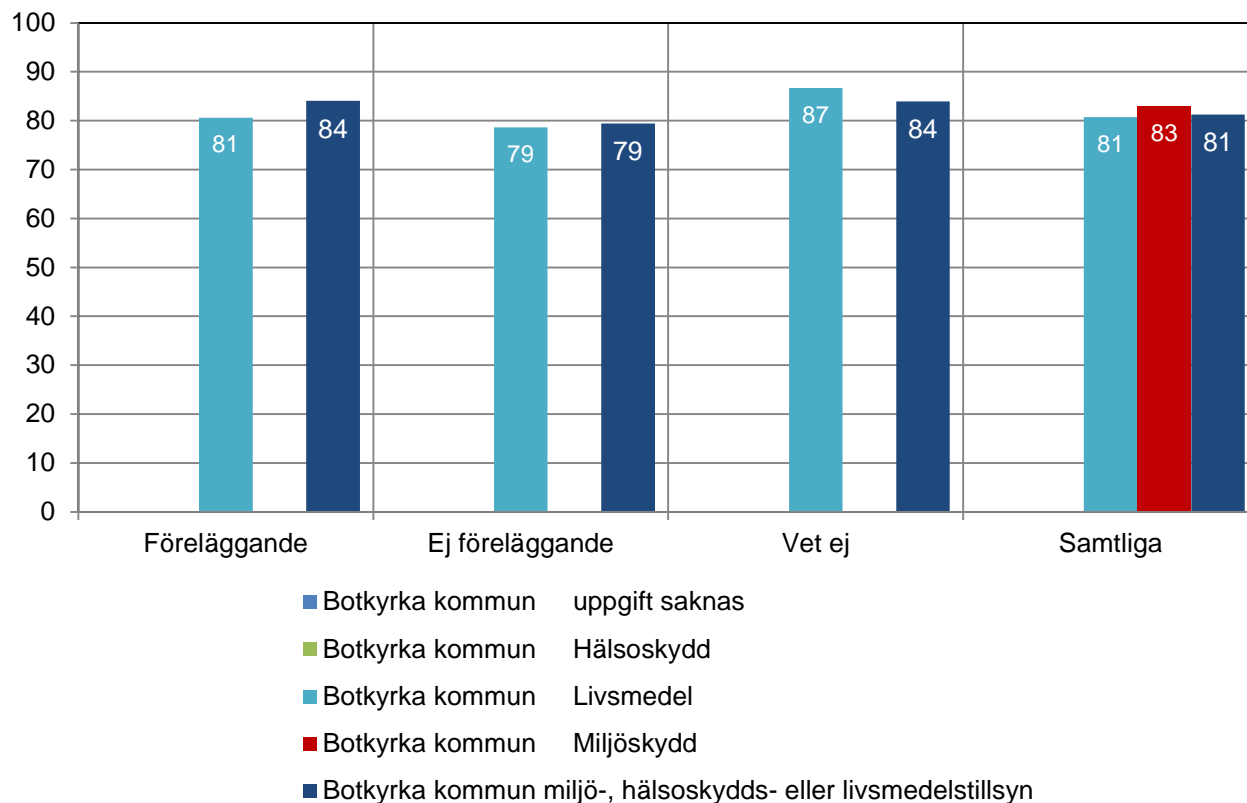
Livsmedel, hälsoskydd och miljöskydd efter utfall vid tillstånd

Botkyrka kommun – miljö- och hälsoskyddstillsyn. Nöjd-Kund-Index (NKI) per verksamhet 2014-15



Livsmedel, hälsoskydd och miljöskydd efter utfall vid tillsyn

Botkyrka kommun – miljö- och hälsoskyddstillsyn. Nöjd-Kund-Index (NKI) per verksamhet 2014-15



Livsmedel, hälsoskydd och miljöskydd

Botkyrka kommun – miljö- och hälsoskyddstillsyn. Medelvärde per fråga och verksamhet 2014-15

	Botkyrka kommun Hälsoskydd	Botkyrka kommun Livsmedel	Botkyrka kommun Miljöskydd	Botkyrka kommun Miljö totalt
TILLGÄNGLIGHET				
...möjligheten att komma i kontakt med rätt person(er) på telefon?		8,7	7,7	8,6
...möjligheten att komma i kontakt med rätt person(er) på e-post?		8,7	8,0	8,4
...möjligheten att få träffa rätt person (er)?		9,0	8,6	8,9
...möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan?		8,4	8,4	8,2
...möjligheten att använda e-tjänster för ditt ärende?		8,4	8,3	8,4
...totalt sett med tillgängligheten?		8,7	8,2	8,5
INFORMATION				
...hur vi informerade om de lagar och regler som gäller för ditt ärende?		7,9	7,7	8,0
...hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?		8,1	7,9	8,2
...hur vi informerade om vad som förväntas för dig?		8,2	7,6	8,2
...hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?		7,5	7,2	7,6
...vår skriftliga information(beslutsunderlag, blanketter, broschyrer m.m)?		8,4	7,7	8,3
...informationen på vår webbplats?		8,0	8,3	8,1
...totalt sett med möjligheten att komma i kontakt med oss?		8,1	7,6	8,1
BEMÖTANDE				
...vår attityd mot dig?		8,7	8,9	8,8
...vårt engagemang i ditt ärende?		8,5	8,5	8,5
...vårt sätt att kommunicera med dig?		8,6	8,2	8,5
...den lyhördhet som vi visade		8,6	8,3	8,6
...totalt sett med bemötandet?		8,6	8,7	8,7

Livsmedel, hälsoskydd och miljöskydd

Botkyrka kommun – miljö- och hälsoskyddstillsyn. Medelvärde per fråga och verksamhet 2014-15

	Botkyrka kommun Hälsoskydd	Botkyrka kommun Livsmedel	Botkyrka kommun Miljöskydd	Botkyrka kommun Miljö totalt 8,5
KOMPETENS				
...vår kunskap om lagar och regler?		8,5	8,4	8,5
...vår kunskap om ämnesområdet?		8,5	8,3	8,4
...vår kunskap om företagens villkor och förutsättningar?		7,9	8,3	8,1
...vår förmåga att förstå dina problem?		8,1	8,1	8,2
...vår förmåga att ge råd och vägledning?		8,4	8,6	8,4
...totalt sett med kompetensen?		8,5	8,3	8,5
RÄTTSSÄKERHET				
...tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?		8,2	7,8	8,1
...det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/ beslut?		8,1	8,5	8,2
...möjligheten att framföra klagomål eller lämna synpunkter		8,3	7,7	8,3
...totalt sett med rättssäkerheten?		8,2	8,0	8,2
EFFEKTIVITET				
...tiden för handläggningen av ditt ärende?		8,7	8,6	8,6
...förmågan att hålla överenskomna tidsramar?		8,7	8,4	8,7
...ruinerna kring handläggningen av ditt ärende?		8,6	8,1	8,6
...totalt sett med effektiviteten?		8,6	8,2	8,5

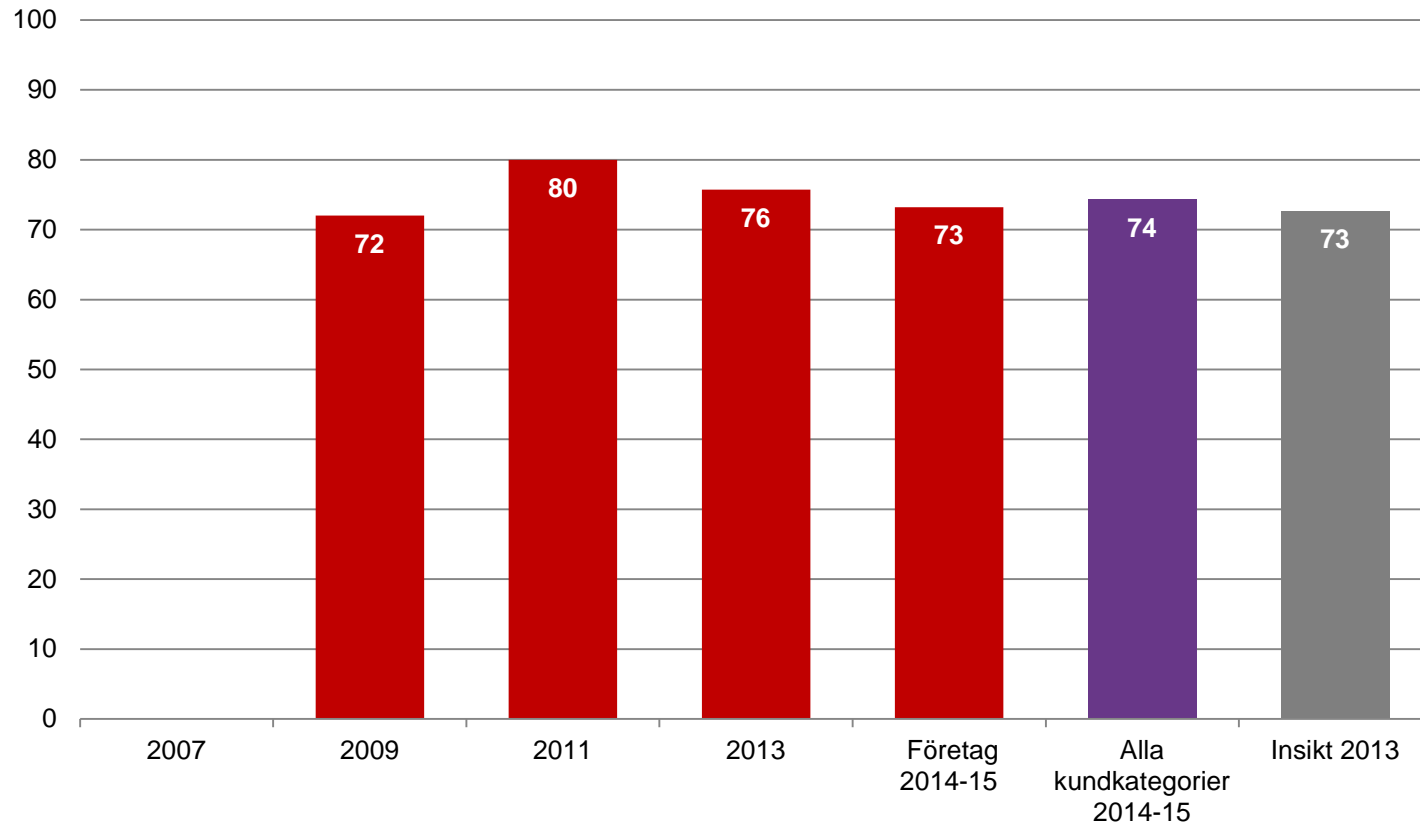
Rekommendationer

- NKI för miljötillsynen blev rekordhøgt. NKI 81 är avsevärt högre än tidigare, då helhetsbetyget har legat kring 61-66.
- Alla betygsindex är höga.
- Rättssäkerhet och effektivitet, men även bemötande, är de områden som har störst samband med NKI och bör om möjligt höjas ytterligare. Det bör dock betonas att betygen redan är mycket goda.
- Svarande som haft kontakt med kommunen flera gånger tidigare ger aningen lägre betyg än nya kunder.
- Andelen negativa besked i tillståndsfrågor och tillsynsärenden där åtgärder har behövts vidtas är lägre än i riket som helhet. Det är gynnsamt för NKI.
- Alla typer av miljöärenden får goda betyg – livsmedelstillsyn, miljöskydd och övriga.

SERVERINGSTILLSTÅND/TILLSYN

NKI har sjunkit gradvis till riksgenomsnittets nivå

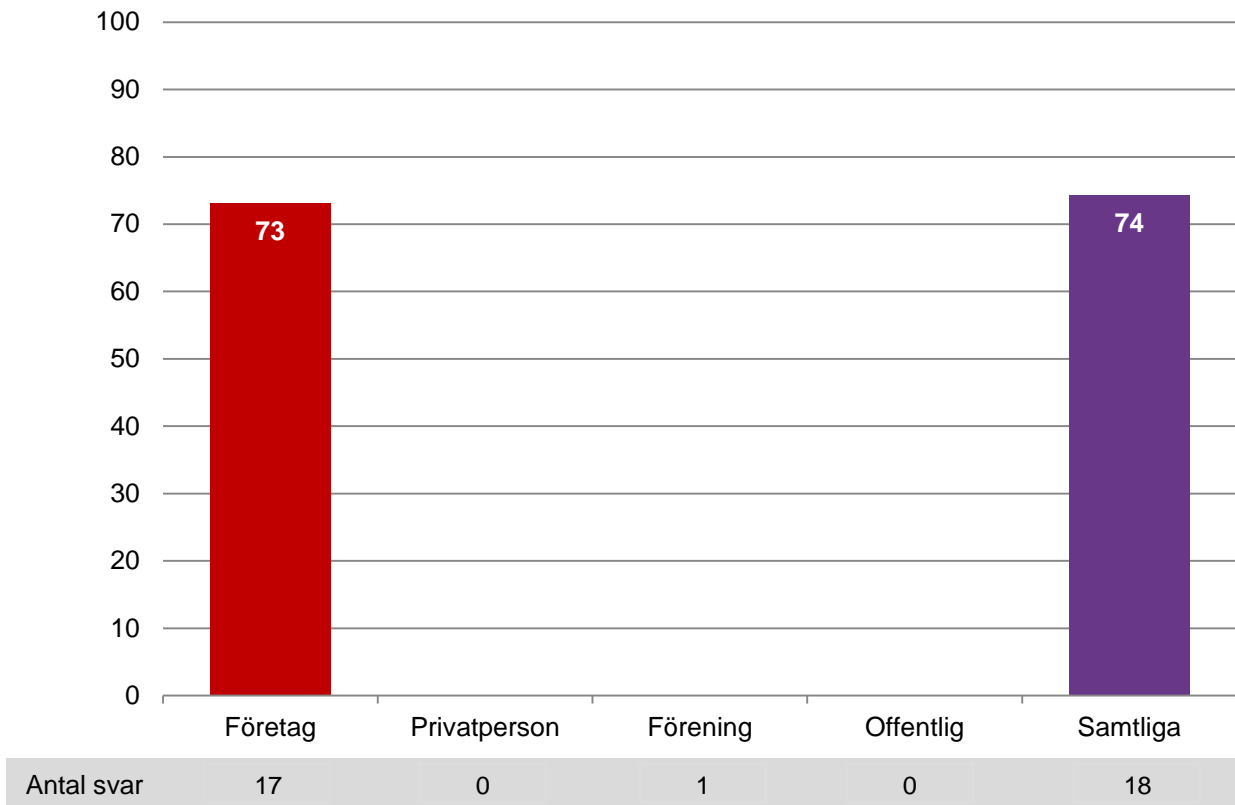
Botkyrka kommun – serveringstillstånd/tillsyn. Nöjd-Kund-Index (NKI) 2007 - 2015



Antal svar	6	29	18	11	17	18	3567
------------	---	----	----	----	----	----	------

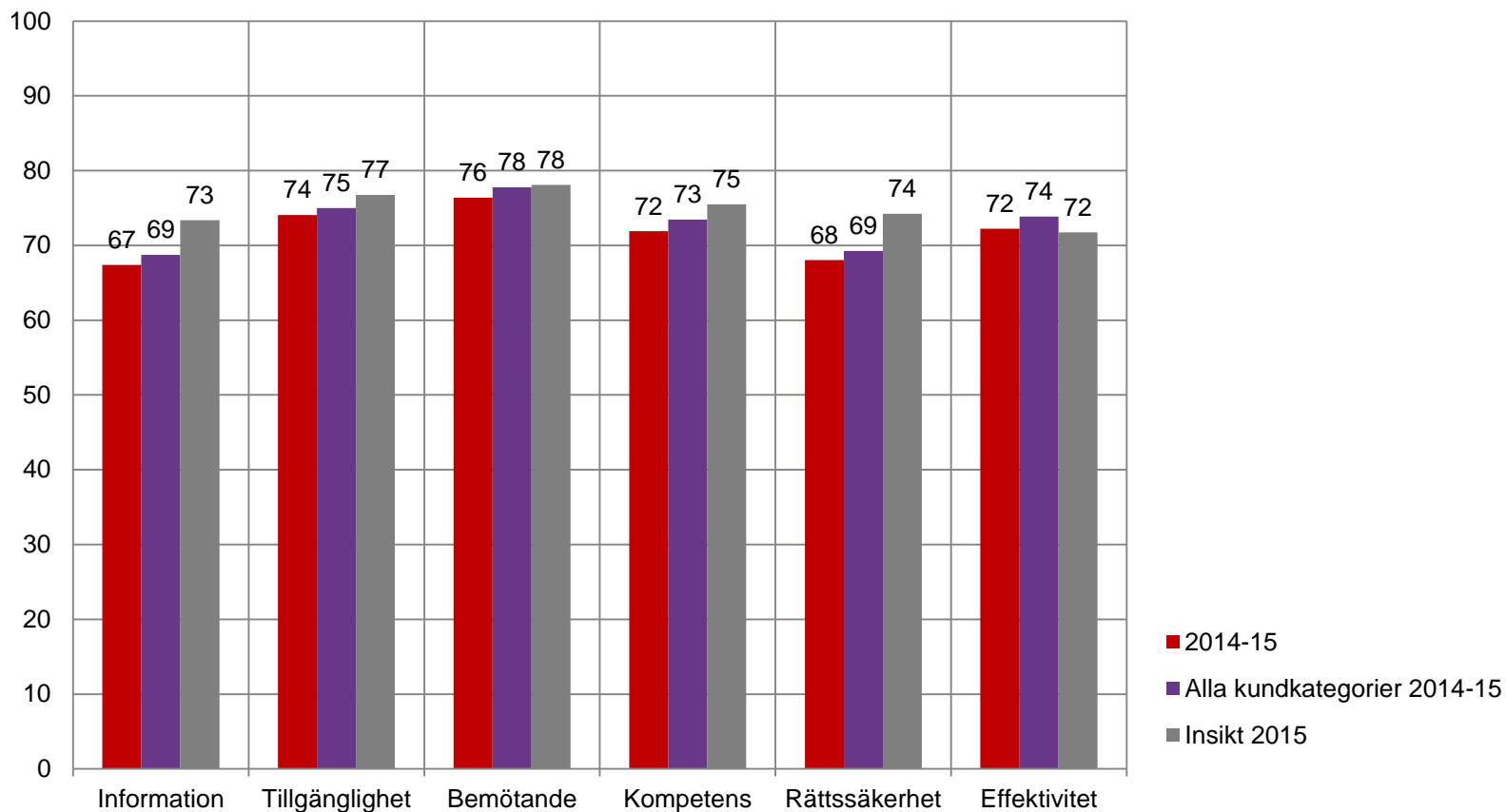
NKI för olika kundkategorier

Botkyrka kommun – serveringstillstånd/tillsyn. Nöjd-Kund-Index (NKI) 2014-15



Betygsindex per serviceområde

Botkyrka kommun – serveringstillstånd/tillsyn. Betygsindex per serviceområde 2014-15

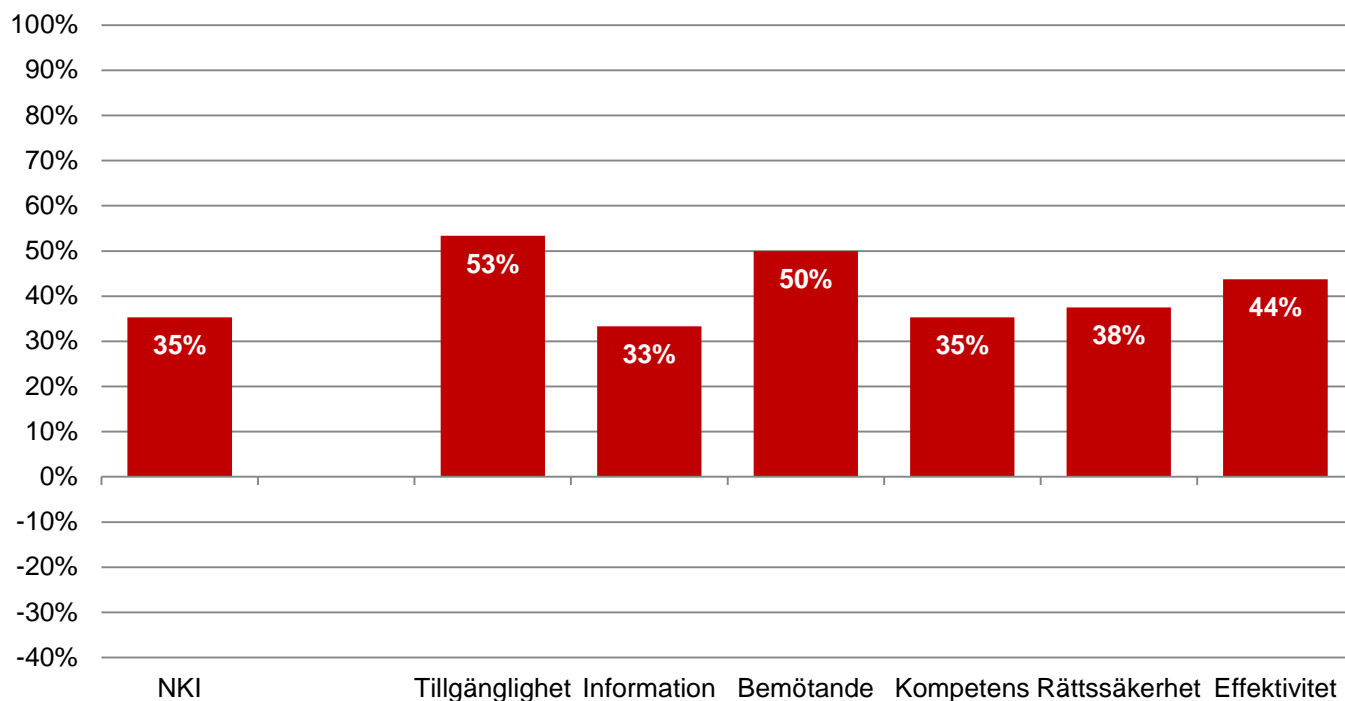


Balansmått för NKI och serviceområde

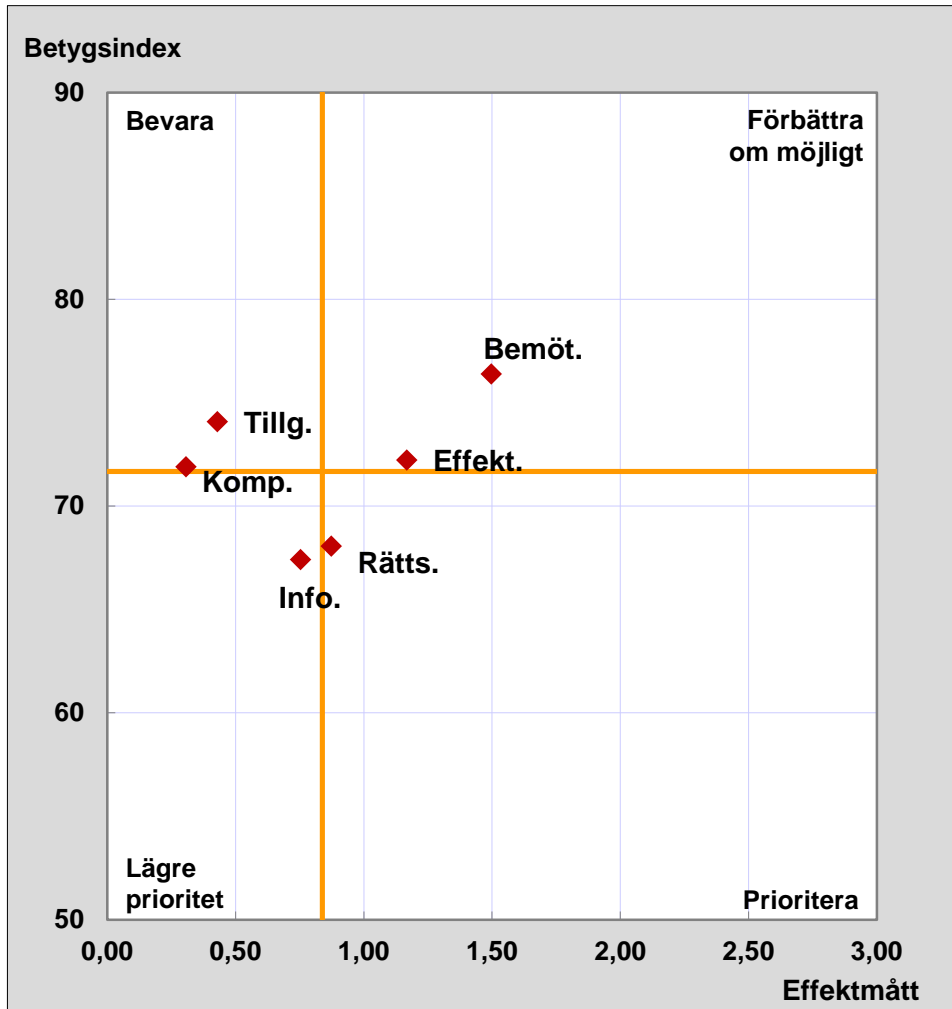
Botkyrka kommun serveringstillstånd/tillsyn. Balansmått 2014-15

Bedömningen av kommunens service görs på en tio-gradig skala där 1 är lägsta betyg och 10 är högsta. På en tio-gradig svarsskala brukar 1-4 betraktas som underkänt och 8-10 som höga betyg.

Balansmåtten i diagrammet till höger visar andelen höga betyg (8-10) minus andelen låga betyg (1-4). Staplarna visar med hur många procentenheter höga betyg överstiger andelen låga.



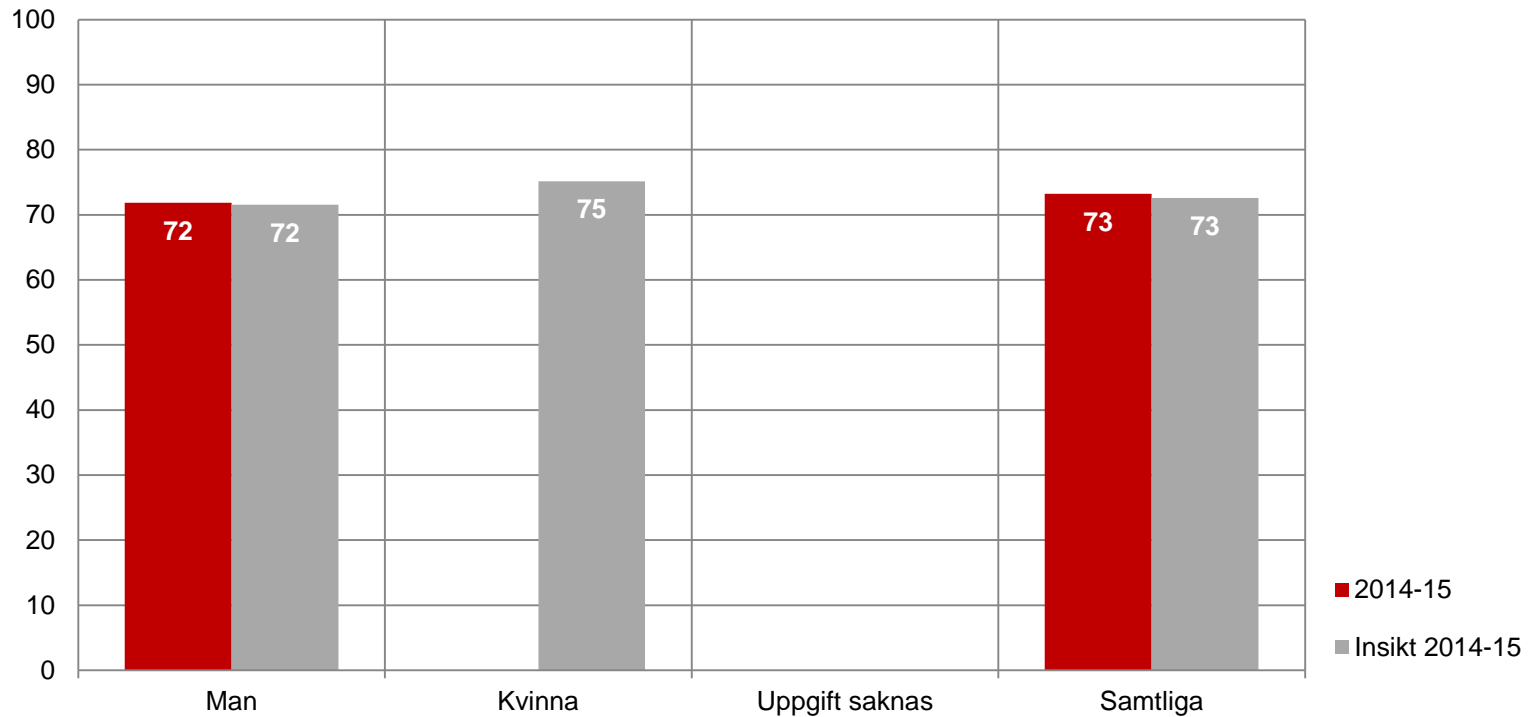
Prioritera rättssäkerhet, effektivitet och bemötande



— Kommunens medelindex och medeleffekt

NKI efter den svarandes kön

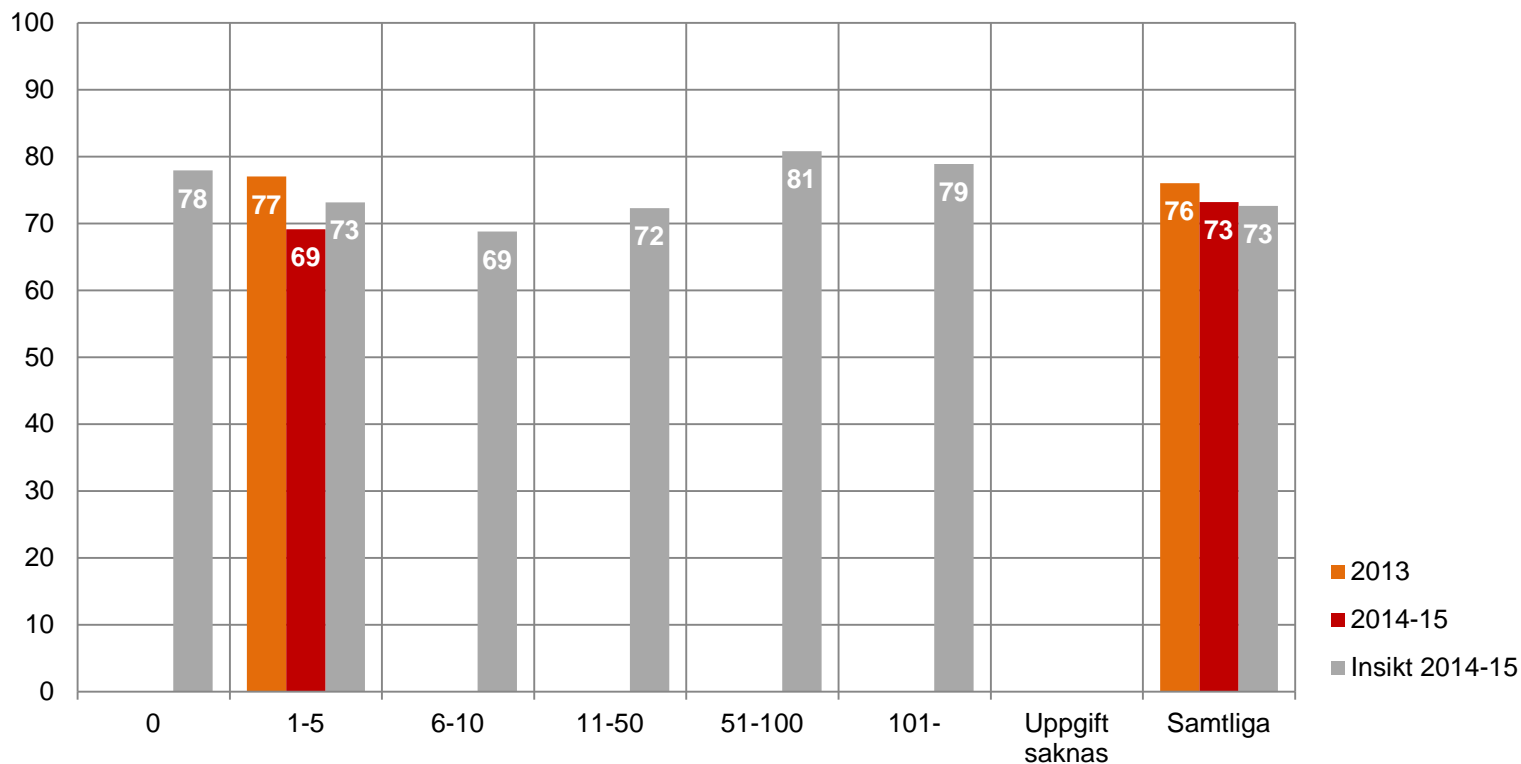
Serveringstillstånd/tillsyn jämfört med serveringstillstånd/tillsyn Insikt



2014-15	88%	12%	0%	17
Insikt 2014-15	69%	31%		3395

NKI efter företagsstorlek (antal anställda)

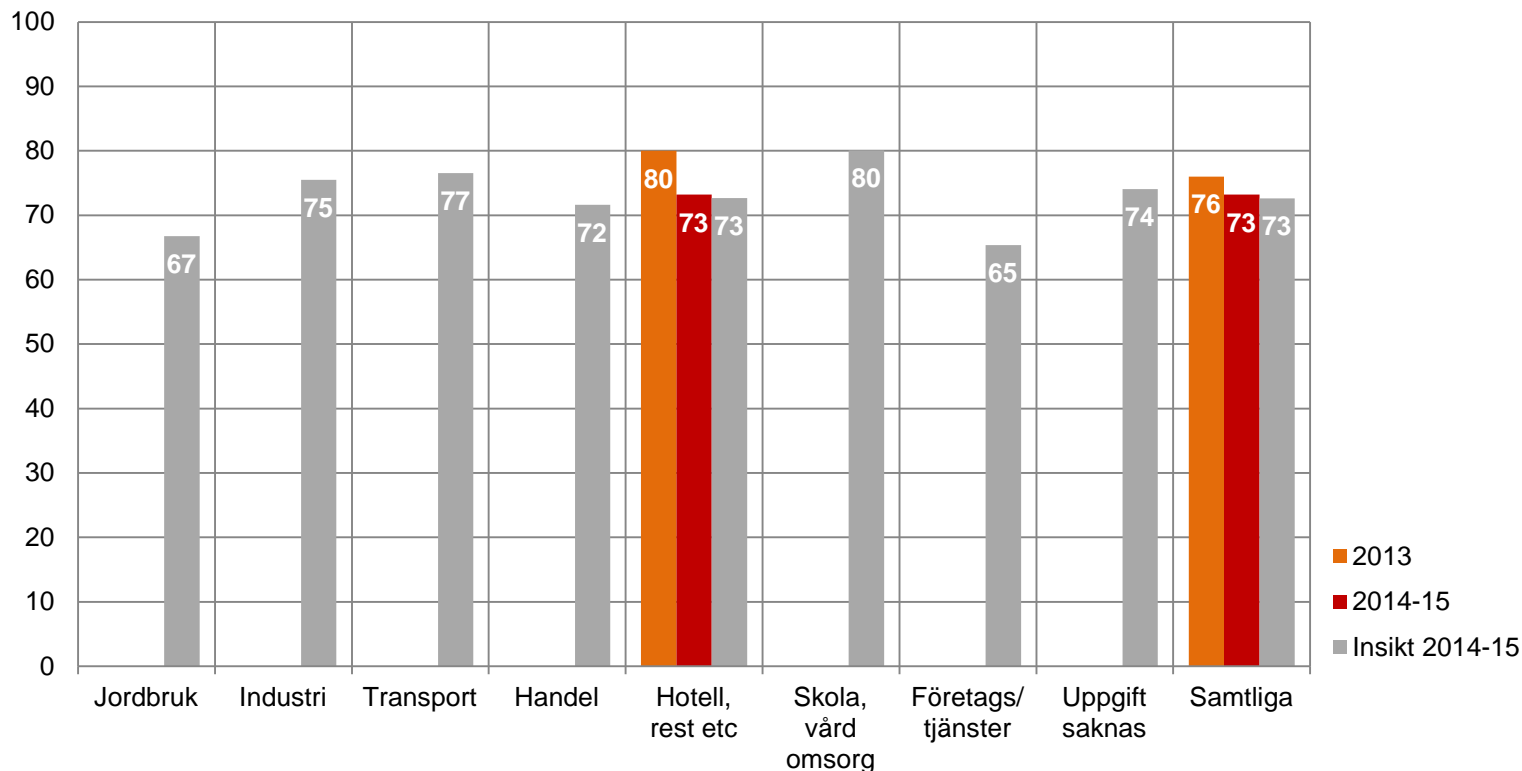
Serveringstillstånd/tillsyn jämfört med serveringstillstånd/tillsyn Insikt



2013		64%	27%	9%	0%	0%	0%	11
2014-15	0%	71%	18%	6%	0%	0%	6%	17
Insikt 2014-15	0%	50%	23%	21%	3%	3%		3108

NKI efter bransch

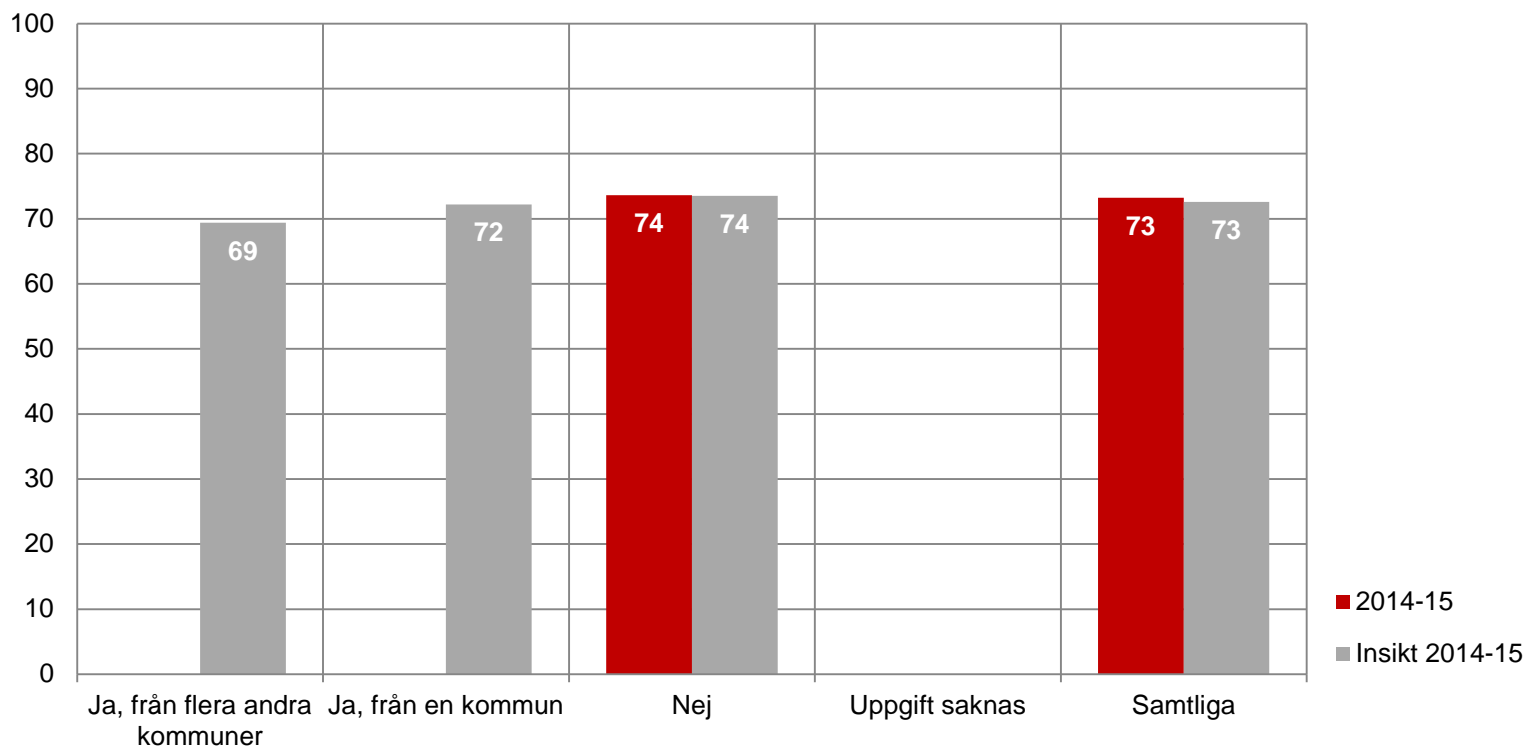
Serveringstillstånd/tillsyn jämfört med serveringstillstånd/tillsyn Insikt



2013	0%	0%	0%	18%	73%	0%	0%	9%	11
2014-15	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	17
Insikt 2014-15	0%	1%	0%	1%	93%	0%	0%	3%	3309

NKI efter tidigare kontakt med andra kommuner i liknande ärenden

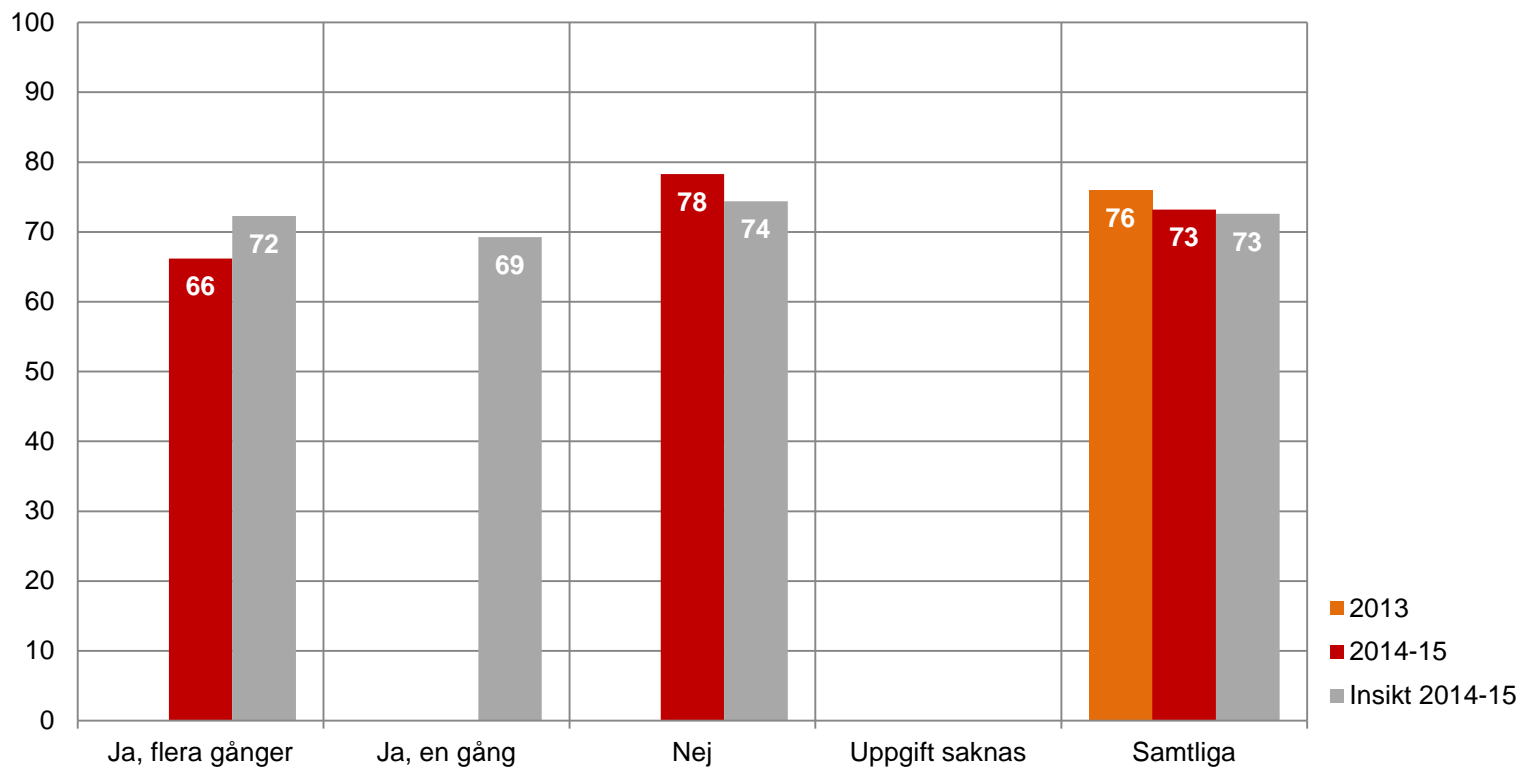
Serveringstillstånd/tillsyn jämfört med serveringstillstånd/tillsyn Insikt



2014-15	29%	24%	47%	0%	17
Insikt 2014-15	19%	19%	62%		3346

NKI efter tidigare kontakt i liknande ärenden

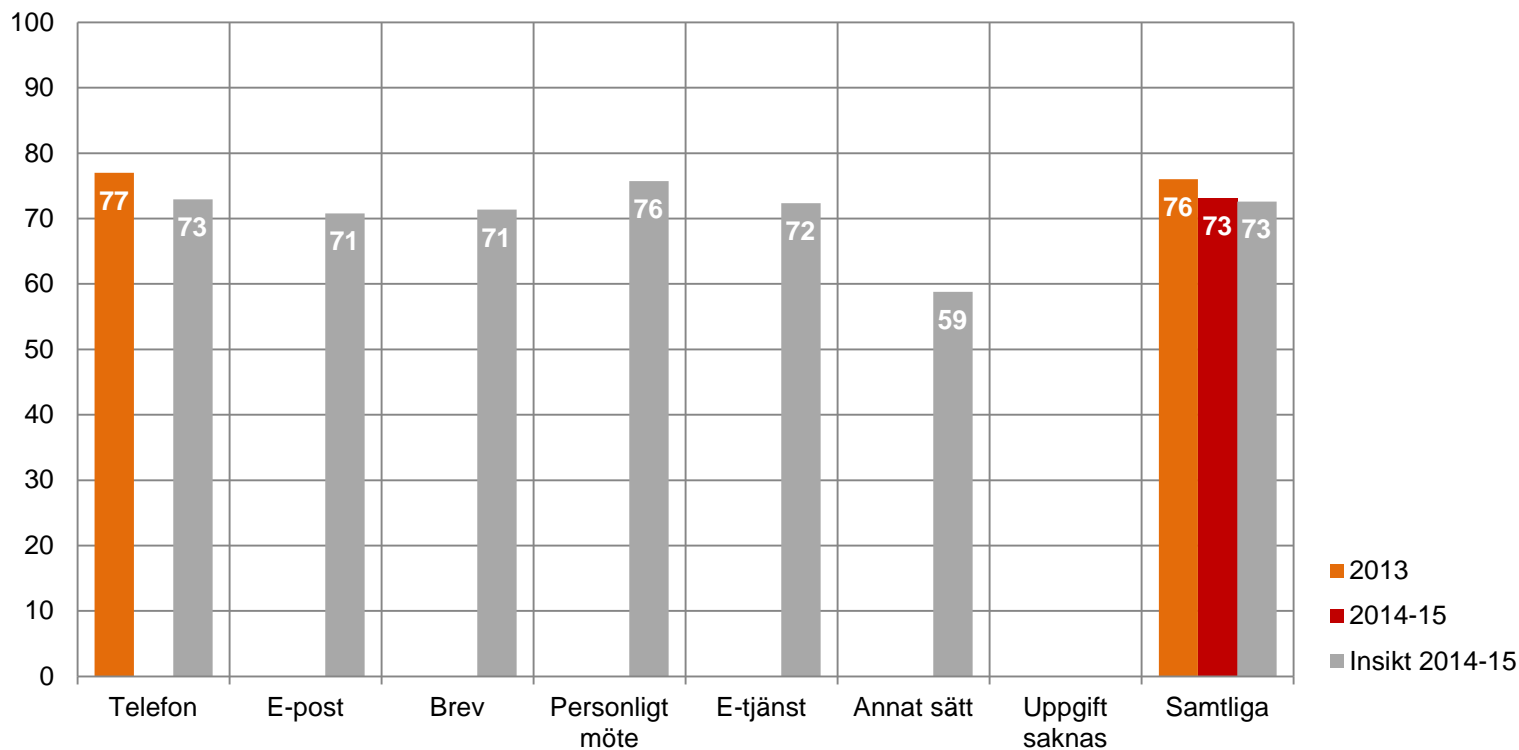
Serveringstillstånd/tillsyn jämfört med serveringstillstånd/tillsyn Insikt



2013	18%	45%	36%	0%	11
2014-15	47%	6%	41%	6%	17
Insikt 2014-15	52%	14%	34%		3327

NKI efter huvudsakligt kontaktsätt

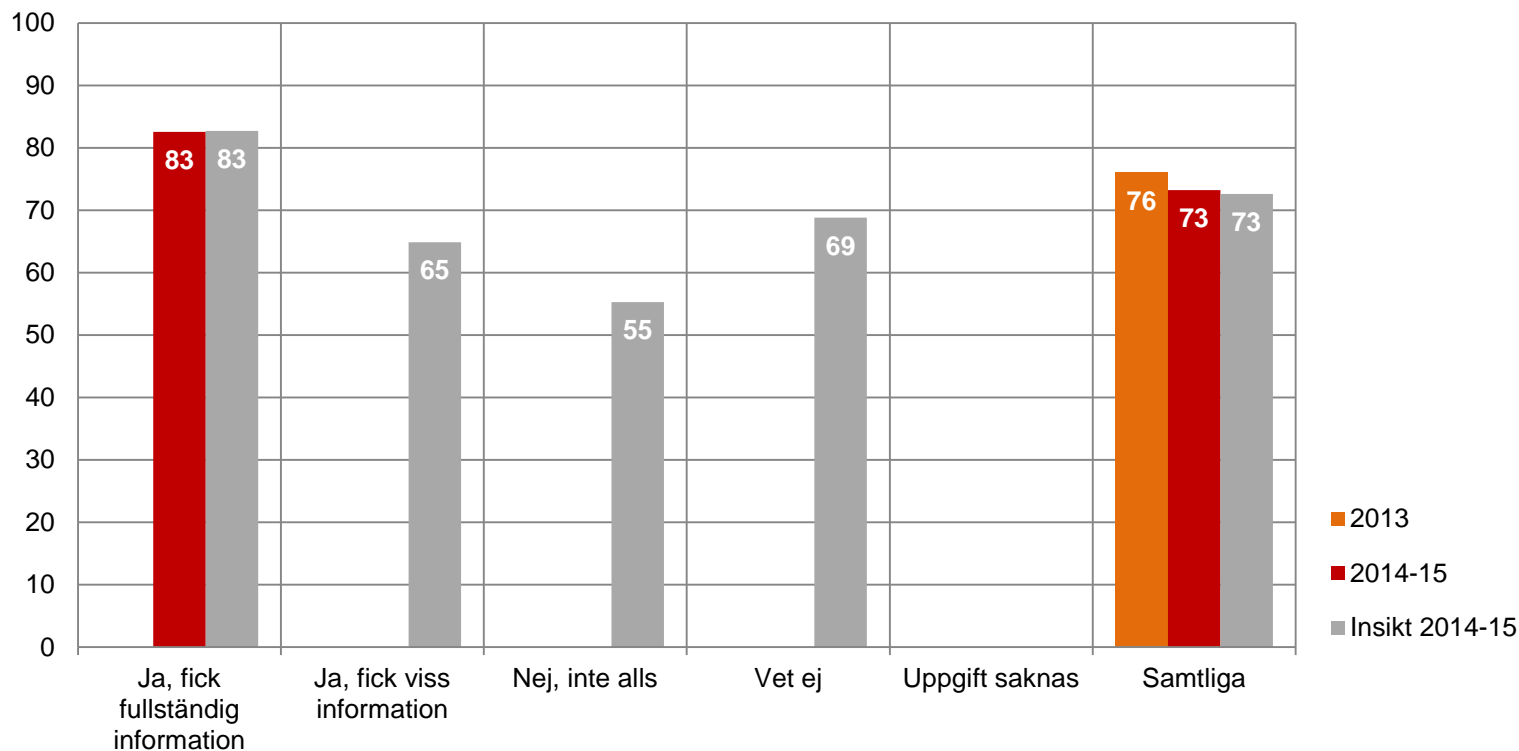
Serveringstillstånd/tillsyn jämfört med serveringstillstånd/tillsyn Insikt



2013	82%	0%	0%	18%	0%	0%	0%	11
2014-15	35%	6%	18%	35%	6%	0%	0%	17
Insikt 2014-15	30%	23%	11%	31%	2%	2%		3251

NKI efter information om vilka tjänster som ingick i avgiften

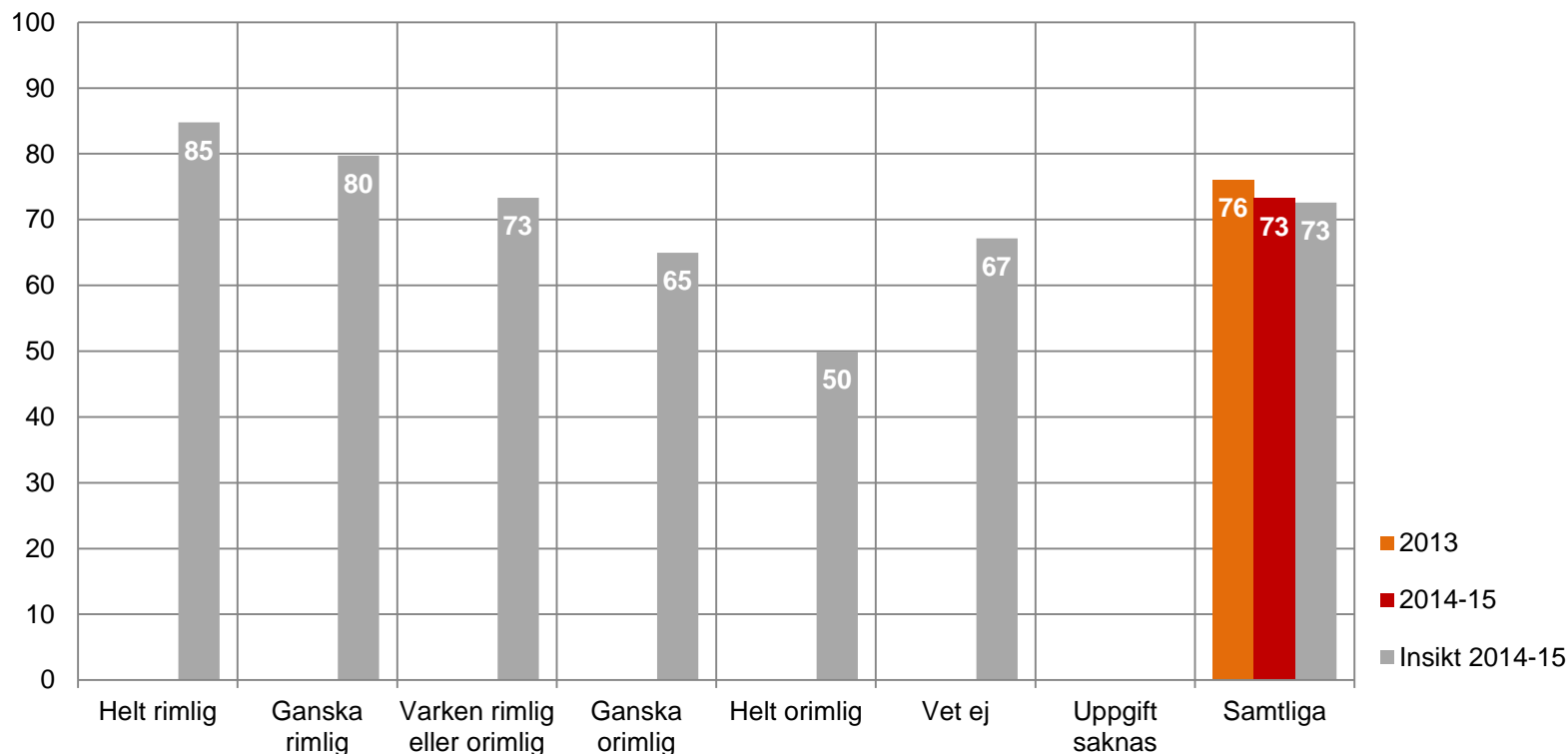
Serveringstillstånd/tillsyn jämfört med serveringstillstånd/tillsyn Insikt



2013	45%	27%	9%	18%	0%	11
2014-15	41%	24%	35%	0%	0%	17
Insikt 2014-15	49%	23%	18%	10%		3496

NKI efter inställningen till avgiften

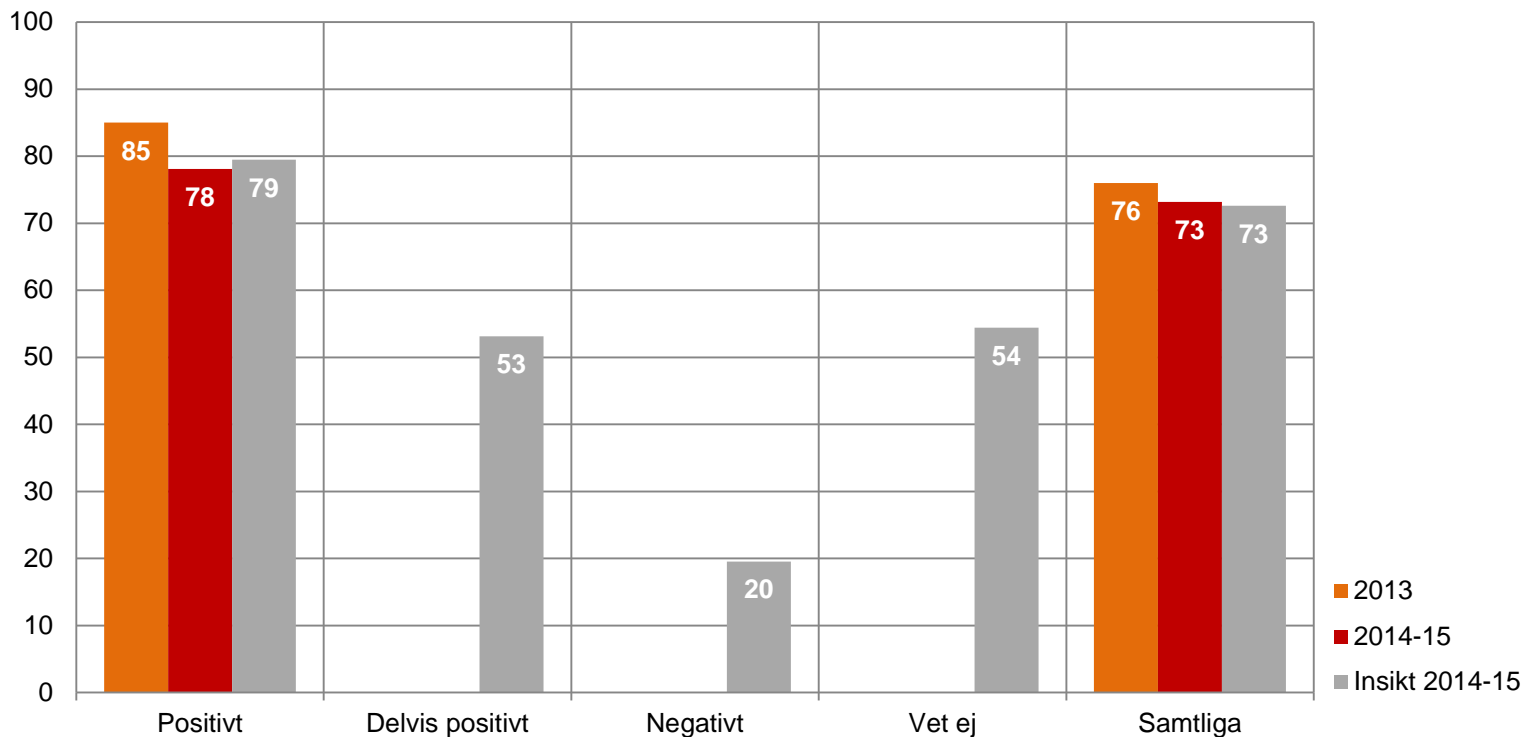
Serveringstillstånd/tillsyn jämfört med serveringstillstånd/tillsyn Insikt



2013	36%	9%	18%	9%	0%	27%	0%	11
2014-15	29%	12%	6%	29%	24%	0%	0%	17
Insikt 2014-15	14%	26%	19%	21%	10%	10%		3521

NKI efter till ärendets utfall vid tillstånd/anmälan

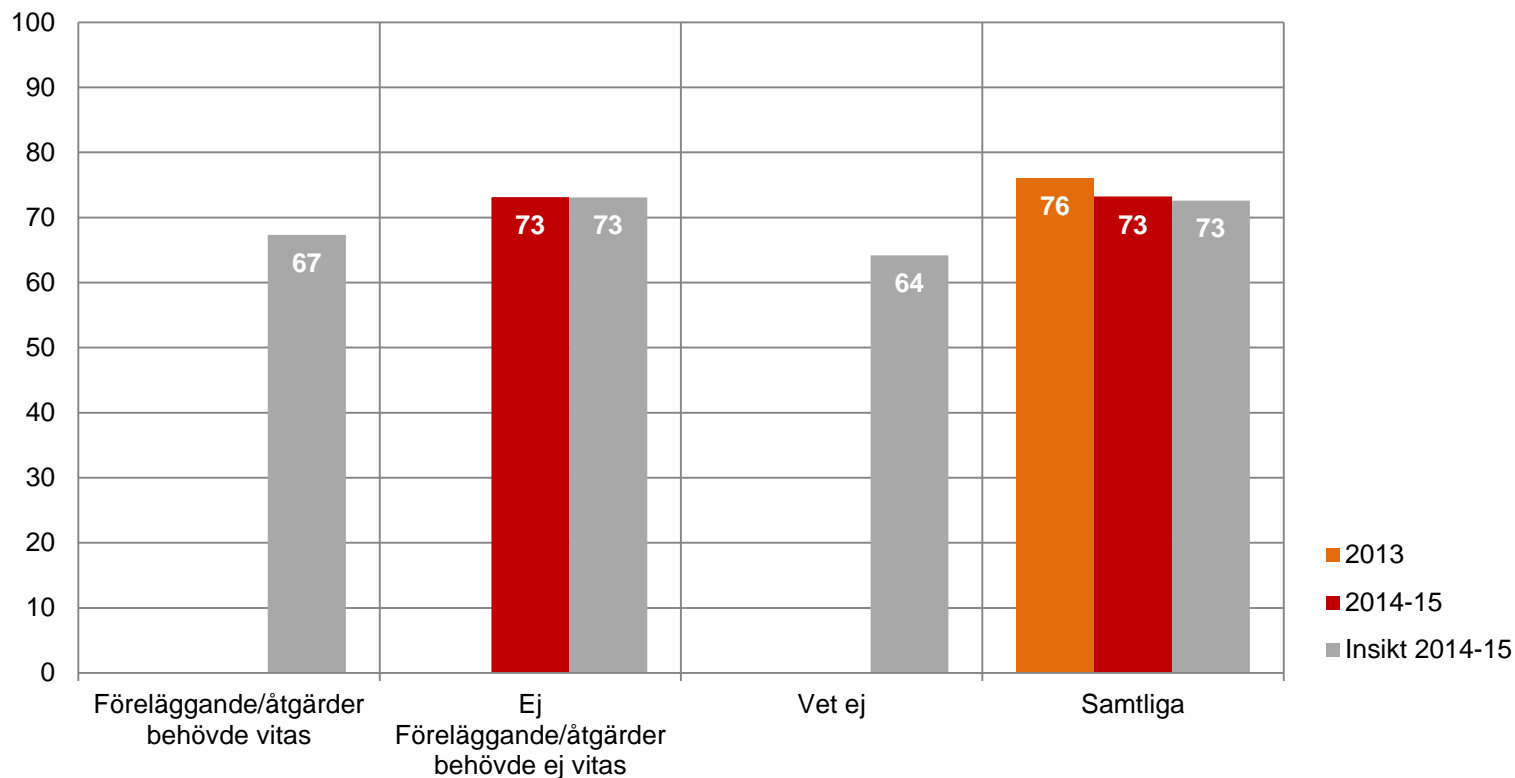
Serveringstillstånd/tillsyn jämfört med serveringstillstånd/tillsyn Insikt



2013	78%	0%	22%	0%	9
2014-15	79%	7%	7%	7%	14
Insikt 2014-15	80%	12%	4%	4%	2883

NKI efter till ärendets utfall vid tillsyn

Serveringstillstånd/tillsyn jämfört med serveringstillstånd/tillsyn Insikt

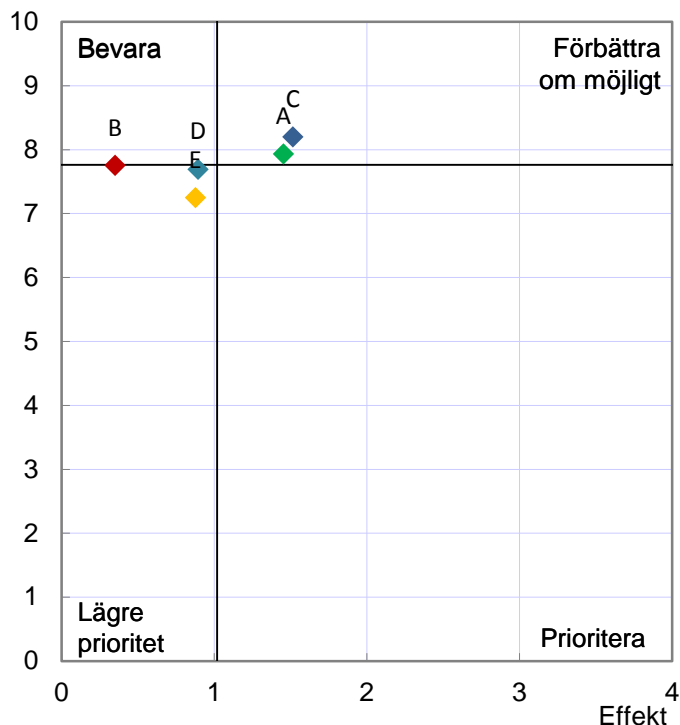


2013	0%	67%	33%	6
2014-15	20%	80%	0%	10
Insikt 2014-15	18%	66%	17%	1266

Tillgänglighet

Delfrågornas betyg och betydelse för betygsindex

Medelvärde



Delfråga A och C har störst effekt på betygsindex för tillgänglighet. Betyget är idag över medelbetyget för tillgänglighetsavsnittet.

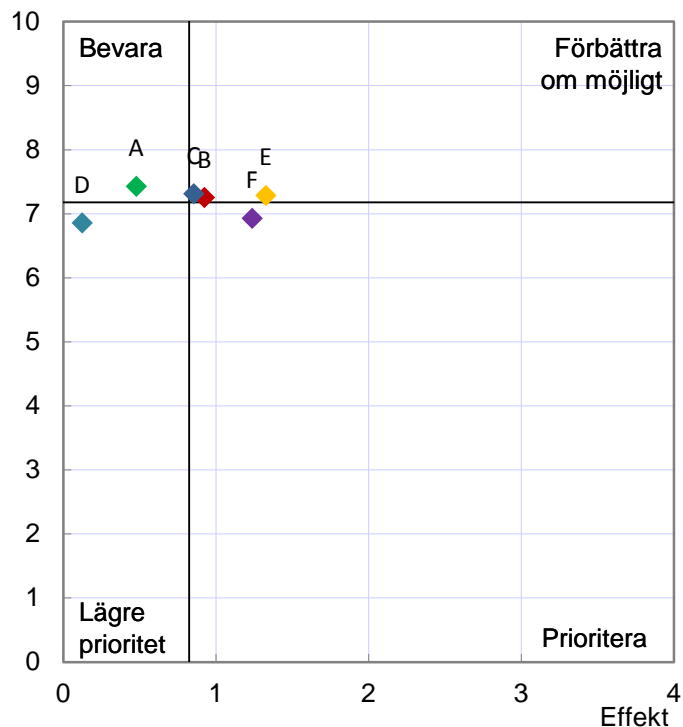
Tillgänglighet	Medelvärde
A ...möjligheten att komma i kontakt med rätt person(er) på telefon?	7,9
B ...möjligheten att komma i kontakt med rätt person(er) på e-post?	7,8
C ...möjligheten att få träffa rätt person (er)?	8,2
D ...möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan?	7,7
E ...möjligheten att använda e-tjänster för ditt ärende?	7,3
F ...totalt sett med tillgängligheten?	7,8

Medelvärdet avser serveringstillstånd/tillsyn för kommunen. Effekten på betygsindex bygger på samtliga svar för serveringstillstånd/tillsyn i Insikt.

Information

Delfrågornas betyg och betydelse för betygsindex

Medelvärde



Delfråga E och F har störst effekt på betygsindex för information. Betyget för F är idag lägst och under medelbetyget för informationsavsnittet.

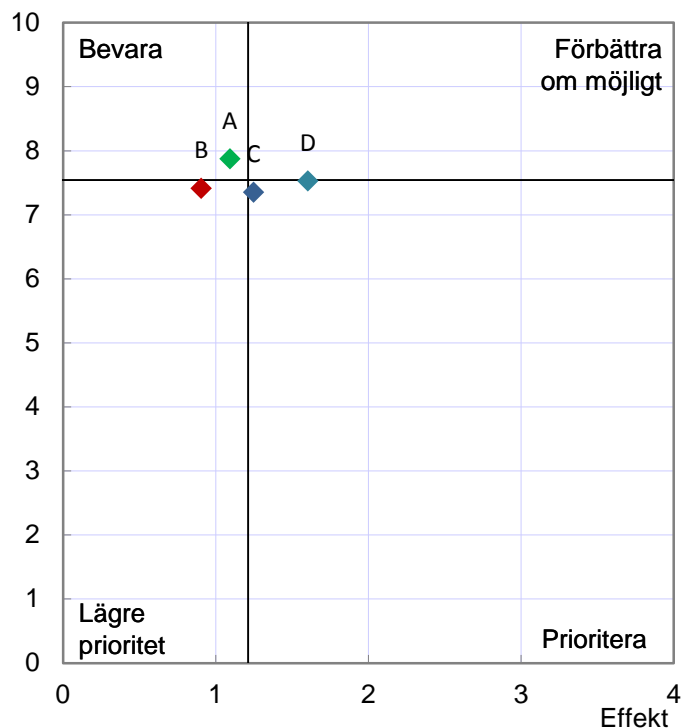
Information	Medelvärde
A ...hur vi informerade om de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	7,4
B ...hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	7,3
C ...hur vi informerade om vad som förväntades för dig?	7,3
D ...hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	6,9
E ...vår skriftliga information?	7,3
F ...informationen på vår webbplats?	6,9
G ...totalt sett med informationen	7,1

Medelvärdet avser serveringstillstånd/tillsyn för kommunen. Effekten på betygsindex bygger på samtliga svar för serveringstillstånd/tillsyn i Insikt.

Bemötande

Delfrågornas betyg och betydelse för betygsindex

Medelvärde



Delfråga D har störst effekt på betygsindex för bemötande. Betyget är idag i nivå med medelbetyget för bemötandeavsnittet.

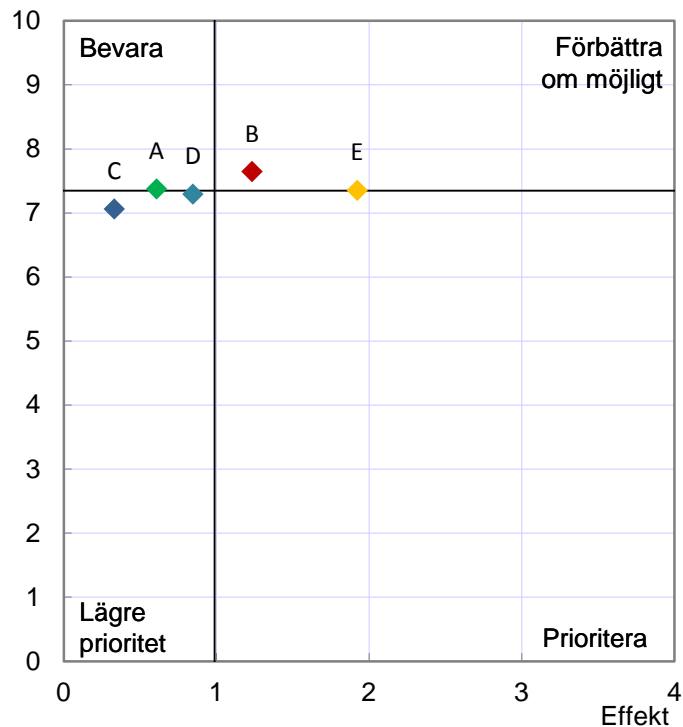
Bemötande	Medelvärde
A ...vår attityd mot dig?	7,9
B ...vårt engagemang i ditt ärende?	7,4
C ...vårt sätt att kommunicera med dig?	7,4
D ...den lyhördhet som vi visade	7,5
E ...totalt sett med bemötandet?	7,9

Medelvärdet avser serveringstillstånd/tillsyn för kommunen. Effekten på betygsindex bygger på samtliga svar för serveringstillstånd/tillsyn i Insikt.

Kompetens

Delfrågornas betyg och betydelse för betygsindex

Medelvärde



Delfråga E har störst effekt på betygsindex för kompetens. Betyget är idag i nivå med medelbetyget för kompetensavsnittet.

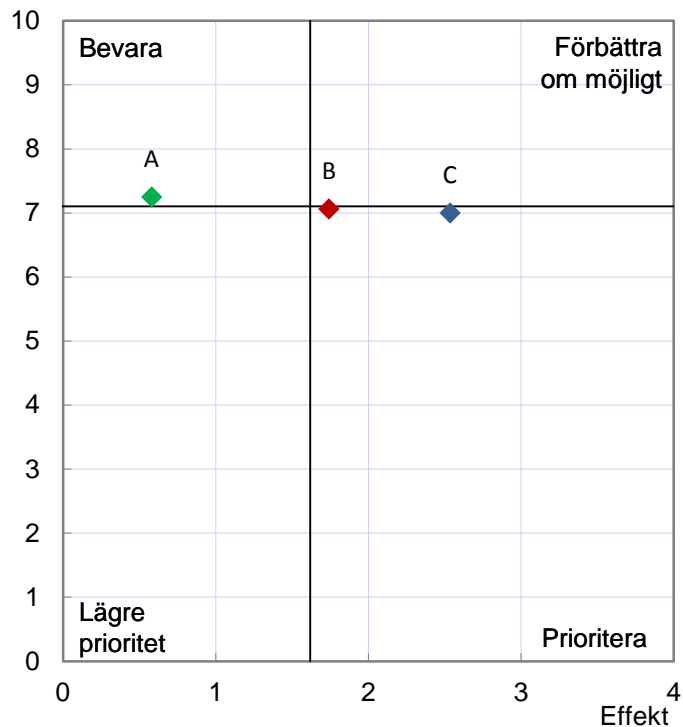
Kompetens	Medelvärde
A ...vår kunskap om lagar och regler?	7,4
B ...vår kunskap om ämnesområdet?	7,6
C ...vår kunskap om företagets villkor och förutsättningar?	7,1
D ...vår förmåga att förstå dina problem?	7,3
E ...vår förmåga att ge råd och vägledning?	7,4
F ...totalt sett med kompetensen?	7,5

Medelvärdet avser serveringstillstånd/tillsyn för kommunen. Effekten på betygsindex bygger på samtliga svar för serveringstillstånd/tillsyn i Insikt.

Rättssäkerhet

Delfrågornas betyg och betydelse för betygsindex

Medelvärde



Delfråga C har störst effekt på betygsindex för rättssäkerhet. Betyget är idag i nivå med medelbetyget för rättssäkerhetsavsnittet.

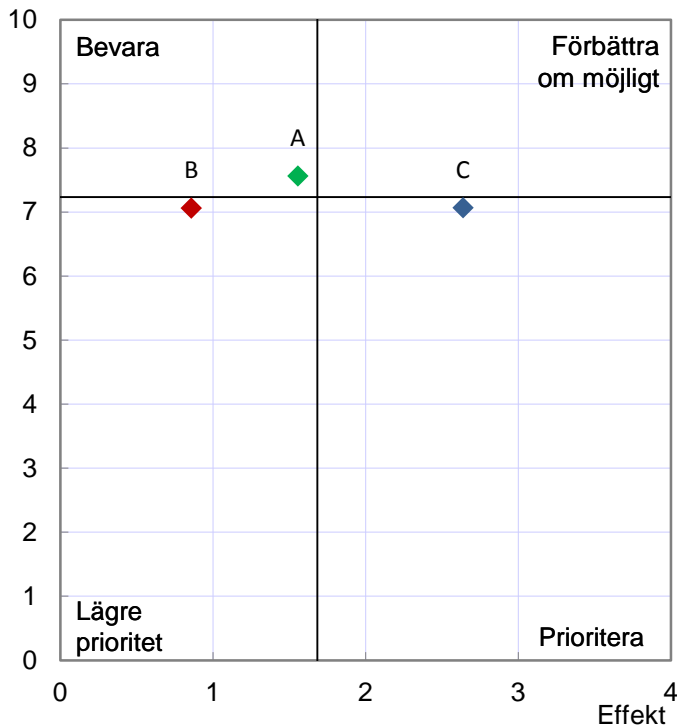
Rättssäkerhet	Medelvärde
A ...tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	7,3
B ...det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/ beslut?	7,1
C ...möjligheten att framföra klagomål eller lämna synpunkter	7,0
D ...totalt sett med rättssäkerheten?	7,1

Medelvärdet avser serveringstillstånd/tillsyn för kommunen. Effekten på betygsindex bygger på samtliga svar för serveringstillstånd/tillsyn i Insikt.

Effektivitet

Delfrågornas betyg och betydelse för betygsindex

Medelvärde



Delfråga C har störst effekt på betygsindex för effektivitet. Betyget är idag strax under medelbetyget för effektivitetsavsnittet.

Effektivitet	Medelvärde
A ...tiden för handläggningen av ditt ärende?	7,6
B ...förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	7,1
C ...rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	7,1
D ...totalt sett med effektiviteten?	7,5

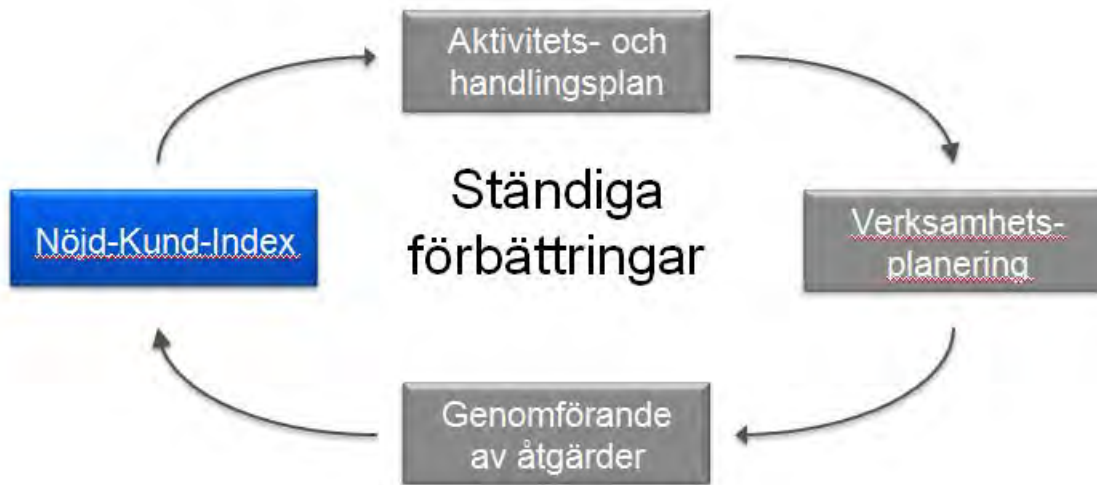
Medelvärdet avser serveringstillstånd/tillsyn för kommunen. Effekten på betygsindex bygger på samtliga svar för serveringstillstånd/tillsyn i Insikt.

Rekommendationer

- NKI 73 för serveringstillstånd är i jämnhöjd med genomsnittet för landet (Insikt). Jämfört med 2011 och 2013 innebär det dock en liten tillbakagång.
- Trots att helhetsbetyget är i nivå med Insikt är de flesta betygsindex lägre.
- Prioritera rättssäkerhet, effektivitet och bemötande för att ytterligare höja NKI.
- Svaren är för få för mer omfattande analys. Resultaten för hela Insikt kan ge en bild av hur företagen ser på myndighetsområdet i riket som helhet.

- Bakgrund
- Nöjd-Kund-Index metod
- 2015 års undersökning
- Resultat
- **Nästa steg**

Nöjd-Kund-Index i förbättringsarbetet



Rekommendationer

- Integrera NKI i det överordnade förbättringsarbetet
- Ta fram en aktivitets- och handlingsplan (utifrån NKI)
- Sätt upp (nedbrutna) NKI-mål

Mål inom SBA; NKI 75



Sweco Strategy AB
Gjörwellsgatan 22, 100 26 Stockholm
Telefon 08-613 08 00
Telefax 08-613 08 08
www.sweco.se



8

Yttrande över remiss: Betänkande SOU 2015:44 Arbetslöshet och ekonomiskt bistånd (SN 2015:156)

Beslut

Socialnämnden överlämnar yttrandet till Socialdepartementet som kommunens svar på remiss ”Arbetslöshet och ekonomiskt bistånd” (SOU 2015:44)

Ärendet

Socialnämnden har ombetts att för kommunens räkning svara på SOU 2015:44. Vi är positiva till betänkandets förslag gällande ett införande av nytt andra stycke i SoL 4 kap, 1 § där det tydliggörs vilka krav som kan ställas på en arbetslös biståndssökande. Vi är vidare positiva till förslaget att öka antalet uppgifter socialtjänsten har direkttillgång av hos arbetsförmedlingen



2015-09-09

2015:156

Referens
Joachim Heimersson

Mottagare
socialnämnden

Yttrande över remiss: Arbetslöshet och ekonomiskt bistånd (KS 2015:524)

Förslag till beslut

Socialnämnden överlämnar yttrandet till Socialdepartementet som kommunens svar på remiss ”Arbetslöshet och ekonomiskt bistånd” (SOU 2015:44)

Ärendet

Socialnämnden har ombetts att för kommunens räkning svara på SOU 2015:44. Vi är positiva till betänkandets förslag gällande ett införande av nytt andra stycke i SoL 4 kap, 1 § där det tydliggörs vilka krav som kan ställas på en arbetslös biståndssökande. Vi är vidare positiva till förslaget att öka antalet uppgifter socialtjänsten har direkttillgång av hos arbetsförmedlingen.

Marie Lundqvist
socialchef

Expedieras till
s.registrator@regeringskansliet.se och s.fst@regeringskansliet.se

Kopia till registrator klf



Referens
Joachim Heimersson

Mottagare
Socialdepartementet SOU 2015:44

Yttrande över remiss: Betänkande SOU 2015:44 Arbetslöshet och ekonomiskt bistånd

Vi är positiva till betänkandets förslag gällande ett införande av nytt andra stycke i SoL 4 kap, 1 § där det tydliggörs vilka krav som kan ställas på en arbetslös biståndssökande. Vi är vidare positiva till förslaget att öka antalet uppgifter socialtjänsten har direkttillgång av hos arbetsförmedlingen.



Referens
Joachim Heimersson

Mottagare
socialnämnden

Arbetslöshet och ekonomiskt bistånd

Sammanfattning av betänkande av utredningen om stöd och krav avseende arbetslösa personer som tar emot ekonomiskt bistånd

Utgångspunkt

Utredningen har sin utgångspunkt i att det i så stor utsträckning som möjligt ska vara samma krav och uppföljning för samtliga arbetslösa oavsett försörjning. Detta utan att bortse från barns rättigheter och principen om individens rätt till självbestämmande och integritet.

Att ställa krav

Frivillighet och självbestämmande är alltid ledord vid handläggning i enskilda ärenden, detta betyder dock inte att man inte kan ställa krav på den enskilde. Kraven måste dock anpassas utefter den enskildes förhållanden och individuell bedömning ska alltid göras.

Krav på arbetslösa

Generellt är kravet att man ej har rätt till bistånd om man ej efter egen förmåga försöker bidra till sin egen försörjning.

Krav inom socialtjänstlagen (SoL)

Rättspraxis och lagens förarbeten hänvisar exempelvis till att man ska vara anmäld som arbetssökande, tillgänglig för att söka arbete, delta i hänvisade arbetsmarknadspolitiska åtgärder.

Krav inom Lag om arbetslöshetsförsäkring (ALF)

Sedan september 2013 ställs fler krav men åtgärderna är mildare. Underlåtenhet i att söka arbete samt stå till arbetsmarknadens förfogande kan rendera i varning alternativt avstängning från rätt till ersättning. Skyldighet att lämna aktivitetsrapport till arbetsförmedlingen.

2015-08-11

Kraven överensstämmer i mångt och mycket sett över helheten men vissa krav i ALF finns ej i rättspraxis över SoL's tillämpning. Det bedöms dock att de kraven är av sådan grundläggande natur att de är relevanta att ställa även i tillämpningen av SoL.

Utredningens förslag

Införande av nytt andra stycke i SoL 4 kap, 1 § där det tydliggörs vilka krav som kan ställas på en arbetslös biståndssökande. Detta anses vara till nytta för den enskilda för att själva kunna förutse vilka krav som kan komma att ställas och vilket beslut som myndigheten kan komma att fatta. Därmed gynnar det också rättssäkerheten för den enskilde. Andra stycket skulle därmed få en lydelse liknande – den som är arbetsför samt oförhindrad att arbeta är skyldig att vara *aktivt arbetssökande, anmäld på offentlig arbetsförmedling och i övrigt stå till arbetsmarknadens förfogande*.

Detta gäller de som endast har arbetslöshet som försörjningshinder. Gällande betydelse av *aktivt arbetssökande* kan man finna vägledning i ALF men som exempel är att den enskilde söker arbete brett och inte enbart liknande ens tidigare erfarenheter (arbetena ska dock vara realistiska att få). Deltagande i arbetsmarknadspolitiskt program på heltid ska anses som att vara aktivt arbetssökande då det finns små möjligheter att söka arbete utöver sitt deltagande. Personer som har etableringsplan och följer den ska ses som anmälda som arbetssökande. Att stå till arbetsmarknadens förfogande innebär exempelvis att söka anvisat arbete, beredd att ta lämpligt erbjudet arbete, medverka i andra åtgärder som samhället ställer till förfogande inom arbetsmarknadspolitiken.

Tillgång till uppgifter hos arbetsförmedlingen

Utöver de uppgifter som socialnämnden idag har tillgång till föreslås följande

- Bedömning av aktivitetsrapport samt datum för senaste aktivitetsrapport. Detta för att ge indikation på om fördjupad utredning av rätten till bistånd bör göras.
- Anmäld som arbetssökande på hel- eller deltid
- Kodningar som ej är integritetskänsliga såsom öppet arbetslös, arbetssökande med förhinder, annan sökkategori
- Anvisningar till, avslutande av, återkallelse av anvisning till arbetsmarknadspolitiskt program

2015-08-11

Då det är av stor vikt för den enskilde att ärenden inom ekonomiskt bistånd handläggs snabbt bör socialtjänsten ha direktåtkomst till ovanstående uppgifter.

Kostnader eller intäkter för kommuner

Förslag om ändringar i SoL bedöms ej orsaka ökande kostnader för kommunerna. Förslaget kan i stället leda till en minskad arbetsbelastning då det finns en mer konkret bestämmelse att hänvisa till i biståndsbedömningen. På längre sikt kan det mer uttryckliga kravet på den enskilde leda till att fler får arbete vilket leder till minskade utgifter för kommunerna.

Förslag om ändringar i uppgiftsskyldighet och direktåtkomst kan få marginella kostnader i form av anpassningar av redan befintliga tekniska system. Kommunerna bör ej kompenseras för dessa kostnader.

Barnkonsekvensanalys

Förslaget kommer endast indirekt beröra barn varas förälder/föräldrar ansöker om ekonomiskt bistånd. Hänsyn till barnets bästa innebär emellertid att barnets situation ska uppmärksammas när vuxna ansöker om försörjningsstöd. Det torde vara i enlighet med barnets bästa att en förälder/föräldrarna får egen försörjning. Vid avslag får sökanden med barn aldrig försättas i en nödsituation.

Betänkandet i sin helhet finns att läsa här

<http://www.regeringen.se/contentassets/2617b93f205c4b98bf93f52cb1bee621/arbetsloshet-och-ekonomiskt-bistand>

Sida 11-26 i länkat dokument är en något längre och mer detaljerad sammanfattning än den jag skrivit ovan



9

Förvaltningschefen informerar

Beslut

Socialnämnden har tagit del av informationen.

Ärendet

Socialchef Marie Lundqvist informerade om bränder i verksamheten, omorganisation av stöd- och utvecklingsenheten (SUE) och aktuella frågor.

**10****Rapportering av ej verkställda beslut (SN 2015:90)****Beslut**

Socialnämnden antar rapporterna som sina egna och vidarebefordrar dem till berörda mottagare.

Sammanfattning

Kommunerna har en skyldighet att enligt 16 kap 6 f socialtjänstlagen (SoL) och 28 f § lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) rapportera gynnande beslut som ej verkställts inom tre månader. Rapportering ska ske till Inspektionen för vård och omsorg (IVO), kommunens revisorer och kommunfullmäktige. Som en yttersta konsekvens om beslut ej verkställts i tid kan IVO gå till förvaltningsrätten och ansöka om att den dömer ut en särskild avgift till kommunen. Rapporteringen ska ske en gång per kvartal. Identifierbara uppgifter skickas till IVO. Dessa uppgifter finns även att tillgå för nämndens ledamöter under sammanträdet samt hos nämndsekreteraren.

Denna rapportering omfattar två ej verkställda beslut från kvartal 3, 2015. Kvartal 2, 2015 fanns inga ej verkställda beslut att rapportera.



2015-09-07

Dnr SN/2015:90

Referens
Alexandra Holmstedt

Mottagare
Socialnämnden

Rapportering av ej verkställda beslut enligt 4 kap 1 § socialtjänstlagen och 28 f § lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade

Förslag till beslut

Socialnämnden antar rapporterna som sina egna och vidarebefordrar dem till berörda mottagare.

Sammanfattning

Kommunerna har en skyldighet att enligt 16 kap 6 f socialtjänstlagen (SoL) och 28 f § lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) rapportera gynnande beslut som ej verkställts inom tre månader. Rapportering ska ske till Inspektionen för vård och omsorg (IVO), kommunens revisorer och kommunfullmäktige. Som en yttersta konsekvens om beslut ej verkställts i tid kan IVO gå till förvaltningsrätten och ansöka om att den dömer ut en särskild avgift till kommunen. Rapporteringen ska ske en gång per kvartal. Identifierbara uppgifter skickas till IVO. Dessa uppgifter finns även att tillgå för nämndens ledamöter under sammanträdet samt hos nämndsekreteraren.

Denna rapportering omfattar två ej verkställda beslut från kvartal 3, 2015. Kvartal 2, 2015 fanns inga ej verkställda beslut att rapportera.

Rapport av ej verkställda beslut kvartal 3, 2015

Beslut enligt socialtjänstlagen (SoL)

150309

Personligt stöd
Uppdrag avslutat

Pojke
Resursbrist
Familjen avböjt insats

150309

Personligt stöd
Uppdrag avslutat

Flicka
Resursbrist
Familjen avböjt insats

Beslut enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS)
Inga beslut enligt LSS finns att rapportera.

2015-09-07

Dnr SN/2015:90

Marie Lundqvist
Socialchef

Alexandra Holmstedt
Verksamhetsutvecklare

Expediering
Kommunens revisorer
Kommunfullmäktige



11

Flyktingsituationen i kommunen - muntlig information

Beslut

Socialnämnden har tagit del av informationen.

Ärendet

Flyktingsamordnare Susanne Hedlund informerade om flyktingsituationen i kommunen.



12

**Samordningsförbundet i Botkyrka, Huddinge och Salem
(SN 2015:14)**

Det finns inga ärenden att redovisa



13

Anmälan av delegationsbeslut (SN 2015:13)

Beslut

Socialnämnden har tagit del av informationen.

Ärende

Dessa delegationsbeslut anmäls till nämnden.

Förvaltningschef

Behörighet att attestera kontrollista inför effektivering 2015-08-25

Alkoholhandläggare

Beslut om tillstånd enl 8 kap 2 § alkohollagen för servering av alkoholdrycker till slutet sällskap

Victory Lakers TYO DC 2015-08-29

Café Stinsen i Tumba AB 2015-09-03, 2015-09-09, 2015-10-09

Treslav AB, Hangaren 2015-09-18

Isa Kesenci, St Georgis festlokal 2015-09-25

Tulleberga AB, Café Kajkanten 2015-10-02—2015-10-03

Beslut om avslag på ansökan om serveringstillstånd

Darwin Vasquez, Subtopia 2015-09-19—2015-09-20

Anmälan av lokal för cateringverksamhet

Elwing&Co i Stockholm AB, Hangaren Subtopia



14

Anmälningsärenden (SN 2015:11)

Beslut

Socialnämnden har tagit del av informationen.

Ärendet

Dessa ärenden anmäls till nämnden:

Yttrande över remiss – Förslag till detaljplan för Fittja centrum

Yttrande gällande ansökan om Värdeautomater på Tullingebergs Bar&Kök, Tullinge

Yttrande gällande ansökan om Värdeautomater fr.o.m. 1 januari 2016 på
Chez Michel, Tumba

Restaurang & Pizzeria Vårsta, Grödinge

Restaurang Bocken, Norsborg

China Garden Tumba, Tumba

Pizzeria Brunna, Norsborg

Brother, Norsborg

Tullingebergs Bar & Kök, Tullinge

Pizzeria Lilla Tuna, Tumba

Restaurang Botvid, Norsborg

Restaurang Bravo, Norsborg

Din Restaurang oh Pub, Norsborg

Yttrande gällande ansökan om ny anordnare, ny spelplats, förnyat tillstånd och/eller utökning av antalet spelbord eller byte av speltyp på Lokal, Tumba