



**Stockholms  
stad**

**Enheten för ekonomiskt bistånd och  
beroende**

Tjänsteutlåtande

Dnr: 2023/623

2024-02-21

**Handläggare**

Ali Shahnazi

Telefon:

**Till**

Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd

2024-03-21

# **Verksamhetsberättelse 2023**

## **Enheten för ekonomiskt bistånd och beroende**

**Enheten för ekonomiskt bistånd  
och beroende**

start.stockholm

# Innehållsförteckning

<b>Sammanfattande analys .....</b>	<b>3</b>
<b>Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål .....</b>	<b>5</b>
KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden .....	5
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst .....	5
KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning .....	14
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring .....	14
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla .....	16
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd .....	16
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb .....	18
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.3 I Stockholm ska alla ha rätt till ett bra boende som de har råd med .....	22
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb .....	27
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden .....	30
<b>Uppföljning av ekonomi .....</b>	<b>32</b>
Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget.....	32
Investeringar .....	32
Medel för lokaländamål .....	32
Övrigt.....	32
<b>Systematiskt kvalitetsarbete.....</b>	<b>33</b>
Redovisning av synpunkter och klagomål .....	35
<b>Övrigt .....</b>	<b>41</b>

## Sammanfattande analys

Enheten bedöms överlag ha uppnått målen som sattes inför verksamhetsåret 2023. En stor del av de enhetsmål och aktiviteter som lades inför året var nya och planeras att hålla även under 2024 då flera områden avser långsiktigt kvalitetsarbete och strukturer. Under året har också nya idéer och förslag resulterat i att enhetens arbetsgrupper testat nya arbetssätt och utvecklat metoder för att effektivisera flöden och processer. Flera av dessa är stora områden där systematiskt och strukturerat långsiktigt arbete krävs, men redan nu finns gott om goda exempel på att enhetens arbete går åt rätt håll.

Enheten ser inte att inflödet på varken ekonomiskt bistånd eller beroende har ökat, utan snarare ligger kvar i princip oförändrat även om det kan variera något över året. En stor andel individer avslutas till egen inkomst, beviljade insatser avslutas enligt plan och kontraktsovertagandena är rekordmånga vilket visar att rätt individer beviljas rätt insats i hög utsträckning. Medarbetarna visar intresse för att vara delaktiga i framtidsplaner och i att utveckla det arbete som sker. Några medarbetare som sökt nya utmaningar under året har valt att stanna kvar inom enheten men på andra tjänster då möjlighet getts till att utforska nya verksamhetsområden att utvecklas i. Inför kommande år är förhoppningen att det arbete som hela enheten gjort under 2023 också ska synas bättre i den kommande medarbetarenkäten och att AMI ska höjas i jämförelsen med året.

### Kvalitet- och utvecklingsarbete

Genom enhetsmål som fokuserar på att skapa en långsiktigt hållbar arbetsplats där medarbetare trivs och utvecklas har verksamheten på olika vis också arbetat med arbetsmiljö och friskfaktorer. Introduktionsarbete är en viktig del i detta, likt väl som delaktighet och tydlig kommunikation. Inga större organisationsförändringar har gjort under 2023, till skillnad från föregående år. Men projektanställning av delad tjänst om 50 % FUT-handläggare och 50 % avtalsgranskare är en förändring. Denna tjänst har hittills gett effekt i att antalet FUT-anmälningar som kunnat utredas eller förhandsbedömas ökat, enheten är nu i stort sett ikapp med inkomna anmälningar som dessutom ökat något i antal. Ytterligare effekter kopplat till avtalsgranskningen ser enheten tillsammans med andra verksamhetsdelar fram emot att se under våren 2024.

Även arbete med att följa upp enhetens kontinuitetsplan samt att skapa en samlad pärm för krishantering, där även en nyupprättad Hot- och våldsrutin ska finnas, pågår. Rutinen för just hot-och våld upprättades under våren och ingår i årshjulet för APT framöver. Medarbetare och chefer har även genomfört obligatoriska utbildningar i dataskydd och informationssäkerhet.

En stor förändring som påbörjades under sommaren 2023 var den digitala e-tjänsten vilken klienter numera kan ansöka om ekonomiskt bistånd. Stadsdelen är en av ett antal utvalda att testa tjänsten innan hela staden ska omfattas under 2024. Som komplement och som ett led i att minska handläggningstid och göra ansökningsprocessen enklare arbetade sektionen för ekonomiskt bistånd också fram ett förslag att genomföra som pilotprojekt tillsammans med Norra innerstaden. Syftet var att minska ner antalet handlingar som den sökande behöver inkomma med vid löpande ansökan om ekonomiskt bistånd. Förslaget gick igenom och flera

stadsdelar testar nu detta fram till juni 2024, med förhoppning om att frigöra mer tid för socialsekreterarna till socialt arbete och samtidigt underlätta ansökningsförfarandet för klienter som ansöker löpande om ekonomiskt bistånd.

Under vår och sommar har stadens socialinspektörer granskat stadsdelens beroendesektioners förhandsbedömningar av LVM, detta tillsammans med ytterligare två stadsdelar. Flera utvecklingsområden har identifierats, även om grunder så som samsynen inom staden, formalia och inte minst kunskapen om LVM lyftes som goda. Arbetsgruppen kommer att arbeta aktivt med att stärka områden som behöver utvecklas på bland annat metodmöten, samtidigt som vissa delar som identifierats som stadsövergripande utvecklingsområden kommer utvecklas genom socialförvaltningen så som t.ex. systemförbättringar. Ett av de områden där stadsdelen fick bra resultat var i frågan om samverkan och SIP. Detta är ett område som hela enheten under året fortsatt att arbeta med, bland annat genom samverkansöverenskommelser med Socialpsykiatri och Familjeenheten.

### Kompetensutveckling

Enheten uppdaterar och reviderar sin kompetensförsörjningsplan årligen för att säkerställa att rätt kompetenser finns inom verksamheten. Kontinuerligt under året och allt eftersom nya medarbetare börjar går dessa medarbetare stadens MI-utbildningar då enheten har bestämt att alla medarbetare med klientkontakt ska ha MI som grund. Staden erbjuder även påbyggnadsutbildning inom området och tillsammans med enhetens MI-coacher arbetar enheten på att hålla MI levande i arbetet. Under 2023 har enheten tilldelats utbildningsplatser för *Kriminalitet som livsstil* samt *rePulse*, för att höja utvalda medarbetares kompetenser med målgruppen kriminella och avhoppare. Under hösten/vintern 2023-2024 kommer fyra medarbetare ha gått dessa men det fortsatta arbetet kring att höja kompetensen om målgruppen inom verksamheten planeras även för 2024. Under andra halvan av året har såväl polisens lokala avhopparsamordnare som stadens avhopparsamordnare också besökt enheten för att ge uppdatering kring läget i stadsdelen men också för att prata om hur man arbetar med målgruppen.

För målgruppen *sjukskrivna*, mer specifikt långvarigt sådana, har enheten arbetat tillsammans med förtroendeläkare för att bland annat höja den medicinska kompetensen för socialsekreterare. Det är av stor vikt att socialsekreterarna på ekonomiskt bistånd förstår hur de läser och använder sig av läkarintyg, både för att skapa sig en förståelse för hur sjukdom eller skada begränsar arbetsförmåga men också för att förstå hur en realistiskt fortsatt planering mot egen försörjning kan läggas upp.

Året inleddes med att Relationsvårdscenter Sydväst besökte verksamheten för en halvdags utbildning och samverkan kopplat till individer som utsätts eller själva utsätter andra för våld i nära relation. Utbyte av denna form är en viktig del i att stärka medarbetarnas kompetens inom olika områden, samtidigt som de ges möjlighet till samverkan och ökad kunskap om vilka verksamheter som kan bidra i olika situationer. Även andra verksamheter så som Stella - stöd till föräldrar med placerade barn, Dödsboudredarna, stadens placeringssamordnare, socialjouren och nu senast Familjeenhetens mottagning är några av de verksamheter som bjudits in under året. Vid varje enhetsträff används del av tiden att bjuda in gäster eller låta medarbetare dela med sig av just deras arbete.

## Medarbetarnas delaktighet

Enheten har sedan i början på 2023 kvartalsvisa enhetsträffar där enhetens samtliga medarbetare träffas och följer upp verksamhetens mål och resultat kopplat till verksamhetsplanen. Medarbetarna presenterar där också olika områden och projekt som de arbetar särskilt kring, eller planerar att utveckla. Enhetsträffen används också för gruppdiskussioner över sektionsgränserna och är en viktig del i att stärka gemenskapen inom den egna verksamheten. Utöver detta används forumet även till att bjuda in gäster för att höja kompetens och stärka samverkan, både från den egna förvaltningen men också andra aktörer.

De tre sektionerna har utöver enhetsträffarna månatliga APT-träffar, där årshjulet styr obligatoriska delar i verksamheten som medarbetare och chef ska gå igenom för att skapa en trygg, likställig och jämlik arbetsplats. Ytterligare interna samverkansmöten är t.ex. gruppleadmöten där gruppledare från ekonomiskt bistånd samt från beroende träffas för att lyfta samverkansfrågor och dylikt.

Inför upprättandet av verksamhetsplanen 2024 samt sammanställningen inför verksamhetsberättelsen 2023 har de tre arbetsgrupperna ekonomiskt bistånd, beroendesektionen samt resursgruppen vuxna ägnat varsin planeringsdag för att summera året 2023 och bidra med tankar och analyser kring resultat samt specifika uppdrag eller utmaningar. Dagarna ägnades också till att planera för åtaganden under 2024, något som den kommande verksamhetsplanen kommer att utgå från.

En gång per kvartal kallas skyddsombud och gruppledare till en utvidgad ledningsgrupp. Detta extra forum har skapats för att öka delaktighet, för att skapa en transparens inom verksamheten och som en del i ett aktivt ledarskap. Detta forum finns som ett komplement för en nära dialog utöver ESVG.



## **Uppföljning av Kommunfullmäktiges inriktningsmål**

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

— Ingen

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

— Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel personer som själva upplever att de får en förbättrad situation av insatserna de fått från socialtjänsten (vuxna)	84,38	86,36 %	77,78 %	100	80 %	Tas fram av nämnd	2023

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Årsmål	KF:s årsmål	Period
missbruk)							
<b>Analys</b>							
<p>Årets enkät besvarades av betydligt fler brukare än föregående år, efter att enheten i högre utsträckning uppmärksammat enkäten och dess syfte än tidigare år. Samtidigt saknas underlag om hur många individer som tillfrågats att besvara enkäten under den aktuella perioden, även om uppfattningen i gruppen är att de flesta tillfrågats. Detta är något som enheten inför kommande år kan utveckla vidare. Resultatet för året är bra där vi uppnår årsmål om andel personer som upplever att deras situation förbättrats, något som visar på det goda arbete som enheten gör kopplat till beroendeproblematik. Detta är också en bild som styrks i enhetens egen indikator kopplat till insatser som avslutas enligt plan. Som komplement till denna indikator använder enheten också egna brukarenkäter för att fånga upp detaljer och närmare beskrivning om vad det är med specifikt som skapar nöjdhet. I brukarundersökningen kan vi se att fler män än kvinnor besvarat enkäten, detta beror sannolikt på att det dels är fler män än kvinnor aktuella på sektionen men påverkas också av den enskildes vilja att delta samt vilka uppföljningsmöten som varit bokade under de aktuella månaderna för brukarundersökningen.</p>							

Nämndmål: Vuxna invånare lever ett självständigt liv utifrån sina förutsättningar

— Ingen

### Beskrivning

Målet nås genom att personer får stöd utifrån egna förutsättningar för att kunna delta i samhällets gemenskap och leva ett självständigt liv. Insatser i egen regi erbjuds i ett tidigt skede vilket minskar risken för att större åtgärder behöver erbjudas på längre sikt. Samarbetet om samsjuklighet prioriteras och samordning med Region Stockholm är avgörande för att ge ett sammanhållet stöd. Barnrättsperspektivet beaktas alltid när en förälder aktualiseras hos socialtjänsten så att barnets behov kan tillgodoses.

Vuxna och barn som är utsatta för våld i nära relation eller utsätts för hedersrelaterat våld och förtryck upptäcks och får stöd samt erbjuds insatser. Stöd att förändra sitt beteende erbjuds till våldsutövare.

Den som vill lämna en kriminell livsstil erbjuds professionellt stöd genom en första kontakt inom 24 timmar. Rutinen för avhoppare ska vara känd i stadsdelsnämnden och samarbetsaktörer.

### Förväntat resultat

- Vuxna med beroendeproblematik får stöd att hantera sin livssituation och leva ett självständigt liv.
- Stöd ges till invånare som utsätts för våld, anhöriga till våldsutsatta samt till personer som utsätter andra för våld.
- Den som vill lämna en kriminell livsstil får stöd att göra det.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Stadsdelsnämnden ska skapa möjligheter att ge öppna insatser utan biståndsbeslut för personer med beroendeproblematik	2023-01-01	2023-12-31	
<b>Analys</b>			
Enhetens Beroendesektion erbjuder sedan tidigare ett begränsat antal biståndsfria MI-samtal för individer som söker stöd			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
kring sin beroendeproblematik, MI5. Under hösten har enheten påbörjat en genomlysning avseende fortsatta behov inom området samt planerar för vilka behandlingsinsatser enheten ska fortsätta utveckla. Under 2023 har 29 individer tagit del av MI5-samtal, där samtalen erbjudits både individer som inte är eller väntas bli aktuella på beroendesektionen och till de som väntar annan behandling.			

*Enhetsmål: För att möjliggöra ett självständigt liv, utifrån den enskildes förutsättningar, erbjuder enheten bistånd med en grund i rättssäkerhet, resurseffektivitet samt resultat- och evidensbaserad praktik*

 Uppfylls helt

### **Förväntat resultat**

Enheten är tillgänglig och lätt att komma i kontakt med, alla klienter bemöts på ett respektfullt sätt. Enheten samverkar internt och externt för titt tillgodose den enskildes behov på bästa sätt. Medarbetarna känner till kommunikationsvägar och hantering i ärenden som rör våld i nära relationer och individer som vill lämna en kriminell livsstil.

Beroendedelens klienter ges insatser med målet att de ska tillgodoses en förbättrad och hållbar livssituation. Vi uppfyller stadens kvalitetsgaranti för vuxna som söker insatser för beroendeproblematik. Klienterna tar emot det stöd de har beviljats genom insatser och andelen klienter som avslutas enligt plan är hög.

Inom Ekonomiskt bistånd finns en tydlig och väl förankrat planering tillsammans med klienten för vägen mot en egen försörjning. Vi bereder insatser för att arbetsföra individer ska närma sig arbetsmarknaden och samverkar med relevanta parter så som Regionen och Försäkringskassan i de fall arbetsförmåga bedöms saknas eller vara nedsatt.

Enheten utvecklar och utvärderar sina arbetsmetoder kontinuerligt för att arbeta så resurseffektivt, hållbart och individanpassat som möjligt. Aktuella riktlinjer och styrdokument är väl implementerade i verksamheten. Vi eftersöker och testar nya, evidensbaserade arbetsmetoder för att utvecklas inom verksamhetsområdet och de målgrupper vi möter.

Enheten håller hög kvalitet i utredningar, beslut och dokumentation.

### **Analys**

Enheten skapade inför året en aktivitet avseende översyn av verksamhetens arbetsrutiner, flöden och processer. När det är dags att summera året har ett omfattande arbete gjorts inom hela enheten kring att förtydliga, förenkla processer och flöden samt upprätta nya rutiner och arbetsmetoder. Arbetet kommer att fortgå in i 2024, varpå riktad aktivitet kopplat till utveckling av detta kommer att finnas med även i verksamhetsplanen för nästa år.

Ett utplock av allt arbete som enheten har utfört eller påbörjat är:

#### Beroende

- För beroendesektionen myndighetsutövande del upprättades under våren en handlingsplan med punkter att arbeta med. En del av punkterna kvarstår, samtidigt som flera delar kunnat bockas av. Ett flertal områden där behov av utveckling identifierades har genom planen fungerat som en struktur avseende utvecklingsarbetet. Ett av målen har varit att öka användandet av ASI, något som också förbättrats under året både vad gäller utförda ASI och rapporterade ASI bortfall. Dessa är viktiga då de bidrar med värdefull statistisk information som annars är svår att få ut av sociala systemet där flera begränsningar finns. Dessa underlag är absolut nödvändiga för att kunna göra realistiska prognoser samt för att upptäcka växande behov och identifiera nya målgrupper. Under våren arbetade socialsekreterarna också med regelbundna metodmöten för att stärka kompetens och samsyn inom utvalda områden .
- I samband med att socialförvaltningens socialinspektörer genomlyste verksamheten kopplat till förhandsbedömningar av LVM i kvalitetsrapporten fick enheten tydliga indikationer kring vilka arbetsområden som kvarstår att utveckla och förbättra kopplat till förhandsbedömningar, men också generellt. Arbetet med detta kommer att fortlöpa in i 2024, både inom staden men framförallt inom en egna verksamheten.
- Under hösten påbörjades översyn av remissförfaranden, uppdragsbeskrivningar och genomförandeplaner, samt uppföljning och avslut inom insatser och behandling som utförs inom den egna verksamheten. Beroendesektionens medarbetare deltar i arbetsgrupper för att utveckla dessa områden. Arbetet planeras vara färdigt i runt årsskiftet.
- Under året har CRA-grupper tillsammans med Skärholmen fortsatt fram till hösten. Den egna öppenvården planerar att utvecklas ytterligare under 2024 för att möta nya och växande grupper.
- LifeCare har implementerats som nytt system för samverkan med Regionen i samband med utskrivning, som en del i LUS:en. Vid årsskiftet 2024 kommer tillägg för kommunens betalningsansvar tillkomma, varför hantering av inkomna meddelanden är av betydande vikt.

Under året har frågan om individer i kriminella nätverk och avhoppare varit högt prioriterad. Arbetet med att utveckla verksamhetens stöd till individer i kriminell livsstil och avhoppare från kriminella nätverk påbörjades under våren. Av stor vikt är samverkan med familjeenheten men även med polisens lokala avhopparsamordnare. En rutin för enhetens interna arbete med målgruppen har skrivits och tydliggör kontaktvägen in för så väl medarbetare inom enheten som för avhopparsamordnarna. Enheten arbetar från och med december med riktade handläggare på såväl beroende som på ekonomiskt bistånd mot målgruppen, där rutinen kommer att gås igenom på med berörda arbetsgrupper i januari. Anledning till riktade handläggare är dels för att minska insynen i dessa känsliga ärenden men också för att underlätta samverkan inom ärendena. Genom riktade handläggare kommer enheten också att enklare kunna bygga upp spetskompetens och utveckla arbetsmetoder avseende målgruppen, ett arbete som påbörjades under hösten. Från årsskiftet är enheten också del i Trefas.

### Ekonomiskt bistånd



- E-ansökan om ekonomiskt bistånd kom igång under hösten, en efterlängad digitalisering som väntas underlätta för såväl klienter som socialsekreterare. Under november månad har 11 % av de inkomna ansökningarna inkommit digitalt, en mätning som fortsätter även göras 2024. Viktigt att understryka är dock att digital ansökan inte är möjligt vid nyansökan, utan endast när individen är aktuell sedan tidigare.
- En arbetsgrupp inom sektionen arbetade under året fram ett förslag till förenklad ansökan. Syftet med arbetssättet är att minska antalet handlingar och på så vis underlätta för klienterna samtidigt som handläggningen ska effektiviseras. Ett förslag skrevs under året och godkändes under hösten. Tillsammans med stadsdelsförvaltningen Norra innerstaden togs lämpliga mätningar fram för att kunna mäta resultatet. Socialförvaltningen tog upp frågan och pilotprojektet involverar nu flera förvaltningar fram till juni 2024.
- Ett arbetssätt har tillsammans med *Susano*, ett upphandlat företag som specialiserat sig på försäkringsmedicinska bedömningar och arbetsförmågeutredningar samt rehabilitering, tagits fram. Målgruppen är sjukskrivna och individer som står långt ifrån arbetsmarknaden.

Inom området samverkan har ekonomiskt bistånd lyfts fram internt som en arbetsgrupp då upplevelsen är att samarbetet och samverkan förbättrats avsevärt. Medarbetarna beskrivs av kollegor inom andra verksamhetsområden på enheten som kunniga, intresserade och hjälpsamma. Även externt har ekonomiskt bistånd många olika verksamheter att samverka med, där Jobbtorg och Arbetsförmedlingen är två relevanta aktörer i sammanhanget. Under året har Arbetsförmedlingens nya *kommunhub* startat där utvald medarbetare träffar verksamheten i individärenden, för att stötta den enskilde ut i egen försörjning. Parallellt med detta kommer jobbcoach från Jobbtorg månatligen till enheten för att socialsekreterarna ska erbjudas tid att diskutera ärenden eller få rådgivning i frågor kopplat till arbetsmarknadsinsatser.



#### Resursgruppen vuxna


- Sedan föregående år följs insatsen Försökslägenhet upp vid övertagande av kontrakt. Insatsen och verksamheten utvärderas genom intervjuer för att utveckla det stöd som enheten erbjuder i samband med att insatsen beviljats. Svaren från dessa intervjuer är en värdefull del i utvärderingen av enhetens arbete, där nästintill alla medarbetare är delaktiga i klientens process på något vis. Gällande övertagandet av kontrakt i försökslägenhet redovisade Bosamordnarna rekordsiffror om totalt 31 % övertagna kontrakt, vilket tyder på att rätt personer beviljas rätt stöd. Samtligt behöver enheten fortsätta att utvecklas inom området, inte minst vad gäller uppföljning som kommer bli ett viktigt fokusområde under 2024.
- Medarbetare i Resursgruppen vuxna arbetar aktivt i frågor som rör sociala boendeinsatser, där även samarbetet med SHIS olika boendeinsatser är en del. Under 2023 har stadsdelen haft 75 hushåll i avtalade boenden, där 13 tillkommit under året. Totalt har 106 avtal funnits under året, där 40 avtal avslutats då de flyttat någon annanstans eller själva kunnat bo vidare med eget kontrakt hos SHIS. Ett område att


fortsätta utveckla är även här uppföljning av kontrakt, samt när hushåll närmar sig den maximala boendetiden om 5 år för att i god tid följa upp vad nästa steg för dessa hushåll är.



För att bygga hållbara rutiner och arbetsmetoder, men också för att effektivisera flöden krävs god samverkan. Detta är också nödvändigt för att kunna möta den enskildes behov på bästa sätt och kunna erbjuda rättssäker och adekvat stöd. Sedan hösten 2022 pågår en översyn av alla enhetens och Familjeenhetens gemensamma samverkansrutiner, där ett flertal rutiner redan har eller väntas implementeras inom kort för att säkerställa att de gemensamma rutinerna efterlevs hos samverkansparterna. Flera av rutinerna har funnits sedan tidigare, men behov av att komplettera och revidera har uppmärksamats. Strax innan sommaren påbörjades ytterligare ett steg mot en ökad samverkan, den här gången med socialpsykiatri. Under hösten har även arbetet med samverkansrutiner med Socialpsykiatri varit ett område som enheterna arbetat tillsammans med, samverkansöverenskommelse är nu under implementering. Under 2024 kommer arbetet fortsätta då behovet av samverkan och samplaceringar ständigt är aktuellt.

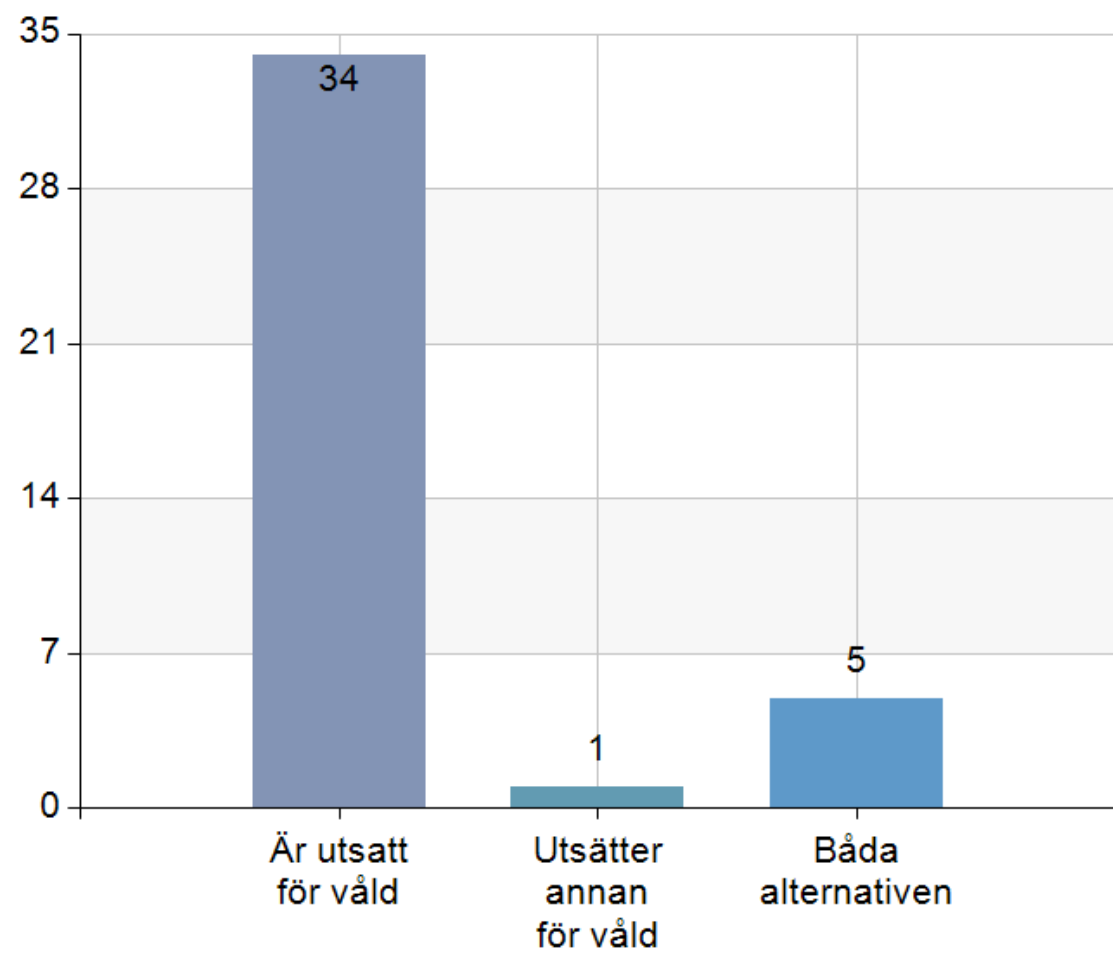
Vad gäller våld i nära relation fortsätter enheten att mäta antalet individer som medarbetarna identifierar som utsatt eller som personer som utsätter andra för våld. Enhetens mål är att alla som har en klientkontakt ska gå utbildning i FREDA-kortfrågor. Medarbetare erbjuds också gå de utbildningar som rör våldsutsatta men även våldsutövare, för att kunna stärka kompetensen kring målgruppen och kunna hänvisa till rätt stöd. Under våren har Relationsvåldcenter också besökt enheten för att prata om sitt arbete, samt att de under den med Skärholmens stadsdelsförvaltnings gemensamma barnrättsveckan delade med sig av sitt arbete kring såväl vuxna som barn.


Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel individer som avslutas till kodning "Insats avslutas enligt plan" (Beroende)	18,12 %			32,53 %	50 %		2023
<p><b>Analys</b></p> <p>När året ska sammanfattas framgår att Beroendesektionen totalt har avslutat 180 ärenden. Detta rör sig dock inte nödvändigtvis inte enbart om unika individer, då detta inte framgår av statistiken. Gällande underlag som tidigare tertiärer samt föregående års total grundats sig i har det framkommit att det här har medräknats andra verksamhetens ärenden, så som exempelvis individer som avslutats hos Relationsvåldcenter, varför dessa underlag varit felaktiga.</p> <p>När statistik nu tas ut avseende totalt antal avslutade ärenden i jämförelse med föregående år framgår att enheten avslutat 31 ärenden färre än föregående år. Av totalt antal avslutade ärenden har 27 ärenden för 2023 avslutats enligt plan mot 33 ärenden föregående år. Procentuellt är detta dock precis lika stor del, 18% av totala avsluten. Ärenden som avslutats efter att insatser avbrutits har ökat med 1% mellan åren, samtidigt som andelen ärenden som avslutats utan insats ökat under 2023 med 7%.</p> <p>Indikatorn var ny för året och infördes utifrån intresse av att undersöka orsaker till avslut, som ett första led i att utveckla arbetet på sektionen. Det är dock viktigt att inte vara se indikatorn som en mätning av framgångsrikt arbete kopplats till avslut enligt plan, utan i diskussionen kring detta. Även avslut utan insats kan säga något om det arbete som gjorts och hur behovet sett ut. En sätt att vidareutveckla indikatorn kan vara att skapa en esMaker eller göra stickprover för att få en noggrannare beskrivning av innebörden i avslutsorsaken.</p>							
 Andel individer som avslutas till kodningen "Okänt" (Ekonomiskt bistånd)	26,47 %			32,12 %	20 %		2023

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Årsmål	KF:s årsmål	Period
<b>Analys</b>							
<p>Inför 2023 infördes indikator för att mäta andel individer som avslutas till orsaken <i>okänt</i>. När summering görs har antalet individer som avslutats till aktuell orsakskod minskat till ca 26 %, mot föregående års 32 % av totala antalet avslutade ärenden. Detta är en förbättring, trots att årsmålet inte uppnås. För att noggrannare undersöka varför så stor andel ärenden avslutas till orsakskoden <i>okänt</i> och om bättre kodningsalternativ saknas, skapades en öppen esMaker-enkät som socialsekreterarna kunde skriva in mer specificerad orsak till att koden valdes.</p> <p>Av esMaker-enkäten framgår, viktigt att nämna är dock att svarsfrekvensen varit låg (23 svar) i relation till totalen, att den vanligaste orsaken till att ärendet avsluta till <i>okänt</i> är att personen inte gått att nå. Inte sällan lever individen i bostadslöshet och saknar telefon, men det kan även vara individer som av andra orsaker inte svarar vid försök till kontakt. Detta visar på att behov av att lägga till orsakskod att hushållet inte går att nå. I några andra fall framgår att orsakskoden istället borde varit en annan av de som redan finns att välja på, så som att hushållet är självförsörjande eller har flyttat. Något som tyder på att kunskapen om hur man kodar rätt kan ökas. En minskad andel felkodningar kräver ökad kunskap, samsyn och möjlighet för diskussion kring detta.</p> <p>Det går dock inte att utesluta det faktum att ytterligare förbättring kan ske när det kommer till att aktivt söka kontakt med individer som inte varit avhörda. Inte sällan återkommer individer som avslutats till orsaken "okänt" inom en förhållandevis nära framtid, varför tid finns att spara om det går att undvika att öppna upp ärendet på nytt och skriva en ny utredning. Inte sällan är individen dessutom i detta stadi där denne är i än större behov av stöd, varför det framför allt är av vikt för individen att socialsekreteraren är aktiv i sitt uppsökande innan avslut</p>							
 ♀	Andel övertag av hyreskontrakt kopplat till insatsen Försökslägenhet	31 %	79 %	21 %	28,89 %	25 %	2023
<b>Analys</b>							
<p>Under året har totalt 19 individer (siffran avser hela förvaltningen) tagit över sina kontrakt efter insatser Försökslägenhet, vilket gör att vi uppnår årsmålet. Av dessa 19 individer har 14 tillhört Enheten för ekonomiskt bistånd och beroende. En skillnad syns mellan könen, vilket förklaras dels i 30% av Beroendesektionens totala antal klienter är kvinnor. Även den aktuella boendesituationen påverkar resultatet, då Försökslägenhet sällan beviljas individer med eget boendekontrakt där stödet i regel kan beviljas i den egna bostaden. Andelen bostadslösa män är fler än kvinnor, så ser det även ut nationellt sett. Att verksamheten når årsmålet om 25 % övertag tyder på att rätt insats beviljas rätt individ i hög utsträckning, samt att stödet de får i Försökslägenheten fungerar bra.</p> <p>Av enhetens klienter har sex individer under året sagts upp pga misskötsel, störningar, skulder och dylikt.</p>							

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Enheten ser över och utvecklar verksamhetens flöden, arbetsmetoder och rutiner	2023-01-10	2024-12-31	
<b>Analys</b>			
<p>Under 2023 har hela verksamheten aktivt arbetat på att se över flöden och rutiner. Utöver mindre rutiner som uppdaterats har sektionerna arbetat med större förändringar kopplat till flöde och process;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekonomiskt bistånd: som en del i att inför årsskiftet införa e-ansökan i hela staden har förvaltningen varit en av test-stadsdelarna som under hösten använt sig av tjänsten. Som ett komplement till att underlätta ansöknings och handlägningsprocessen har arbetsgrupp tagit fram ett förslag på förenklad ansökan, i syfte att minska antalet handlingar som den sökande ska inkomma med varje månad. Arbetsgruppens förslag har sedan resulterat i att verksamheten är del i pilotprojekt för att testa detta fram till juni 2024, med stöd av Socialförvaltningen. Utöver detta har arbetsgruppen och arbetat aktivt med verksamhetsstöd genom förtroendeläkare och arbetsförmågeutredning genom Susano.</li> <li>• För Beroendesektionens myndighetsutövande verksamhet upprättades under våren en handlingsplan för ett antal områden. Detta för att öka delaktigheten, förbättra och utveckla samsyn och likställighet samt höja rättssäkerheten. Arbetet kring dessa områden har fortlöpigt och planeras fortsätta in under 2024. Utveckling sker även kring behandling och stödteam där behovsinventering påbörjats under året, delvis kopplat till förändringar avseende målgrupper där arbetet med individer som vill lämna kriminalitet men också där efterfrågan på grupper som enbart riktar sig mot kvinnor. Ett annat arbete har under hösten påbörjats i syfte att förtydliga verksamhetsområden, uppdragsbeskrivningar och interna samverkansprocesser. Arbetsgrupper med blandade funktioner har deltagit vid olika tillfällen, där målet är att ha detta klart vid årsskiftet. Under kommande år kommer fokus ligga på uppföljning och utvärdering.</li> <li>• Resursgruppen Vuxna ser över det administrativa arbete och de olika flöden som finns kopplade till detta. Även att</li> </ul>			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<p>utveckla och erbjuda ytterligare stöd till andra funktioner inom verksamheten, så som att t.ex. ta fram statistiska underlag, hjälpa socialsekreterare och chefer vid kommunikation av olika handlingar som inkommer eller ska kommuniceras m.m.. Även arbetsmetoder kopplat till insatslägenheter samt vråkningsförebyggande arbete ses över, där uppföljning är ett särskilt viktigt område. Arbetet kopplat till sociala boendeinsatser väntar fortsätta även under 2024, där utveckling kring rutiner och processer kommer att prioriteras. Vid arbetet med OSA fortsätter verksamheten att se över möjliga placeringar, då alla platser inte kommer att kunna tillsättas. Samverkan med Jobbtorg och Arbetsförmedlingen har varit och är en fortsatt viktig del i den fortsatta utvecklingen kopplat till arbetsmarknadsinsatser så som OSA, för att så många invånare som möjligt ska få stöd till arbete.</p>			
	Enheten stärker arbetet och kunskapen inom spelberoende	2023-01-20	2024-12-31
<p><b>Analys</b></p> <p>Beroendesektionen har under året mer aktivt börjat använda ASI Spel som verktyg i sina utredningar i individärenden där problematiskt spel om pengar uppmärksammas, samt i de ärenden där individen söker stöd för en spelproblematik. Arbetsgruppen arbetar regelbundet med metoddagar, där spel även har varit och även fortsättningsvis kommer att vara ett tema. När verksamhetsåret 2023 nu avslutas kan enheten dock konstatera att det finns många delar som fortfarande behöver stärkas samtidigt som att flera medarbetare inte upplever att de har de verktyg och den kunskap som de behöver. Behovet av stöd kopplat till problematiskt spelande ökar, bedömningen är också att mörkertalet sannolikt är större än andelen som söker stöd kring detta. Möjligt utvecklingsarbete inom området är ökad samverkan med Budget-och skuldrådgivarna samt ökad kunskap hos socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd för att uppmärksamma problemspelande hos individer med ekonomiskt bistånd. Aktiviteten kommer att fortlöpa som ett fokusområde och aktivitet i även för verksamhetsplan 2024.</p>			
	Enheten upptäcker och uppmärksammar individer som utsätts för våld eller som utsätter andra för våld	2022-01-01	2024-12-31
<p><b>Analys</b></p> <p>Under hela verksamhetsåret har enheten fortsatt att mäta antalet aktuella individer som socialsekreterarna på enheten känner till utsätts för våld. Detta sker genom en anonymiserad enkät, likt den som använts för KF:s tidigare indikator. Nytt för året är tillägget att enheten även mäter kännedom om antalet individer som utsätter annan person för våld, som ett led i att öka stödet till våldsutövare och hänvisa till hjälp för att sluta bruka våld.</p> <p>Totalt har 40 individer identifierats under 2023.</p>			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse								
 <table border="1" data-bbox="239 336 1356 1299"> <caption>Data from Bar Chart</caption> <thead> <tr> <th>Kategori</th> <th>Antal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Är utsatt för våld</td> <td>34</td> </tr> <tr> <td>Utsätter annan för våld</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Båda alternativen</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="183 1355 1372 1422">Medarbetare på enheten har i de allra flesta fallen fått kännedom om våldet i samband med fysiskt besök, på kontoret eller i hemmet. I de fall våldet har dokumenterats är det framför allt genom IB3, ASI eller vid FREDA kortfrågor i journal eller i fysisk akt. Av dessa individer finns särskild utsatthet avseende beroendeproblematik i 70% av ärendena.</p> <p data-bbox="183 1433 1372 1500">40% av de som enheten har kännedom om har beviljats insatser genom RVC. Det är dock viktigt att ta i beaktande att alla inte önskar stöd i stunden för sin våldsutsatthet eller för sitt våldsutövande. Det kan många gånger kräva en längre tid av kontakt och motivationsarbete.</p> <p data-bbox="183 1512 1372 1691">Under 2023 har Relationsvårdcenter besökt enheten för att öka medarbetarnas kompetens inom området, men också för att informera om verksamheten och stärka samverkan emellan. Enheten har som mål att alla medarbetare ska utbildats i användandet av FREDA kortfrågor, där även separata rutiner för att säkerställa att frågorna ställs finns på enheten. Såväl ekonomiskt bistånd som beroendesektionen använder numera FREDA kortfrågor i samtal med klienter, även om detta fortfarande är ett utvecklingsområde för att alla individer som är aktuella ska tillfrågas om våld. Under december månad har enhetens introduktionsansvarig följt upp vilka medarbetare inom verksamheten som ännu inte gått utbildning, samt informerat om nästa utbildningstillfälle i början av 2024 för att säkerställa att alla medarbetare går utbildning.</p>	Kategori	Antal	Är utsatt för våld	34	Utsätter annan för våld	1	Båda alternativen	5			
Kategori	Antal										
Är utsatt för våld	34										
Utsätter annan för våld	1										
Båda alternativen	5										
<p data-bbox="183 1702 925 1769">✓ Enheten utvecklar och stärker samverkan inom förvaltningen samt med externa partners, för att tillförsäkra brukaren rätt stöd och insatser.</p>	2022-01-01	2023-12-31									
<p data-bbox="183 1792 263 1825"><b>Analys</b></p> <p data-bbox="183 1825 1372 1848">Enheten har under året arbetat med att stärka och utveckla samverkan och samarbetet på flera olika områden.</p> <ul data-bbox="231 1859 1372 1881" style="list-style-type: none"> <li>• Internt inom förvaltningen har en samverkansöverenskommelse med Beställarenheten för funktionshinder och</li> </ul>											

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
<p>socialpsykiatri skrivits, och implementering har påbörjats genom workshops under hösten.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Enheten har tillsammans med Familjeenheten arbetat fram en rad gemensamma samverkansrutiner, dessa har framför allt rört samverkan med beroendesektionen. Gemensamma aktiviteter för att implementera samverkansrutinerna planeras efter årsskiftet. En fortsatt utmaning inför 2024 är samverkan kring den växande målgruppen 18-20 år med huvudsaklig problematik kopplat till kriminalitet.</li> <li>Samverkan med lokalpolisens avhopparsamordnare startades upp under året i arbetet med individer som vill lämna kriminella nätverk. Fortsatt arbete kopplat till avhopparfrågan kommer under 2024 att fortsätta, där enheten under 2023 tagit fram ett dokument avseende enhetens intern struktur för arbetet med målgruppen och en enkel ingång för polisen i samverkan kring dessa individer.</li> <li>Utöver detta har förvaltningen inför årets barnrättsvecka tillsammans med Skärholmens stadsdelsförvaltning arbetat fram och erbjudit föreläsningar och workshops inom ämnet till förvaltningarnas socialsekreterare, biståndshandläggare och chefer.</li> <li>Under året har enheten också bjudit in en rad olika samverkanspartners för att informera om sitt arbete eller för informationsutbyte, bland annat följande: Socialjouren besökte beroendesektionen under hösten för att prata samverkan kopplat till i första hand LVM. Familjeenheten är inbjudna enhetsträffen i december för att prata orosanmälan. Polisen och stadens avhopparsverksamhet har under året vid två tillfällen kommit till enheten för att informera medarbetare och chefer om nuläget och hur de arbetar i frågan. Även stadens placeringssamordnare har bjudits in för att informera beroendesektionen om deras tjänster. Utöver dessa har samverkan och regelbundna träffar med Jobbtorg också fortsatt för ekonomiskt bistånd.</li> </ul>			
<p> Intervjuer och utvärderingar görs tillsammans med individer som övertagit hyreskontrakt efter insatsen Försökslägenhet.</p>	2023-01-10	2024-12-31	
<p><b>Analys</b></p> <p>Även under året har Bosamordnare intervjuat före detta klienter efter att de övertagit sin kontrakt i Försökslägenhet. I år har 9 personer intervjuats, fler är föregående år. Åtta av intervjuerna skedde vid fysiska möte, en per telefon. Intervjuernas syfte är i första hand att undersöka individens upplevelse av insatsen för att kunna utveckla arbetet och stödet som erbjuds.</p> <p>Av intervjuerna har Bosamordnare lyft fram fyra framgångsfaktorer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Grundtrygghet med en fast punkt i bostaden.</li> <li>Arbete</li> <li>Ekonomisk rehabilitering, dvs hjälp med struktur i ekonomin, praktisk hjälp att betala räkningar ,ökad digital kompetens och skuldsanering vid behov.</li> <li>Tålmod från stödpersoner. I flera av ärendena har individen gått en lång väg och det har fått ta tid, där har de upplevt stor förståelse för att återhämtning och anpassning kan ta tid.</li> </ul> <p>Av de utvecklingsområden som identifierats finns tydligare information. Detta gäller både inför inflytt men också under boendetiden. Flera individer lyfter exempel som <i>vad gäller vid hyresskulder? klagomål? återfall?</i> Men också hur det går till vid själva omvandlandet av kontraktet och övertagat. Ytterligare utvecklingsområde är lyhördhet och att informera om möjlighet att byta personer runt dem, om behov finns eller av någon anledning uppstår. Att känna allians och enat mål är viktigt, så även avslut och utslussning mot andra stödfunktioner i samhället.</p>			

## KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning

— Ingen

### KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring

— Ingen

Nämndmål: Stadsdelsnämndens verksamheter är energieffektiva och resurssmarta med en minimal klimatpåverkan

— Ingen

## Beskrivning

Målet nås genom att stadsdelsnämnden arbetar utifrån stadens klimathandlingsplan samt miljöprogrammet i sitt miljö- och klimatarbete. Stadsdelsnämndens lokala miljö- och klimathandlingsplan sträcker sig fram till slutet av 2023. Stadsdelsnämnden tar med sin handlingsplan ett krafttag vad gäller miljö- och klimatfrågorna, och växlar nu upp arbetet ytterligare i och med skärpta miljö- och klimatmål.

Stadsdelsnämnden arbetar med att kartlägga verksamheternas klimatpåverkan, och tar fram strategier för hur utsläppsminskningar ska ske. De två metoder som främst används är investeringar i utsläppsminskande utrustning och beteendeförändringar.

Klimatinvesteringsmedel söks för de projekt där investering i utsläppsminskande åtgärder inom stadsmiljöverksamhet eller verksamhetslokaler ses som den bästa lösningen. För att åstadkomma beteendeförändringar satsar nämnden på kompetenshöjande insatser i form av bland annat utbildningar i energieffektivt beteende i storkök och hållbara kontor, samt utvecklad intern samverkan om miljö- och klimatfrågor.

När upphandlingen av ny parkentreprenad görs under 2023 ska tydliga miljökrav ställas för att minska nämndens indirekta klimatpåverkan.

Verksamheter som köper in livsmedel ska genom ökad medvetenhet minska livsmedels negativa klimatpåverkan. Genom verktyget Hantera Livs och regelbunden uppföljning ska stadsdelsnämnden få ner sina utsläpp från livsmedel ytterligare under 2023. Livsmedelsinköp är stadsdelsnämndens största källa av växthusgaser.

Stadsdelsnämnden kommer att utveckla former för att inkludera civilsamhälle och näringsliv i klimatarbetet i större utsträckning. En del i detta är att arbeta med utökad medborgardialog.

## Förväntat resultat

- Stadsdelsnämnden har slutfört samtliga aktiviteter i den lokala miljö- och klimathandlingsplanen.
- Klimatpåverkan från konsumtion har minskat, stadsdelsnämnden är på god väg att bli en fossilbränslefri organisation och klimatanpassningsåtgärder har vidtagits.
- Avfall som uppstår tas om hand på ett resurseffektivt sätt enligt avfallshierarkin och matavfall sorteras i alla lokaler där det är möjligt.
- Stadsdelsnämndens energiförbrukning har minskat med en fjärdedel av mandatperiodens mål om en 10 procentig minskning.
- Användningen av plast och engångsartiklar har minskat.

*Enhetsmål: Enheten arbetar för att stadsdelsnämnden är en fossilbränslefri organisation med minimal klimatpåverkan*

 Uppfylls helt

## Förväntat resultat

Alla medarbetare är väl informerade om staden och stadsdelens klimatarbete. Genom miljömedvetna val, avfallssortering och medvetet resande verkar enheten för minskad påverkan.

## Analys

Enheten arbetar aktivt med att öka medvetenheten avseende stadens miljömål och minska klimatavtryck. En viktig del i det fortsatta arbetet är att ta in förslag från medarbetare på hur verksamheten kan utvecklas ytterligare i sitt miljötank och att bibehålla det goda arbete som hittills gjorts. Negativ påverkan på förbrukning av t.ex. pappers och skrivartoners är tekniska bekymmer, varför det är viktigt att alla medarbetare tidigt felanmäler problem med skrivare eller datorer.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Enhetens medarbetare använder i så stor utsträckning som möjligt kollektivtrafiken vid resor i tjänsten och använder enhetens cyklar (el-cyklar) när det är lämpligt. Vi håller nere på konsumtion och energianvändning.	2022-01-01	2023-12-31	
<b>Analys</b> Enhetens medarbetare använder i första hand alltid kollektivtrafik för tjänsteresor. Även cykel finns som ett möjligt alternativ att tillgå, när vädret tillåter. Enhetens hybridbil används sparsamt, men vid behov. Under första tertialen pågick ombyggnation av verksamhetens lokaler varpå möjligheterna till avfallssortering förbättrades, något som också utvärderats av enhetens köksgrupp för ytterligare förbättringar. Miljömålen tar årligen på APT och vi påminner varandra om att vara sparsamma med elförbrukning. Enheten köper inte in engångsartiklar i plast.			

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

— Ingen

## KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd

— Ingen

Nämndmål: Stadsdelsnämnden bedriver verksamheterna inom tilldelad ekonomisk ram

— Ingen

## Beskrivning

Verksamheterna ska bedrivas inom beslutad budget. Styrning och uppföljning ska vara tydlig. En tydlig ekonomistyrning och säkerhet i prognoser är en förutsättning för att skapa och behålla stabilitet i verksamheten. Enheterna följer regelbundet upp ekonomin genom kontakter mellan enhetschef, avdelningschef och controller inför månads- och tertialrapporter.



Nämndens lokalförsörjningsplan tas fram i samband med Underlag för budget 2024-2026. I lokalförsörjningsplanen slås nämndens långsiktiga arbete med lokaler fast, i syfte att tillgodose verksamheternas krav på ändamålsenliga och kostnadseffektiva lokaler. Inriktningen framåt är att hyra lokaler av stadens fastighetsägande bolag. Under 2023 kommer nämnden att öppna en ny förskola om sex avdelningar i kvarteret Zachrisberg nära Årstabergets pendeltågsstation.

### Förväntat resultat

- Verksamheterna bedrivs på ett kostnadseffektivt sätt.
- Stadsdelsnämnden hyr lokaler som är ändamålsenliga och kostnadseffektiva

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Stadsdelsnämnden ska utveckla arbetet med individbaserad resultatuppföljning samt gemensam verksamhets- och ekonomiredovisning	2023-01-01	2023-12-31	

*Enhetsmål: Enheten bedriver verksamheten inom sin ekonomiska ram*

◆ Uppfylls delvis

### Förväntat resultat

Verksamheterna bedrivs med hög kvalitet och på ett kostnadseffektivt sätt. Vi tillvaratar de resurser och kompetenser vi har.

Eventuella felaktiga utbetalningar upptäcks och återkrävs, medarbetarna tar lärdom av orsakerna.

### Analys


Enheten består av flera olika verksamheter vilka har olika uppdrag och förutsättningar, men också olika kompetenser vilka vi strävar mot ska spridas inom enheten. En tät intern samverkan, gemensamt fokus på brukaren och aktiv uppföljning är avgörande för att nå de resultat som önskar på ett resurseffektivt sätt. För att summera mål och förväntade resultat bedöms detta uppfyllt, med undantag för ekonomiska utmaningar som kvarstår. Kostnader för placeringar och ökade bistånd är ett konstant utvecklingsområde där enheten tillsammans behöver använda sin kompetens men också analytiskt följa om något sticker ut från mängden, så som nya komplexa målgrupper eller ändamål. Även samarbete och samplaceringar med andra enheter är ibland nödvändiga för att både kunna erbjuda den enskilde rätt insatser och stöd, men också för dela det ekonomiska ansvaret kopplat till individens behov. Under hösten har en överenskommelse kopplat till detta tagits fram på förslag mellan enheten och Beställarenheten funktionsnedsättning, för att underlätta och förtydliga.

Under året har administrationen fört mer grundlig statistik kring felaktiga fakturor som inkommer. Dels för att identifiera hur mycket som felfaktureras, för att se mönster av fel och utförare som feldebiterar, men också för att kartlägga vilka summor som aktivt korrigeras vid granskningen. Under året har administrationen hittills genom sin kontrollfunktion noterat 71

felaktiga fakturor, till ett värde av 611 000 kr. I vissa fall har fakturor bestridits i sin helhet, medan andra krediteras och korrigeras.








I årets verksamhetsplan har fokus i stor utsträckning varit att se över flöden och processer inom verksamheten för att bli mer effektiva i arbetet, och därigenom kunna fokusera mer på det sociala arbetet. Under 2024 kommer mer fokus att läggas på uppföljning, men också statistik för att följa utveckling. En av de allra viktigaste individuppföljningarna sker vid ärendegenomgångar som gruppleddare håller i tillsammans med socialsekreterare. Under hösten har Beroendesektionen saknat gruppleddare vilket har försvårat uppföljningsarbetet som behöver ske regelbundet och vara individuellt. Något som identifierats som ett förbättringsområde är strukturen vid denna uppföljning, ett arbete därmed är en del i det ovan nämnda fokus 2024.

I årets verksamhetsplan har FUT-arbetet fått ytterligare utrymme genom en ökad målsättning om snabba förhandsbedömningar. Då inga riktlinjer finns kopplat till hur snart en förhandsbedömning ska göras har enheten mött utmaning i tidigare inkomna anmälningar, men samtidigt tagit tillfället i akt och förbättrat arbete och struktur kring nyinkomna anmälningar. Inför hösten 2023 har även en ny, tillfällig tjänst tillkommit om ytterligare 50% FUT-arbete samt 50% avtalsgranskning. Detta som ett led i satsningen mot bidragsbrott samt en del i att skapa ett långsiktigt kostnadseffektivt arbete i samband med placeringar.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Förhandsbedömning angående misstänkt FUT (felaktig utbetalning) sker inom 3 månader	73,02 %				75 %		VB 2023
<p><b>Analys</b></p> <p>Mätningen gällande förhandsbedömning av misstänkt FUT var ny inför 2023 och det har därför inte varit möjligt att säga hur stor andel av inkomna anmälningar som tidigare förhandsbedömts inom tre månader. När mätningen av den nya indikatorn påbörjades fanns det redan 91 befintliga anmälningar om misstänkt FUT, som ännu inte hade förhandsbedömts och som heller inte medräknats i totala resultatet. Av dessa finns idag tre kvar som inte är förhandsbedömda, detta då FUT-handläggare fokuserat på att hålla en jämn fördelning mellan att förhandsbedöma nyinkomna och samtidigt arbeta bort tidigare inkomna anmälningar. Dessa kvarvarande tre anmälningar är dock högt prioriterat och kommer att hanteras inom kort, dock inte när denna text skrivs.</p> <p>Inför hösten 2023 tillkom extra resurs om ytterligare FUT-handläggare om 50 %. Viktigt att tillägga är dock att tid för introduktion av den tillfälligt införda tjänsten tagits av befintlig resurs. Ytterligare faktor att ta i beaktande avseende utredningar och anledning till att förhandsbedömning kan dröja är att befintliga utredningar av olika skäl tar olika lång tid att färdigställa, samt att omfattning av utredning varierar.</p> <p>I och med det nya målet i verksamhetsplanen för 2023 har enheten arbetat mer aktivt för att förkorta tiden innan en förhandsbedömning genomförs. Detta syns också i resultatet som vid årsslutet landar på 73 % av årets inkomna anmälningar, endast 2 % från årsmålet. Prognosen är dock att resultatet under 2024 kommer att uppnås, då det stora arbetet med att hantera gamla anmälningar är nästintill färdigt samt då en upparbetat struktur för uppföljning och hantering under året tagits fram.</p>							

## KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb

— Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel barn som lever i familjer som har ekonomiskt bistånd	0,9 %			0,9 %	1 %	2,7 %	VB 2023
<b>Analys</b> Andelen barnfamiljer har under hela 2023 legat på samma utfall sedan verksamhetsberättelsen årsskiftet, detta trots ett nationellt sett ekonomiskt ansträngt läge. I kombination med att det inte varit någon avsevärd ökning av hushåll överlag på ekonomiskt bistånd tyder detta på ett förhållandevis stabilt ekonomiskt läge för stadsdelens hushåll samt att arbetsmarknaden trots lågkonjunkturen fortfarande är förhållandevis god, eftersom att inte heller hushåll utan barn har ökat. En förändring som skett under året är att barnfamiljer som är aktuella inom ekonomiskt bistånd fått mer pengar att röra sig med då det tillfälliga bostadstillägget sedan sommaren 2023 inte längre ska medräknas vid beräkning om ekonomiskt bistånd, detta utifrån den förändrade prisp bilden i landet i samband med inflationen.							
  Andel personer som har ekonomiskt bistånd i förhållande till befolkningen	0,76 %	0,96 %	0,79 %	0,89 %	1,5 %	1,5 %	VB 2023
<b>Analys</b> Andel personer i stadsdelen som har ekonomiskt bistånd i förhållande till befolkningen är fortsatt lägre än KF:s årsmål. Inför avslut av verksamhetsåret 2023 har stadsdelen det lägsta uppmätta resultatet sedan mätningarna började 2010. Staden i stort redovisar att andelen biståndstagare i nuläget ligger på 1,22 %, även det under KF:s årsmål om 1,5%. Orsak till utfallet bedöms utöver hushållens stabila ekonomi trots osäkra ekonomiska förhållanden också bero på att Stockholms arbetsmarknad fortfarande är förhållandevis god.							
  Andel personer som själva upplever att de får en förbättrad situation av insatsen/insatserna de fått från socialtjänsten (ekonomiskt bistånd)	69,23 %	57,14 %	83,33 %	47,37 %	80 %	Tas fram av nämnd	2023
<b>Analys</b> Årets enkät besvarades av färre brukare än föregående år, trots att enheten i år i högre utsträckning uppmärksammat enkäten och dess syfte. Underlag om hur många individer som tillfrågats att besvara enkäten under den aktuella perioden saknas, vilket är något som enheten inför kommande år kan utveckla vidare. Troliga bakomliggande orsaker till det låga svarantalet är dels den mänskliga faktorn där man glömmer att lämna enkäten, samtidigt som antalet faktiska möten påverkar antalet besvarade enkäter och därmed underlaget i stort. Ekonomiskt bistånd har generellt en förhållandevis stor andel uteblivna möten, något som inte är specifikt för Hägersten-Älvsjö enhet. Även det faktum att uppföljning av planering och insatser inte endast sker fysiskt, utan i stor utsträckning också sker per telefon eller digitalt påverkar antalet besvarade enkäter. Ytterligare en orsak till att Ekonomiskt bistånd har en lägre svarsfrekvens än t.ex. Beroendesektionen, men även i frågan om huruvida individens situation förbättrats, påverkas av rätten till bistånd och den egna prestationen. Enhetens analys är att detta kan leda till ett missnöje i samband med den aktuella månadens bistånd, men som kanske stämmer överens med den enskildes uppfattning en månad där bistånd beviljats. Ekonomiskt bistånd är den verksamhet som arbetar mest beslutsintensivt eftersom att rätten till bistånd prövas månadsvis. Andelen kvinnor som upplever förbättrad situation är ca 83% i jämförelse med männens 57%, vilket visar en större skillnad mellan könen. Trolig förklaring är dels att kvinnor i högre utsträckning besvarat enkäten men det kan också påverkas av hur benägen man är att besvara. Fortsatta analyser görs. Ekonomiskt bistånd uppnår dock inte det totala årsmålet om 80%. Ett komplement som enheten kan använda till den aktuella indikatorn är enhetens egna brukarundersökningar, t.ex. i samband med övertagna kontrakt på försökslägenhet där hela enhetens verksamhetsområden inte sällan är involverade och får feedback.							
  Andel vuxna med långvarigt ekonomiskt bistånd jämfört med samtliga vuxna invånare	0,6 %	0,64 %	0,57 %	0,59 %	1 %	1,0 %	VB 2023
<b>Analys</b> Ingen märkbar ökning har skett av målgruppen, även om resultatet inför årsslutet ökat med 0,01 %. Målgruppen kräver både omfattande och långsiktigt arbete i samverkan med andra myndigheter samt Regionen, då de ofta står mycket långt ifrån arbetsmarknaden eller helt saknar arbetsförmåga. Inte sällan finns en mer komplex bakomliggande problematik som							

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Årsmål	KF:s årsmål	Period
<p>förklaring till att individen inte når självförsörjning. En ny orsak till att individer hamnar i långvarigt biståndsberoende kan bero på den höjda pensionsåldern, även om detta hittills inte avspeglats på märkbart sätt i resultatet. Individer i pensionsnära ålder som saknar arbete bedöms ha förhållandevis låga chanser till arbete innan pension, detta gäller framför allt om individen stått utanför arbetsmarknaden under en tid. Enheten har under hösten 2023 inlett ett samarbete med förtroendeläkare från Susano i syfte att höja medarbetarnas kompetens kring målgruppen långvarigt sjukskrivna, en stor del av den aktuella målgruppen, och för att få stöd i den medicinska och rehabiliterande planeringen.</p>							

## Nämndmål: Invånarna är självförsörjande

— Ingen

### Beskrivning

Målet nås genom att den som är i behov av ekonomiskt bistånd får stöd i att finna egen försörjning utifrån sina förutsättningar. Stadens utrednings- och bedömningsinstrument används. Invånare som kontaktar nämnden angående ekonomiskt bistånd får snabb och enkel information om rätten till bistånd och handlägningsprocessen. Nämnden arbetar aktivt med att förebygga felaktiga utbetalningar (FUT) genom att ge tydlig information till de sökande, egenkontroll, god kunskap om socialförsäkringarna och handlägnings- och kontrollrutiner. Om det framkommer misstanke om bidragsbrott, görs polisanmälan.

Insatser från Jobbtorgen kopplas på i ett tidigt skede. Interna och externa insatser planeras och den enskilde görs delaktig i planeringen. Nämndens egna arbetsmarknadsinsatser, arbetsträning, matchning, offentligt skyddad anställning (OSA) och Stockholmsjobb är steg på vägen mot ett eget arbete och försörjning för personer som står långt från arbetsmarknaden. Insatserna syftar bland annat till att öka möjligheterna för personer med funktionsnedsättning att komma i arbete.

### Förväntat resultat

- Invånare i behov av ekonomiskt bistånd ges förutsättningar att kunna försörja sig själva genom individuellt utformade insatser och vägledning mot arbete.
- Handläggningen av ekonomiskt bistånd utgår från rättssäkerhet, tillgänglighet och tydlig information. Felaktiga utbetalningar motverkas genom tydlig information och kontroller.
- Barn i familjer som är i behov av ekonomiskt bistånd uppmärksammas särskilt och handläggningen sker med ett tydligt barnperspektiv.
- Unga utan gymnasieexamen, personer med social problematik, fysisk och/eller psykisk ohälsa eller funktionsnedsättningar uppmärksammas särskilt och ges lokala arbetsmarknadsinsatser av god kvalitet för att förberedas för insatser från Jobbtorgen.

*Enhetsmål: Andelen personer som är beroende av ekonomiskt bistånd minskar och vägen till egen försörjning är kort*

● Uppfylls helt

## Förväntat resultat

Samverkan med Arbetsförmedlingen, Jobbtorg, Samordningsförbundet och näringslivet stärks. Flera unga och vuxna som står långt ifrån arbetsmarknaden får individuellt utformade insatser och är delaktiga i planeringen. Individer beviljas de ersättningar de har rätt till.

Andelen hushåll med barn som är beroende av ekonomiskt bistånd är fortsatt lågt. Barn synliggörs i utredningar, dokumentation och beslut.

## Analys


Enheten har under 2023 inlett samarbete med förtroendeläkare på Susano. Syftet är att höja medarbetarnas kompetens kopplat till sjukskrivna samt kunna erbjuda stöd i hanteringen av dessa ärenden och i den fortsatta planeringen. Förhoppningen är att med stöd av Susano stötta fler individer ut i egen försörjning, oavsett om detta avser arbete eller annan, mer permanent ersättning så som sjukersättning. Kortare utbildningsinsatser samt riktade ärendedragningar kring individer där behov av särskilt stöd uppmärksammas är två av de aktiviteter ekonomiskt bistånd arbetat med under hösten. I arbetet med utvalda individer kommer socialsekreterarna att få fortsatt guidning samt individuella uppföljningstider med förtroendeläkare.

Även under 2023 har samarbetet med Jobbtorg fortsatt. Varje månad har jobbcoach från Jobbtorg kommit till enheten för att erbjuda socialsekreterarna tid att diskutera ärenden. Samtidigt fortsätter enheten också att utveckla stödet i kontakten med Arbetsförmedling, Försäkringskassan och Regionen. Detta är en absolut nödvändighet utifrån det faktum att den grupp som fortsatt går mot trenden med kortare biståndstider och självförsörjning genom arbete, är de individer som vi bedömer står allra längst från arbetsmarknaden och som levt på ekonomiskt bistånd under mycket lång tid. Inte sällan har dessa individer en historia av långa sjukskrivningar och många vårdkontakter, eller de som med anledning av sina svårigheter inte lyckas få adekvat vård. Denna målgrupp innefattar även samsjukliga individer.

Av antalet avslutade ärenden på ekonomiskt bistånd visar resultatet att 44 individer avslutats med hänvisningar till att de beviljats ersättning från Försäkringskassan i form av sjukersättning eller aktivitetsersättning. Att individer får en egen inkomst som inte baseras på månatlig prövning och som ökar självständighet samtidigt som enheten frigör såväl ekonomiska resurser som tid för socialsekreterare att fokusera på de som tillfälligt är i behov av försörjning, kan inte ses som annat än ett mycket gott resultat. Något mindre glädjande är dock att det samtidigt i snitt under 2023 finns 14 individer som beviljas kompletterande ekonomiskt bistånd med anledning av att sjuk- eller aktivitetsersättningen de beviljats är otillräcklig. Detta tyder på att nivåerna för dessa ersättningar från Försäkringskassan fortfarande inte är anpassade efter individens behov och hur prisutvecklingen ser ut i landet.



Inför året förändrades förutsättningarna för OSA-placeringar, då enheten inte längre hade möjlighet att placera på t.ex. frivillighetsorganisationer, utan får använda sig av arbetsplatser inom staden. När året summeras har totalt 6 nya individer tillkommit i OSA-anställning och 5 individer har gått vidare till fasta anställningar efter OSA. Samarbetet inom stadens olika förvaltningar har möjliggjort flera av dessa anställningar samt för praktik inför OSA. I nuläget









finns 20 remisser till OSA, samtidigt som erfarenheten säger att ett antal av dessa kommer att falla bort av olika orsaker. En ny utmaning under året har varit en ökad kontroll från Arbetsförmedlingen inför praktik, där avstämning innan placering krävs. Samtidigt ser enheten positivt kring ett nytt samarbete med Jobbtorg kopplat till Stockholmsjobb där verksamheterna genom att samla den gemensamma kompetenser stöttar individen till att "hitta rätt plats" för anställning. Förändring väntas dock även inom Stockholmsjobben inför 2024, då anställningsperioden halveras från 12 till 6 månader.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Årsmål	KF:s årsmål	Period
 Alla individer ska ha en planering och insats som för dem närmre självförsörjning och en planering som följs upp.	87,5 %			100 %	100 %		2023
<b>Analys</b>							
<p>Ekonomiskt bistånd har under 2023 arbetat för att alla medarbetare ska ha gått grundutbildning i IB4 och FIA, de bedömningsinstrument som används för att tillsammans med individen upprätta planering mot egen försörjning samt kartlägga en individs förutsättningar inför arbete. I våras hölls även en halvdag för fördjupning inom ämnet, detta som ett stöd för socialsekreterarna i arbetet med individen och dennes planering. Verktögen och dokumenten fungerar i sin tur som stöd för uppföljning av överenskommen planering, vilket underlättar arbetet för socialsekreterare men också skapar tydlighet för individen.</p> <p>Ärendegenomgångar tillsammans med gruppledare används också som stöd i att följa upp pågående processer eller processer som av olika orsaker avstannat. Individuella ärendegenomgångar sker regelbundet med varje socialsekreterare. En mindre stickprovskontroll har gjorts i tre av varje handläggares ärenden, där slutsats kan dras att behov av kunskapspåfyllning avseende kodning av försörjningshinder finns. Även behov av samsyn i var och hur planeringen dokumenteras och hur den ska följas upp är ett sådant förbättringsområden, det framgår i regel inte heller hur planeringen för rätten till ekonomiskt bistånd förankrats med individen. Bedömningen är att planering mot egen försörjning finns men att det inte är lika lätt att se vart den finns. Det är med anledning av detta inte möjligt att följa upp indikatorn på det vis den är avsedd, varför den inför 2024 kommer att tas bort. I varje individärende ska det dock även fortsatt finnas en aktuell planering mot egen försörjning.</p>							

## KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.3 I Stockholm ska alla ha rätt till ett bra boende som de har råd med

— Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Andel avhysningar som kunnat avvärjas efter inkommet meddelande till förvaltningen från hyresvärden	97,02 %				55 %	Tas fram av nämnd	VB 2023
<b>Analys</b>							
<p>När vi summerar året kan en ökning av antalet verkställda avhysningar ses där nästan tio fler avhysningar skett i år mot föregående år. Samtidigt ökade inte antalet inkomna underrättelser. Totalt 23 avhysningar har verkställts och 16 avhysningar är avvärjda genom att hyresgästen antingen lämnat tillbaka lägenheten frivilligt inom utsatt tid, eller att hyresvärden återtagit avhysningen och låtit hyresgästen bo kvar. En reflektion från vråkningsförebyggarnas sida är de höga hyresnivåer som syns vid nyproducerade lägenheter. Vid oförutsägbara händelser, skilsmässor och arbetslöshet blir det fort svår för hushåll att betala hyran. Tillsammans med hyresvärdar han man också uppmärksammat en ökande del av olovlig andrahandsuthyrning.</p> <p>Vanligaste orsaken till avhysning är fortfarande omfattande skulder, men också otillåten andrahandsuthyrning och omfattande störningar. Arbetet med vråkningshotade barnfamiljer har förbättrats efter att det blivit rutin att vråkningsförebyggarna även arbetar aktivt med hushåll som redan är aktuella på familjeenheten. Enheten håller också i</p>							

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Årsmål	KF:s årsmål	Period
<p>veckovisa BOSAM-möten där medarbetare från andra myndighetsutövande verksamheter inom förvaltningen deltar för att diskutera ärenden som riskerar att vråkas. Vräkningsförebyggarna har också varit ute och informerat andra verksamheter om deras arbete, samt erbjuder rådgivning även till kollegor inom förvaltningen. Ytterligare förbättringspotential avseende samarbetet inom förvaltningen kopplat till redan aktuella hushåll finns dock gällande det vråkningsförebyggande arbetet. När det gäller samarbetet med hyresvärdar finns fördelar med de allmännyttiga bolagen som har hyresutredare som arbetar vråkningsförebyggande, till skillnad från privata värdar.</p>							
  	<p>Andel personer med bostadskontrakt enligt Bostad först som behåller kontraktet efter 12 månader</p>	50	100 %	33,33 %	100	75 %	Tas fram av nämnd 2023
<p><b>Analys</b></p> <p>Idag bor totalt tretton individer i insatser, dock har fem av dessa bott kortare än tolv månader och ytterligare sex individer flyttade in innan 2020 och omfattas således inte heller. Kvar blir två individer som uppfyller kriterierna för indikatorn, vilka kan vara något missvisande med anledning av att de är förhållandevis snäva och inte lyfter fram vare sig individer som bott under lång tid eller som tagit över sitt kontrakt. Sedan insatsen Bostad först började användas på enheten har insatsen beviljats till totalt 20 individer, där insatser avslutats i sju individärenden av olika orsaker. Bland avslutsorsaker finns störningar, hyresskulder och dödsfall men också lyckade övertagande av förstahandskontrakt.</p> <p>Sett till insatsens måluppfyllelse är bedömningen att insatsen fungerar väl då kvarboende är av största vikt i arbetet med målgruppen. Eventuella förbättringsmöjligheter identifieras i de utvärderingssamtal som ska föras i samband med avslutad insats, men det är också av värde att utvärdera kontinuerligt tillsammans med de som i dagsläget bor i insatsen. Av samtliga aktuella Bostad först-insatser är fyra av 13 boende idag kvinnor.</p> <p>Noterat inför sammanräkandet i samband med verksamhetsberättelsen är att enheten vid tidigare år misstolkat informationen i mätinstruktionen, varför tidigare års underlag är felaktigt.</p>							
 	<p>Antal barnfamiljer som beviljats en akutboendelösning på hotell/vandrarhem</p>	6			4	5	Tas fram av nämnd 2023
  	<p>Antal vräkningar som berör barn</p>	8			2	0	Tas fram av nämnd 2023
<p><b>Analys</b></p> <p>Inför 2023 ändrades begreppet av vad som <i>berör barn</i> i indikatorn från att tidigare omfattat barn som direkt berörts av vräkning då de permanent bott i bostaden, till den bredare beskrivningen där barnet oavsett umgänge räknas. Det vill säga att även barn som inte bor regelbundet hos förälder eller vårdnadshavaren som vråks medräknas. Detta har resulterat i den ökning vi kan se i indikatorn, snarare än en ökning av vräkningar där barn finns. Det går således inte att jämföra årets statistik med föregående år.</p> <p>Totalt har 12 barn berörts av vräkningar under det gångna året, i totalt åtta ärenden. Av dem har två barn räknas som permanentboende, varav ett av dessa barn dock visat sig bo på annan adress än den som vräkningen rörde. I det andra fallet ordnade vårdnadshavare ett andrahandskontrakt till familjen i samband med vräkningen. Gällande de andra tio barnen har bott totalt fyra barn i två olika ärenden bott växelvis och resterande sex barn har bott vid umgänge.</p> <p>Av statistik går att se att kontraktssinnehavarna i fem av fallen varit män, i två fall kvinnor och i ett fall en man och en kvinna. Barnen som påverkats av vräkningarna har varit sju pojkar och fyra flickor. Orsaken till vräkningarna har i sex av åtta vräkningar berott på omfattande hyresskulder, samt i några fall vanvård och störningar eller i kombination med skulder. Orosanmälan görs i regel i samband med vräkningar, samtidigt som stöd från enheten erbjuds den som riskerar vräkning. Fem av de åtta aktuella hyresvärdarna har varit privata.</p>							

## Nämndmål: Invånarna ges förutsättningar till ett varaktigt boende

— Ingen

## Beskrivning


Målen nås genom att personer med osäkra boendeförhållanden ges vid behov stöd till hållbara och långsiktiga boendelösningar. Nämnden erbjuder därför ett socialt stöd som är effektivt, samordnat och av god kvalitet. Barnfamiljer som lever i otrygga boendeförhållanden erbjuds stöd utifrån barnens behov.

Nämnden erbjuder "boskola" och samarbetar med SHIS gällande bostadsvägledning i syfte att öka möjligheten för den enskilde att få en stabil bostadssituation. Ett samordnat vräkningsförebyggande arbete bedrivs. Alla personer som beviljas tillfälligt boende av socialtjänsten får en individuell boendeplan som bland annat syftar till att undanröja de hinder som finns för den enskilde att komma vidare till eget boende.

Samverkansteam arbetar uppsökande för att i ett tidigt skede komma i kontakt med invånare som riskerar att förlora sin bostad, i syfte att förebygga att så sker.

## Förväntat resultat

- Invånare har eget, varaktigt boende och kan leva ett självständigt liv.
- Vräkningar förhindras genom att invånare som befinner sig i en osäker boendesituation får stöd för att klara ett varaktigt boende.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
 Stadsdelsnämnden ska förbättra metoder och arbetssätt för försöks- och träningslägenheter samt stödboenden med fokus på socialt stöd och förvaltning av bostaden.	2023-01-01	2024-12-31	
<b>Analys</b> Arbete med att se över befintliga metoder och arbetssätt har påbörjats, samtidigt som behov av nya metoder och arbetssätt identifieras. Under 2024 kommer Socialförvaltningen ge ut nya riktlinjer inom området, varför fortsatt arbete med aktiviteten väntas fortlöpa.			

**Enhetsmål:** Personer som är eller riskerar att bli hemlösa erbjuds rådgivning och stöd kring sin bostadssituation

 Uppfylls helt

## Förväntat resultat

Antalet bostadslösa minskar.  
Färre avhysningar sker i förhållande till föregående år.  
Inga barnfamiljer som kommer i kontakt med enheten vräks.  
Enhetsens vräkningsförebyggare arbetar uppsökande i samtliga fall där kännedom om risk för vräkning finns.

Kostnader för tillfälligt boende minskar och mer långsiktiga boendeplaneringar finns i varje ärende där behov finns.



## Analys

Stadsdelen rapporterade i samband med årets hemlöshetsräkning in 176 individer, som baserats på de aktuella kriterierna för årets hemlöshetsräkning (Stockholm stads). Av dessa var 53 kvinnor och 123 män, 88% var mellan 26-64 år, det vill säga inte att bedöma som särskilt utsatta baserat på ålder. Förvaltningen har dock 22 individer i bostadslöshet som är antingen under 25 år eller över 65 år, något som prioriteras utifrån särskilt utsatt grupp. Hemlöshetsräkningen visar att merparten av de bostadslösa (ca 130 individer) vid tid för räkningen är boende i olika insatser, så som träningslägenhet eller stödboende medan ett 40-tal individer befinner sig i en boendesituation där de beviljats akutboende eller vandrarhem alternativt bor runt hos vänner och anhöriga. Av dessa 40-talet individer uppgavs sju sova utomhus. I bedömning om vilken boendelösning dessa individer långsiktigt skulle klara av ansågs 30% av dessa kunna klara av egen lägenhet med eller utan stöd, dvs att behov av mer omfattande boendeinsatser inte förelåg.

Vad gäller kostnader för tillfälliga boenden för individer som lever i akut bostadslöshet ligger månadssnittet för egenavgift avseende akutboende i princip oförändrat, samtidigt som snittet för beviljade vandrarhemskostnader har ökat. Detta kan dock delvis förklaras med ökade kostnader för bokning på vandrarhem som hänger samman med både inflation och den låga kronans bidrag till turism, då vandrarhem bokas även av privatpersoner. En majoritet avseende de som beviljas ekonomiskt bistånd till tillfälligt boende är ensamstående män. I samtliga fall där barn ingår i ett bostadslöst hushåll består detta hushåll av en ensamstående kvinna, där vi i vissa fall kan se en bakgrund av våld i nära relation som påverkat kvinnans boendesituation. Skillnader mellan könen vad gäller bostadslöshet ser vi dock även vid resultat avseende sociala boendeinsatser beviljade av Beroendesektionen, där andelen män är fler än kvinnor. Samtidigt är också antalet aktuella män på Beroendesektionen överlag fler än antalet kvinnor om 30 %, där de flesta av enhetens bostadslösa individer också är aktuella.

Hushåll där barn finns har hittills i år beviljats bistånd till tillfälligt boende i sex fall. Detta är ingen ökning från tidigare år, men noterbart är att det i två av dessa hushåll förekommit våld inom familjen. Detta tyder på att det fortsatta arbetet kring våld i nära relation och samverkan med Relationsvåldscenter samt Familjeenheten fortsatt behöver prioriteras för att kunna säkerställa att inga barn lever i bostadslöshet. En förhoppning om att förbättring och minskning av dessa hushåll finns, både med hänvisning till nytillkomna lagförändringar men också i påbörjade utredningar avseende förturer och ökat stöd till kvinnor som utsatts för våld i nära relation.


En av de mer långsiktiga boendelösningar som används är *Avtalat boende* via SHIS, en insats som beviljas där inget större stödbehov föreligger och kan användas som boenderefrens när hushållet sedan tar sig ut på ordinarie bostadsmarknaden. Idag finns 69 hushåll i avtalat boende inom stadsdelen. Totalt 13 avtal tillkom under året, samtidigt som 40 hushåll i avtalat boende avskrivits med anledning av avflytt eller övertagande av kontrakt för resterande avtalstid hos SHIS. Arbetet fortlöper med att kontinuerligt följa upp stadsdelens hushåll i kontraktsformen inför övertagande av tidsbegränsat kontrakt samt att avsluta där maximal boendetid uppnåtts eller om boendeformen av olika orsaker skulle misskötas. Regelbunden uppföljning är även avgörande för att kunna stötta hushållen mot en mer stadigvarande

boendeform.

Vad gäller antalet inkomna meddelanden om uppsägning visar enheten fortsatt goda resultat, även om nollvisionen inte uppnås. Under året har behov av fortsatt utveckling av samverkan i de ärenden som redan är aktuella på förvaltningen uppmärksammas. Detta är nödvändigt för att kunna minska antalet avhysningar ytterligare, framför allt där kännedom redan finns i ärendet. Samverkansöverenskommelser och rutiner kopplat till samarbete inom förvaltningen har under året prioriterats och kommer så fortsätta även under kommande år. Ett forum som finns till stöd i arbetet mot uppsägningar inom förvaltningen är BOSAM, en form av samverkan kring individer som riskerar att bli bostadslösa.

En av de vanligaste orsakerna till avhysning är fortfarande hyresskulder, även om man ser att olovliga andrahandsuthyrningar blivit vanligare och även att hushåll sägs upp pga. omfattande störningar. Vräkningsförebyggarna gör ett aktivt uppsökande arbete, både genom informationsbrev men också genom ett stort antal rådgivande samtal. Ekonomiskt bistånd har mellan januari och november 2023 utgått till 932 000 kr i bistånd till hyresskulder, fördelat på 53 hushåll. Detta i jämförelse med föregående års beviljade hyresskulder om 492 000kr. Av sammantaget antal beviljade skulder 2023 beviljades i snitt 2,3 hyror/hushåll samtidigt som det i 40 procent av ärendena endast rör sig om en hyresskuld. En del av förklaringen förklaringen till den stora ökningen skulle delvis kunna bero på felkodning då hyran inte är att bedöma som *hyresskuld* i den omfattning det beskrivs utan att en stor del av biståndet som beviljats snarare skulle ha beviljats som vanligt försörjningsstöd, en bild som också stärks då det är långt ifrån alla ansökningar om hyresskuld där en reell risk för vräkning finns. Skillnader kan ses i orsak till försörjningshinder där fler är aktuella på andra enheter inom socialtjänsten och fler kodas på sociala/medicinska skäl än föregående år. Även fler hushåll med hemmavarande barn har beviljats under 2023. Viktigt att notera är också att 35 % av de som beviljats hyresskuld i år även tidigare har blivit beviljade detta, i snitt 3,7 hyror. Detta är mer än en dubbling från föregående år, då endast 15 % av de som beviljades hyresskuld tidigare hade fått det beviljat. Under 2023 har arbetet med att följa upp hushåll där meddelande om bland annat hyresskuld inkommit till förvaltningen utvecklats och kommer så fortsätta att prioriteras.










Samtidigt har 25 hushåll under samma period fått avslag på sin ansökan om hyresskulder. Orsaken till avslag har berott främst på att hushåll beviljats kostnad till hyra tidigare, att de inte medverkat till utrednings slutförande eller haft egna inkomster eller tillgångar med vilka de kan tillgodose behovet av den uppstådda skulden. Även här kan den interna samverkan vara en avgörande faktor i förebyggandet av bostadslöshet. Individer som en gång har blivit bostadslösa har i regel svårare att åter igen ta sig in på bostadsmarknaden. Tillsammans med de som aldrig lyckats etablera sig på bostadsmarknaden står dessa för en stor del av andelen bostadslösa hushåll. Ser vi att flera hushåll vid upprepade tillfällen vänder sig till ekonomiskt bistånd behöver vi i högre utsträckning utforska vad orsaken till detta är.

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Arsmål	KF:s årsmål	Period
 Andel personer som tar emot stöd vid kontakt med	47,85 %				50 %		2023

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Årsmål	KF:s årsmål	Period
Vräkningsförebyggarna							

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

— Ingen

Indikator	Periodens utfall	Utfall män/ pojkar	Utfall kvinnor/ flickor	Utfall VB 2022	Årsmål	KF:s årsmål	Period
  Aktivt Medskapandeindex 	73			71	80	83	2023
<p><b>Analys</b></p> <p>I och med årets medarbetarenkäter ser enheten en viss ökning av periodens utfall. Detta är en positiv trend då AMI har ökat för tredje året i rad. Det är främst inom området <i>motivation</i> som ökningen syns, ett område som bland annat inkluderar utveckling och att lära nytt. Enhetens personalomsättning har minskat något, även om viss omsättning fortsatt sker. Detta är en utmaning i frågan om att möta medarbetarnas olika behov. Samtidigt arbetar enheten aktivt med att i flera olika sammanhang identifiera utvecklingsområden samt stärka delaktigheten för medarbetare inom verksamhetens och medarbetarenkätens olika områden.</p>							
  Sjukfrånvaro 	8 %	3,6 %	9,6 %	7,9 %	9,5 %	Tas fram av nämnd/s tyrelse	VB 2023
<p><b>Analys</b></p> <p>Sett över hela året ser sjukfrånvaron i princip ut som föregående år, med undantag för en liten ökning bland männen. En del av orsaken beror på längre sjukskrivningar för ett fåtal medarbetare. Sjukfrånvaron är dock 1,5 % under KF:s årsmål.</p>							
  Sjukfrånvaro dag 1-14 	2,1 %	1,4 %	2,3 %	2,5 %	3,5 %	Tas fram av nämnd/s tyrelse	VB 2023
<p><b>Analys</b></p> <p>Även för 2023 har korttidssjukfrånvaron minskat ytterligare, där sjukfrånvaro för dag 1-14 inte varit på så låg nivå sedan första tertialen 2020. Resultatet är hela 1,4% under KF:s årsmål. Enheten kommer att fortsätta arbeta aktivt med friskfaktorer för att påverka sjukfrånvaron ytterligare under 2024. Männens sjukfrånvaro minskade under året mest, även om kvinnors sjukfrånvaro också minskat.</p>							

Nämndmål: Stadsdelsnämnden är en attraktiv arbetsgivare och har en god arbetsmiljö

— Ingen

### Beskrivning

Stadsdelsnämnden kommer utifrån arbetsgivarperspektivet att ha fokus inom områdena; anställningar, arbetsmiljö, kompetensförsörjning samt chefsuppdrag och ledarskap.

God och trygga anställningsvillkor där medarbetares anställningsform är tillsvidareanställning på heltid är normen vid nyanställningar. Rekryteringsprocessen

säkerställer att rekrytering sker kompetensbaserat och i linje med verksamhetens kompetensförsörjningsplan och bemanningsstrategi.

Systematiskt arbete inom arbetsmiljöområdet är ett prioriterat område för att medarbetare och chefer ska ha en god arbetssituation och förutsättningar att nå ett gott arbetsresultat. En god arbetsmiljö och ett närvarande ledarskap ska säkerställas genom balans mellan uppdrag och resurser, samt ett rimligt antal medarbetare per chef. För skyddsombud och chefer hålls gemensam utbildning i grundläggande systematiskt arbetsmiljöarbete regelbundet.

Att arbeta främjande och förebyggande med friskfaktorer för att sänka sjukfrånvaron och skapa en god social och organisatorisk arbetsmiljö är prioriterat. Friskvård är en viktig del inom arbetsmiljöarbetet för att skapa förutsättningar för medarbetare att må bra. Som personalförmån kan medarbetare i stadsdelsnämnden ta ut friskvård på arbetstid när arbetet och verksamheten så tillåter. Förvaltningen arbetar systematiskt med kort- och långtidsfrånvaro enligt den rehabiliteringsprocess som är gemensam för staden.

Under perioden augusti – november utför alla enheter arbetsmiljöronder som även inkluderar ett avsnitt rörande årlig uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet. Resultatet av den årliga uppföljningen summeras på avdelnings- respektive nämndnivå och följs upp i samverkansgrupper tillika arbetsmiljökommittéer. Resultatet analyseras och eventuella åtgärder som är gemensamma för en stor del av stadsdelsnämnden samordnas.

Ett aktivt strategiskt kompetensförsörjningsarbete utifrån uppdrag och mål är fortsatt prioriterat för att utveckla, behålla samt rekrytera verksamhetskritisk kompetens. Varje verksamhet planerar kompetensutvecklingsinsatser och för att bibehålla en kontinuitet i verksamheten och stärka försörjningen av chefer och nyckelkompetenser är det även viktigt med en strategisk successionsplanering. Inom äldreomsorgen kommer den genomförda kartläggningen av formell kompetens ligga till grund för vidare utvecklingsinsatser för att säkerställa kompetensbehovet på kort och lång sikt. Vid rekrytering av chefer är det även viktigt att de fem kompetenserna i stadens chefsprofil är vägledande i rekrytering och urval.

Chefsuppdraget kräver ett tydligt och utvecklingsinriktat ledarskap där en helhetssyn kopplat till mål och resultat kan förmedlas till medarbetarna. Ledarskapet ska vara präglad av tillgänglighet, kommunikation, tillit och mod. Chefer ska stöttas och stärkas i detta för att på bästa sätt kunna leda sin verksamhet och i det uppmuntra medarbetare att omsätta idéer och förslag i konkreta verksamhetsförbättringar med stockholmarnas fokus.

Chefer som är nya i sin chefsroll, genomgår chefsintroduktion för att få en god grund till vad som förväntas i uppdraget kopplat till personalansvar och att vara arbetsgivarföreträdare. Utvecklingsinsatser för chefer kan även ske genom stadens chefsutvecklingsprogram och upphandlade insatser.

## Förväntat resultat

- För de anställningar som ingås ska normen vara tillsvidareanställning på heltid.
- Stadsdelsnämnden har en god systematik inom arbetsmiljöarbetet.
- Planering av kompetensförsörjning sker utifrån verksamhetens uppdrag och mål.
- Nya medarbetare och chefer får en god introduktion i uppdraget.

*Enhetsmål: Enheten är en god arbetsgivare och har en god arbetsmiljö*

 Uppfylls helt

## Förväntat resultat

Enheten har en god arbetsmiljö som är fri från diskriminering, kränkande särbehandling och trakasserier.

En sund arbetssituation råder, medarbetare och chefer trivs.

Medarbetarna är väl förtrogna med sitt uppdrag och känner sig delaktiga och engagerade. Nyanställda ges en gedigen och väl strukturerad introduktion. Det administrativa arbetet för myndighetsutövande socialsekreterare minskar. På enheten ges medarbetarna möjlighet att utvecklas i sin yrkesroll.

Enheten har en sjunkande sjukfrånvaro avseende rullande tolv.

Medarbetarna utnyttjar friskvårdstimme/friskvårdssubvention i hög utsträckning.

## Analys

Under 2023 har arbetet med att skapa en enhetlig introduktionsplan fortlöpt. Såväl ekonomiskt bistånd som beroende har numera en plan som anpassas efter individ, erfarenhet och arbetslivsbakgrund. Introduktionsplanerna utvärderas tillsammans med biträdande enhetschef, gruppleddare och introduktionsansvarig samt med stöd av mentor. En genomarbetad och strukturerad introduktion har efterfrågats då det tidigare saknats. För att kunna ge nyanställda medarbetare så goda förutsättningar som möjligt på den nya arbetsplatsen är vikten av en god introduktion inte att underskatta. Detta gäller även chefer, där enheten under kommande året avser fortsätta arbeta för att lägga fram en introduktionsplan anpassad för nyanställda chefer. Även avslutssamtal lyfts fram som en viktig del i anställningen, även om samtalet sker i samband med avslutad tjänst. Det är av stor vikt att enheten tillvaratar synpunkter på verksamheten och ständigt utvärderar vad som varit bra och vad som kan förbättras för samtliga medarbetare, oavsett roll på arbetsplatsen.

Enheten har under året arbetat med att identifiera friskfaktorer, befintliga som nya. Grundläggande för detta är en samsyn om vad friskfaktorer innebär och varför det är viktigt, varför diskussioner kring detta förts under året. Friskfaktorerna bygger inte bara på fysiska aspekter som kontorslokal och ergonomi, utan även psykosociala delar som gemenskap och delaktighet. Enheten har goda exempel där gemensamma trivselgrupper och löpargrupper numera finns på enheten. Trivselgruppen består av blandade medlemmar från enheten och skapar tillfällen att umgås, men är också stöd till ledningsgruppens vid planering av

gemensamma aktiviteter, så som "återinflyttningsfesten" och planering av trivseldagar. Delaktighet och insyn i verksamhetens mål, utvecklingsarbete och resultatåtergivning är också betydande områden när det kommer till friskfaktorer. Enheten har under året inrättat enhetsträffar för att gemensamt gå igenom verksamhetsplanering och resultat av detta, dela med sig av analyser samt delge varandra nyheter och aktuella utmaningar inom arbetsgrupperna. Detta som komplement till APT, som sedan tidigare delats upp för respektive sektion. I en enhet av den storleken som Enheten för ekonomiskt bistånd och beroende är krävs gemensamma forum som detta för att skapa samsyn, delaktighet och gemenskap.

Ytterligare en viktig del i enhetens mål om att vara en god arbetsgivare och verka för god arbetsmiljö är möjligheten till att utvecklas inom den egna verksamheten. Enheten har en kompetensförsörjningsplan och medarbetarna är även välkomna att lyfta utvecklingsbehov som de har eller som de ser i verksamheten. Under året har fyra medarbetare valt att fortsätta i nya roller inom både den egna enheten som på andra enheter inom förvaltningen. Ett gott resultat som visar att karriärbyten är möjliga inom den vår egen förvaltning.

	Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
▶	Enheten identifierar och utvecklar friskfaktorer	2023-01-01	2024-12-31	
	<p><b>Analys</b></p> <p>Enheten har under 2023 valt att lägga extra fokus på friskfaktorer, något som verksamheten även avser fortsätta arbeta med det kommande året. En del i arbetet är att upprätta handlingsplaner baserade på årets AML och koppla till friskfaktorer. Fokus har legat på bland annat att öka tydligheten och förbättra kommunikationen internt på enheten, samt stärka medarbetarnas delaktighet och inflytande. Enheten håller varje kvartal enhetsträffar där chefer och medarbetare i samlat forum ges tid till diskussion samt att dela med sig av resultat och verksamhetens mål, men också lyfta gott arbete och prata om utveckling. Syftet med aktiviteten är att friskfaktorer ska genomsyra hela verksamheten och att alltid utgå från arbetsplatsens medarbetare och arbetsgruppens styrkor. Målet är en hållbar verksamhet där medarbetarna trivs och utvecklas, samt ges tid för reflektion och utveckling av det egna medarbetarskapet. Även i andra forum, så som på planeringsdagar har medarbetare identifierat olika friskfaktorer.</p> <p>Utöver detta identifieras också fysiska friskfaktorer på arbetsplatsen. Under den inledande delen av året har enhetens lokaler byggts om. Bland annat med nya möteslokaler och köksutrymmen, samt uppfräschning av kontorsrum och korridorer. En trivselgrupp har under året planerat för olika aktiviteter och festligheter inom enheten. Även en träningsgrupp har startats upp och en översyn av enhetens bibliotek och ergonomitider pågår.</p>			
✔	Enheten utvecklar en enhetsövergripande struktur på introduktionsprogrammet, anpassat efter verksamhet och individ	2023-01-01	2023-12-31	
	<p><b>Analys</b></p> <p>Enheten inledde 2022 arbetet med introduktionsplan avseende ekonomiskt bistånd. I samband med detta tillsattes även tjänst med ansvar för bland annat introduktionen av nyanställda, men också för studenter och vikarier. Under 2023 har arbetet fortlöpt avseende Beroendesektionens introduktion. Planen utgår från en enhetsgemensam mall med olika introduktionsfaser, där anpassningar baserat på uppdrag och erfarenhet justeras tillsammans med gruppleddare och biträdande enhetschef för anpassas efter specifik medarbetare. Utvärdering av introduktionen sker löpande för att både följa den nyanställda medarbetarens utveckling i sin introduktion inom såväl yrkesroll och arbetsplats som målgrupp. Utvärderingens syfte är också att tillvarata förslag på utveckling av planen och inom verksamheten, samt att identifiera nya behov hos de anställda. Fortsatt behov finns av att ytterligare utveckla introduktionsansvariges roll på enheten, samt tillse behovet av introduktion inom verksamhetens alla delar.</p>			

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

— Ingen

Nämndmål: Stadsdelsnämnden har en hög beredskap i alla verksamheter

— Ingen

### Beskrivning

Målet nås genom att stadsdelsnämnden utför ett genomgripande arbete för att identifiera och analysera viktiga och samhällsviktiga verksamheter och processer. Stadsdelsnämndens kris-, kontinuitets- och beredskapsarbete är samordnat så att de hänger ihop, är effektivt och känt för de som berörs. Kunskapshöjande insatser inom krisberedskap och civilt försvar genomförs i stadsdelsnämndens verksamheter. Arbetet med krisstödsorganisation fortsätter, i syfte att ge stadsdelsområdets invånare stöd vid kriser. Stadsdelsnämnden avsätter resurser för att implementera de lokala tillämpningsanvisningarna för informationssäkerhet. Stadsdelsnämndens beredskap att hantera kriser och samhällsstörningar stärks genom ett systematiskt planeringsarbete samt övning.

De lokala anvisningarna för informationssäkerhet ska implementeras och alla medarbetare ska känna till hur nämnden arbetar med informationssäkerhet och dataskydd. Detta sker bland annat genom att de obligatoriska utbildningarna genomförs för samtliga medarbetare och genom det nätverk av informationssäkerhets- och dataskyddsambassadörer som finns på förvaltningen.

### Förväntat resultat

- Stadsdelsnämndens verksamheter har en hög beredskap inför kommande kriser.
- Risk- och sårbarhetsanalysen är genomarbetad, dynamisk och välkänd för relevanta funktioner.
- Samhällsviktiga verksamheter och de verksamheter som är av vikt för dessa har en kontinuitetsplan som är övad.
- Stadsdelsnämnden har tre permanenta trygghetspunkter.
- Nödvändig information om dataskydd och informationssäkerhet har nått och är begriplig för samtliga medarbetare.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
✓ Alla medarbetare ska genomgå de obligatoriska utbildningarna om dataskydd och informationssäkerhet	2023-01-01	2023-12-31	
<b>Analys</b> Under året har en stor del av medarbetarna gått de obligatoriska utbildningarna som numera också finns med i enhetens introduktionsplan, samt i årshjulet för APT.			
✓ Samtliga chefer ska genomgå utbildningen i informationssäkerhet och dataskydd som är framtagen för målgruppen	2023-01-01	2023-12-31	
<b>Analys</b> Samtliga chefer har när året närmar sig sitt slut genomgått obligatoriska utbildningar i informationssäkerhet och dataskydd.			
✓ Samtliga verksamheter ska ta fram en beredskapspärm där rutiner för krishantering ska finnas	2023-01-01	2023-12-31	
<b>Analys</b> Under det gångna året har enheten tagit fram en Hot-och våldsrutin kopplat till klientarbetet såväl i verksamhetens egna			

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum	Avvikelse
lokaler och brukarens boendemiljö som i kommunikation i telefon, mail eller dylikt. Även arbetet och revidering av kontinuitetsplanen är en del i verksamhetens arbetet kopplat till krishantering. Återstår gör nu att samla befintliga, samt identifiera behov av kompletterande dokument och rutiner. Ett arbete som fortlöper in under 2024.			
✓ Stadsdelsnämndens verksamheter som bedöms vara samhällsviktiga eller är av vikt för dessa ska ha en uppdaterad kontinuitetsplan som är övad	2023-01-01	2023-12-31	
<b>Analys</b>			
Enhetens nuvarande kontinuitetsplan färdigställdes under 2022 och revideras varje år under maj månad. Kontinuitetsplanen tas på APT under punkten <i>Säkerhet och krisstöd</i> i augusti/september månad i enlighet med årshjulet.			

## Uppföljning av ekonomi

### Analys av resultaträkning - uppföljning av driftbudget

#### Investeringar

#### Medel för lokaländamål

#### Övrigt

Under det gångna året har enheten genomfört viss personalminskning, så som Bolots och antal arbetsmarknadskonsulenter. För att optimera resursanvändningen har också flera befattningar under ett par månader hållits vakanta i avvaktan på nyrekrytering. Minskningen av personal har möjliggjort att enheten från och med årsskiftet också kommer att kunna hyra ut tre tjänsterum till en annan verksamhet.

Enheten har också genomfört en översyn av IT-utrustning och larmsystem, vilket har resulterat i avvecklingen av vissa bärbara larm. Denna anpassning har inte bara bidragit till effektivare resursanvändning utan också möjliggjort förändringar för att möta verksamhetens behov och kunna utveckla service och bespara tid.

Parallellt med dessa åtgärder har verksamheten också tagit fram en åtgärdsplan gällande beroendesektionens arbete. Detta då enhetens största bakomliggande orsaker till budgetunderskott beror på kostnader för placeringar. Åtgärdsplanen inkluderar utredning och insatser för att förbättra arbetsområdet. En central del av planen är kontinuerliga genomgångar av samtliga placeringar för att minska antalet externa placeringar, följa upp individens förändrade behov samt att förbättra våra egna insatser, där vi ser att en del av de som placeras kan ges bättre förutsättningar i hemmiljö med mycket stöd samt behandling. Detta är ett pågående arbete som enheten hoppas kommer att ge positiva resultat under det kommande året.

Samverkan är ytterligare en del i arbetet med att kunna erbjuda brukaren relevant och anpassat stöd utifrån sina behov, och samtidigt kunna dela resurser mellan enheter. Samverkansöverenskommelser och rutiner är en del i det arbetet som pågått under det gångna året. Att se helhetslösningar ser enheten som det mest kostnadseffektiva sättet att möta



brukare med komplexa behov och samtidigt utnyttja befintliga kompetenser inom den egna förvaltningen.

Inom området ekonomiskt bistånd hade riksnormen räknats upp med hela 8,6 % från 2022 till 2023. Detta till trots medförde inga höjningar i budget för ekonomiskt bistånd, utan snarare sänkning inför året. Samtidigt har ekonomiskt bistånd även mött hushåll med höjda hyreskostnader och förhöjda elpriser. Trenden med fortsatt sjunkande ärendantal kan ses oförändrad då ärendantalet minskade även i år, om än marginellt. Förändringar i pensionsålder och en förväntad inbromsning på arbetsmarknaden lämnar 2024 delvis oviss, samtidigt som kostnader för höjd riksnorm och ökade bostadskostnader sannolikt inte kommer minska. Detta gör samverkan med Arbetsförmedling och Jobbtorg extra viktig för att kunna fortsätta trenden med minskande hushåll men också fortsatt arbete med de individer som står allra längst från arbetsmarknaden.

Enhetens ekonomiska förutsättning är en viktig del i det gemensamma ansvaret som samtliga av medarbetare har i att nyttja befintliga resurser på ett effektivt sätt. På bland annat enhetsträffar och APT har information om nulägesbild delgetts medarbetare som välkomnat att komma med förslag och idéer på förbättring och effektivisering. Flera sådana förslag och idéer har också under året resulterat i allt från pilotprojekt inom ekonomiskt bistånd till statistikuppföljningar och kartläggningar som genomförts av medarbetare. Chefer deltar i regelbundna budgetuppföljningar för att över årets alla månader följa utvecklingen.

## **Systematiskt kvalitetsarbete**

Kopplat till enhetens arbete med att se över verksamheten olika flöden, processer och rutiner medföljer en ökad kvalitet. Ju bättre, genomtänka och mer effektiva flöden som enhetens arbete grundar sig i desto bättre tillvaratas de resurser som finns och höjer kvalitén på längre sikt. Enheten har i och med verksamhetsåret prioriterat förändrade och nya arbetssätt, samtidigt som några nya satsningar gjorts där behov funnits.

Arbete pågår med att skapa rutiner för hur enheten internt, men också externt, ska samarbeta med andra enheter och myndigheter i frågan om det ökande skjutvåldet är ett relativt nytt område. Interna rutiner med riktade handläggare är nu på plats och implementeras från december, arbetat väntas följas upp med täta intervaller. Kopplat till detta har också utvalda medarbetare erbjudits kompetensutveckling avseende målgruppen, en kompetensutveckling enheten också hoppas kunna erbjuda ytterligare medarbetare under det kommande året. På medarbetares önskan har även lokalpolisens avhopparsamordnare samt stadens avhopparsamordnare bjudit in till enheten för att informera om både aktuell situation och dela med sig av kunskap.

Inom Beroendesektionen har kartläggning av ärenden, men också arbetssätt resulterat i metodmöten och arbetsgrupper med medarbetare från de olika verksamhetsområdena på beroendesektionen. Arbetsgrupperna håller i nuläget på att se över sina interna samverkansrutiner och arbetssätt, ytterligare en grupp kommer under januari planera 2024 års metodstödstillfällen. Syftet är att höja rättssäkerheten och samtidigt skapa goda goda förutsättningar för brukarna till självständigt liv.

Ett annat arbete för att dels identifiera och tillvarata återkoppling kring det kvalitativa arbete som görs kopplat till insatsen försökslägenhet, men även för att fånga upp utvecklingsområden, har skett genom intervjuer med individer som övertagit sina kontrakt sedan minst sex månader. Bosamordnare har fångat upp synpunkter i intervjuer med nio personer, för att hela enheten ska kunna utvecklas. På enhetsträff i första kvartalet av 2024 kommer detta presenteras för medarbetarna inom verksamheten för vidare utveckling.

En avgörande del vad gäller det fortsatta arbetet på enheten utifrån nya medarbetare är en tydlig introduktionsplan, som är tydlig och strukturerad samt är enkel att följa upp. Under 2023 har enhetens introduktionsansvarig fortsatt att arbeta med den plan som upprättats. Generella delar som rör alla nyanställda medarbetare finns i planen, samtidigt som mer individuella delar och områden som rör specifika verksamhetsområden har tillkommit. Nytt för i år är att Beroendesektionen har fått en egen grundplan, där de enhetsövergripande delarna kopplat till kvalitet och skyldigheter så som rapporteringsskyldighet enligt lex Sarah finns med. Genomgångar med nyanställda i kombination med årligt genomgång vid APT ska säkerställa medarbetares medvetenhet och kunskap inom dessa områden.

### Kontroller och granskningar

I augusti tillkom en projektanställning till enheten i form av en tjänst om 50 % FUT-handläggare och 50 % avtalsgranskare. Syftet med tjänsten var dels att få möjlighet att utveckla och komma ikapp med FUT-arbetet, samtidigt som behov av granskning av den stora andel avtal som skrivs med utförare runt om i landet finns. Det finns inte bara ekonomiskt vinningar i avtalsgranskning, detta är också ett led i arbetet mot en av den ekonomiska brottslighet som ökar mest. Utöver detta har FUT-handläggare, utifrån rutin, genomför årliga interkontroller på ekonomiskt bistånd. FUT-handläggare har även varit behjälplig med att undersöka och utreda andra områden under året, så som bakomliggande orsaker till höjt medelbidrag men också haft genomgångar med socialsekreterare för att fortsätta höja kompetensen kopplat till andra ersättningar och återsökningar samt vanliga interna felaktigheter.

Även på Beroende har internkontroller genomförts. Under hösten har kontroll i samtliga ärenden gjorts avseende folkbokföring utifrån tillhörighet, medborgarskap och uppehållstillstånd samt minderåriga barn och barnkonsekvensanalyser. Utifrån detta, samt med stöd av kvalitetsgranskningen avseende förhandsbedömningar av LVM, kan enheten konstatera att barnrätt är ett fortsatt utvecklingsområde kopplat till boendeärenden. En del i att höja kompetensen, utöver barnombudens roll, har varit att bjuda in Familjeenheten för att informera om orosanmälan. Men arbetet behöver fortsätta även under kommande år.

### Brucarundersökningar och externa granskningar

Utöver den som Bosamordnare gjort i samband med övertagna kontrakt har staden årligen en brukarundersökning kopplat till individens upplevelse av om huruvida situationen förbättrats efter kontakt med socialtjänsten. Tidigare år har enheten haft låg svarsfrekvens, något som i år ökade betydligt på Beroendesektionen. Där upplever de allra flesta förbättrad livssituation, samtidigt som ekonomist bistånd även i år haft svårt att få in svar och inte riktigt uppnått årsmålet. Samtidigt ser man på ekonomiskt bistånd att tillfrågade kvinnor i hög utsträckning

upplever förbättrad situation, även om det dock är svårt att dra några direkta slutsatser av dessa svar med anledning av just låg svarsfrekvens.

Som tidigare nämnt har stadens socialinspektörer i år valt Hägersten-Älvsjö's beroendesektion som en av tre stadsdelar att kvalitetsgranska förhandsbedömningar av LVM. Rapporten visade bland annat att beroendesektionen i hög grad samverkade och hade många SIP:ar, men också att verksamheterna överlag besitter goda kunskaper om LVM och att formalia i hög grad var korrekt. Även likställigheten var hög, samtidigt som att man också kunde se att stadsdelarna har en hög tolerans innan utredning inleds. En av flera troliga orsaker till detta kopplas till resursfrågan då det både är ekonomiskt och tidsmässigt kostsamt att utreda LVM, något som också varit återkommande diskussion inom staden utifrån utmaningar i budget. Det är dock viktigt att understryka att en öppnad utredning inte är detsamma som beslut om tvångsvård enligt LVM, utan att individer i hög grad får relevant stöd kopplat till sitt beroende. Utmaning noteras också kopplat till samsjuklighet då hela 65 % av de granskade fallen har psykiska och/eller fysisk funktionsnedsättning. Denna målgrupp är komplex och resurskrävande, och har också svårare att tillgodogöra sig mycket av den behandling och stöd som erbjuds. Förbättringsutrymme finns kring bedömning av specialindikatorer men också bedömning av samtycke där en stor andel frivilliga insatser avbryts i förtid, något som i behöver följas upp. Även barnperspektiv och våld är delar som kan förbättras vid förhandsbedömning. Fortsatt arbete utifrån identifierade områden kommer att pågå in i 2024, där bland annat Socialförvaltningen planerar för uppdatering av mallar och annat stöd i Paraplyet.

## Redovisning av synpunkter och klagomål

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1	Utfall T2	Utfall VB	Totalt ack. Utfall	Sammanfattning och planerade åtgärder
Beröm	Antal beröm		4	9	13 st	<p>Medarbetare inom verksamheten har under året vid flera tillfällen berömts av klienter och deras anhöriga. Då funktionen för redovisning infördes efter T1 har beröm som inkommit innan detta inte medräknats, men efter detta har medarbetare berömts för sitt bemötande och för sitt stöd, de har beskrivits som professionella, tydliga och medmänskliga i sitt yrkesutövande.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vid två olika tillfällen har en medarbetare fått skriftlig beröm för väl formulerat och tydligt yttrande</li> </ul>

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1	Utfall T2	Utfall VB	Totalt ack. Utfall	Sammanfattning och planerade åtgärder
						<p>för individ som inte annars är aktuella inom enheten (Beroende)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vräkningsföregående arbetet har vid två tillfällen berömts av enskilda som upplever sig hjälpta och stöttade av det uppsökande arbetet</li> <li>• Socialsekreterare på ekonomiskt bistånd beröms för sitt bemötande och tydlig kommunikation samt stöd i samband med avslutad tjänst.</li> <li>• Socialsekreterare på Beroende beröms för att denne varit stöttande under svåra perioder</li> </ul> <p>Medarbetare har också vid tre fall fått beröm från andra verksamheter inom staden eller regionen, vilka också är viktiga att belysa. Samarbete med andra professioner är ofta avgörande att nå resultat och på bästa sätt kunna stötta individen i sin process.</p>
Från vem har klagomål, synpunkt eller avvikelser inkommit?	Annan (t.ex. okänd)			1	1 st	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personligt ombud framför klagomål mot socialsekreterare då denne anses varit otydlig i sin kommunikation med brukare, vilket haft en negativ inverkan för individen. Handläggarytelse genomförs.</li> </ul>

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1	Utfall T2	Utfall VB	Totalt ack. Utfall	Sammanfattning och planerade åtgärder
	Brukare/patient	4		4	8 st	Vid inkomna klagomål är vanligaste orsaken att brukaren upplever att bemötande av och kommunikation med socialsekreterare inte fungerar. Majoriteten av de inkomna klagomålen avser ekonomiskt bistånd, där det inte sällan också framgår att brukaren fått avslag på sin ansökan eller av annan orsak inte är nöjd med sitt beslut. Vanligast är samtal med gruppledare eller biträdande enhetschef och i flera av dessa fall har detta även följts av handläggbyte. Gällande kommunikation har en arbetsgrupp under året deltagit i digital utbildning i lätt språk, för att kunna utveckla framför allt skriftlig information och anpassa för individer. Arbetsgruppen arbetar också för att se över den information som går ut till alla brukare för att den ska vara så lättbegriplig som möjligt.
	Medarbetare/verksamhet inom förvaltningen	1	3		4 st	
	Närstående (anhörig, god man, etc.)			1	1 st	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anhörig riktar kritik mot socialsekreterares handläggning. Gruppledare ser över beslut och hantering av ansökan, samt återkopplar till brukare.</li> </ul>
	Samverkanspart (ex annan förvaltning, Region Stockholm, Polis)		2		2 st	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avvikelse inrapporteras av Region Stockholm. I samband med utskrivning av patient/klient har öppnande av utredning av ansökan dröjt. Individen har befunnit sig på sjukhuset fram</li> </ul>

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1	Utfall T2	Utfall VB	Totalt ack. Utfall	Sammanfattning och planerade åtgärder
						<p>till placering och har såldes inte lidit skada, individen har fått det stöd av personal denne behövt. Dock uppmärksammas i samband med detta behov av att upprätta intern rutin avseende LUS för att inte riskera betalningsansvar i en liknande situation, när detta träder i kraft. Orsaken till fördröjningen beror på att flera individer varit involverade i ärendet och kommunikationen därigenom brustit. Mottagningen har varit underbemannad varpå utredningsgruppen slutligen stöttat upp och medverkat på SIP. Vem på enheten som skulle inleda utredning och fortsätta handläggning missades. Mottagningen är numera fullbemannad och intern rutin upprättas. Avvikelsen utreds fortfarande, men bedöms inte att betrakta som lex Sarah.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Under våren kontaktar polisenheten i fråga om kontakt och hänvisning av individ som</li> </ul>

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1	Utfall T2	Utfall VB	Totalt ack. Utfall	Sammanfattning och planerade åtgärder
						<p>önskar stöd av socialtjänsten i samband med att denne vill lämna sin kriminella bakgrund. Då rutin för hänvisning i dessa ärenden i detta skede saknas får polisen inget tydligt svar kring hänvisning av individ. Slutligen hänvisas individen till enhetens mottagning på ekonomiskt bistånd. Polisen framför synpunkter kring otydligheten, varpå arbetsgrupp sätts in som åtgärd. Arbetsgruppen tar under våren fram samverkansrutin med kontaktuppgifter till enheten samt Familjeenheten i frågor avseende detta, vilken presenteras och sprids till lokalpolis i området.</p>
Vad gällde klagomålet, synpunkten eller avvikelser?	Annat (ange vad i rapporteringsvyn)					
	Bemanning (Kontinuitet, vikarieanskaffning)		1		1 st	
	Bemötande	4		1	5 st	
	Beslut (missnöje, avsaknad av beslut, ej kommunicerat etc.)		1		1 st	
	Brister i information (utebliven info, obegriplig info, etc.)					

Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1	Utfall T2	Utfall VB	Totalt ack. Utfall	Sammanfattning och planerade åtgärder
	Brister i rutiner/utförande av insats eller verksamhet	1			1 st	
	Fråga/idé					
	Fysisk inne- eller utemiljö (ej städad, avsaknad av material etc.)					
	Hantering av personuppgifter		2		2 st	
	Kompetens	1			1 st	
	Teknik, verksamhetssystem och IT-relaterade frågor					
	Tillgänglighet (öppetider, telefontider, fysisk miljö)		1		1 st	
	Utebliven/försenad insats eller aktivitet		1		1 st	
Varav antal avvikelser som lett till (ej incidenter som rapporteras i IA)	Lex Sarah		2	5	7 st	<p>Under 2023 har det inkommit totalt sju rapporter enligt lex Sarah. Dessa har gällt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bruten sekretess där information skickats fel (ekonomiskt bistånd)</li> <li>• Nödprövning, ansökan som inte hanterats (ekonomiskt bistånd)</li> <li>• Obegriplig kompletteringsbegäran (ekonomiskt bistånd)</li> <li>• Bistånd för umgänge som inte beviljats i tre ärenden under längre tid (ekonomiskt bistånd)</li> <li>• Ansökan om boendeinsats som saknar utredning och beslut (Beroende)</li> <li>• Röjd information kopplat till hyresskuld för utomstående person (Beroende)</li> </ul>



Uppdelning	Klagomål/synpunkter/kategorier	Utfall T1	Utfall T2	Utfall VB	Totalt ack. Utfall	Sammanfattning och planerade åtgärder
						<ul style="list-style-type: none"> <li>Utredning som inletts utan den enskildes ansökan (Beroende)</li> </ul> <p>Flera av dessa är under utredning, samtidigt som de fall där missförhållande konstaterats resulterat i nya rutiner och andra åtgärder för att säkerställa rättssäkerhet och korrekt hantering av personuppgifter. Informationstillfälle avseende lex Sarah är numera också en del av enhetens introduktionsplan. Statistik förs avseende enhetens rapporterade lex Sarah för att kunna identifiera eventuella återkommande utvecklingsområden. Utredda lex Sarah-rapporter delges enhetens medarbetare i samband med APT samt för diskussion inom ledningsgruppen.</p>
Återkoppling	Antal klagomål där återkoppling har lämnats		4	2	6 st	
Åtgärder	Antal klagomål där åtgärder vidtagits	4	4	2	10 st	

## Övrigt

### Synpunkter, klagomål och avvikelser

Under året har ett samlat grepp kring hantering av synpunkter och klagomål tagits inom enheten där ny rutin inom ledningsgruppen startats. Alla klagomål och synpunkter lämnas till verksamhetsplanerare efter hantering av chef för registrering och förvaring, men också för att uppmärksamma återkommande frågor och mönster. I tabellen ses antal inkomna klagomål och synpunkter, samt kortare analys och beskrivningar. Främst är det bemötande och kommunikation som är bakomliggande orsak till de inkomna klagomålen, där de flesta gäller ekonomiskt bistånd. Inte sällan önskas byte av handläggare då individ upplevt att man inte

blivit lyssnad på eller att beslut gått en emot. Gruppledare och biträdande enhetschef bemöter den enskilde i telefonsamtal eller vid fysiskt samtal för att höra orsak till klagomål samt vidtar åtgärder så som handlägggarbyte vid behov. Andra klagomål som inkommit under året har gällt bland annat Beroendesektionen där Regionen haft synpunkter på handläggning av ett individärende och dennes ansökan. Av utredning framkommer att hanteringen skett inom kvalitetsgarantin och att individen beviljats boendeinsats i samband med utskrivning, men att kommunikationen kunde sköts bättre då det var flera olika handläggare inne i ärendet. Resultatet av detta klagomål har dock hjälpt att belysa vikten av beredskap och *back-up* vid frånvaro, samt påminna om kostnadsansvaret som övergår till Socialtjänsten utifrån LUS när individ bedöms färdigbehandlad vilket gör det särskilt viktigt att följa processen i systemet.

När det kommer till andra avvikelser, men också lex Sarah, har flera fall av bruten sekretess uppmärksammats och resulterat i förbättrade rutiner kopplat till detta. I introduktionsplanen för nyanställda finns även en del som särskilt rör sekretess och samtycken. Området är svårt då medarbetarna samverkar med många olika myndigheter och verksamheter, där olika intressen finns. Det är dock av vikt att både påminna sig själv om avgörande delar av OSL likväl som GDPR. Mänskliga faktorn ligger också bakom en händelse där information skickades till fel myndighet. Samtliga incidenter där personuppgifter hamnat fel har anmälts.

### Agenda 2030

Enheten arbetar aktivt för delmålen med *barns rättigheter* och *att motverka fattigdom* i Agenda 2030. Målet har varit att under 2023 öka medarbetarnas kunskap om barns rättigheter i enlighet med FN:s barnkonvention samt stärka samverkan med Familjeenheten kring barnen. Avdelningens barnombud är inte bara en viktig del i arbetet med barns rättigheter och att hålla barnperspektivet levande i det dagliga arbetet, utan också i att stärka samverkan. Detta med stöd av ledningsgrupperna som samtidigt arbetar för att utveckla befintlig samverkan enheterna emellan. Barnombuden ses på regelbundna nätverksträffar tillsammans med avdelningens barnrättsamordnare. Tillsammans planerar nätverket aktiviteter, sprider information och lyfter behov inom verksamheten. Inför årets barnrättsvecka hade förvaltningen slagit ihop aktiviteter riktade mot socialtjänst tillsammans med Skärholmens stadsdelsförvaltning. Tillsammans fylldes veckan med aktiviteter, föreläsningar och workshop. Utöver detta erbjöd Socialförvaltningen flera webinarier kring barnrätt och andra intressanta föreläsningar. Under början av hösten bjöds också stadens barnombudsman in till förvaltningen för informationstillfälle och workshop riktad till barnombud och chefer.

Ett av enhetens huvuduppdrag är att stötta invånarna mot en egen försörjning, och på så vis motverka fattigdom. Genom att uppnå enhetsmålen medverkar vi samtidigt också till att vara en del i att skapa bättre levnadsförutsättningar för barn som lever i ekonomisk otrygghet, och på så vis ge barn de förutsättningar de har rätt till.

Vad gäller Jämställdhet analyserar enheten i samband med uppföljningar av verksamhetsplanen resultat kopplat till kön. Vi följer också statistiken kopplat till kön i samband med såväl biståndsinsatser som beslut om ekonomiskt bistånd för att se hur könen representeras inom olika områden. Generellt sett ser man att ensamma mödrar med hemmavarande barn är en betydligt större grupp än ensamma fäder med hemma varandebarn, något som också är viktigt att belysa i samband med t.ex. vräkningar och bostadslöshet. Där

har man sedan tidigare noterat hushåll där minderåriga barn finns som lever i bostadslöshet med anledning av våld i nära relation. Aktivt arbete och samarbete med Familjeenheten och Relationsvårdscenter är prioriterat för att inga fler ska bli hemlösa p.g.a. våld.