

**Handläggare**

Annie Jonsson

Telefon: 0850821345

**Till**

Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd

2025-02-20

## **Verksamhetsplan 2025 för Mottagningsenheten**

**Mottagningsenheten**

0850821345

[annie.jonsson@stockholm.se](mailto:annie.jonsson@stockholm.se)

[start.stockholm](http://start.stockholm)

## Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>3</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 .....	9
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring .....	9
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar .....	10
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla .....	11
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb .....	11
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden .....	15
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser .....	16
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt .....	20
<b>Redovisning av ekonomi .....</b>	<b>22</b>
Resursanvändning .....	22
Budget 2025 .....	22
<b>Övrigt.....</b>	<b>23</b>
Systematiskt kvalitetsarbete .....	23
Agenda 2030 .....	25

### Bilagor

*Bilaga 1: Kompetensförsörjningsplan 2025 mottagningsenheten*

## Inledning

### *Inledning*

#### **Enhetens uppdrag**

Mottagningsenheten ingår i avdelningen för individ- och familjeomsorg, Hägersten-Älvsjö stadsdelsförvaltning inom verksamhetsområde barn, unga och familj. Enhetens huvudsakliga funktioner är dels den mottagande funktionen och dels den stödjande/introducerande funktionen för hela verksamhetsområdet barn, unga och familj.

Mottagningsgruppen ansvarar för att ta emot alla anmälningar och ansökningar som rör barn och unga upp till 20 år (21 år vid LVU). Här fattas beslut om att inleda eller ej inleda utredningar enligt 11 kap. 1 § Socialtjänstlagen. Att ha en rådgivande roll är en viktig del i arbetsuppgifterna, detta i relation till både invånare i stadsdelen men även professionella. Att skapa tillit och förtroende i relation till våra samarbetspartners och invånare är nödvändigt för att vi ska lyckas fånga upp de barn och ungdomar som kan ha behov av insatser och stöd genom socialtjänsten. Därför är samverkan grundläggande inom mottagningsgruppens funktion. Samverkan syftar även till att informera om såväl orosanmälningar som socialtjänsten i stort.

Mottagningsgruppen arbetar enligt Socialtjänstlagen, LVU (Lagen om vård av barn och unga) samt andra styrdokument och riktlinjer. Vanliga arbetsuppgifter inkluderar konsultationer, skyddsbedömningar, förhandsbedömningar och att fatta beslut. En administratör hanterar inkommande handlingar och stödjer mottagningsgruppen, vilket skapar en systematisk och effektiv arbetsmiljö.

Den stödjande/introducerande funktionen står mentorerna för. Mentorernas huvudsakliga arbetsuppgifter är att introducera nyanställda på arbetsplatsen, vara ett stöd i handläggningsfrågor samt vara en stödfunktion vad gäller att följa upp/uppdatera arbetssätt och rutiner som är områdesövergripande. Mentorernas roll är viktig på området då de bidrar till att medarbetarna känner en ökad trygghet i rollen som myndighetsutövare samt ökad kunskap på verksamhetsområdet.

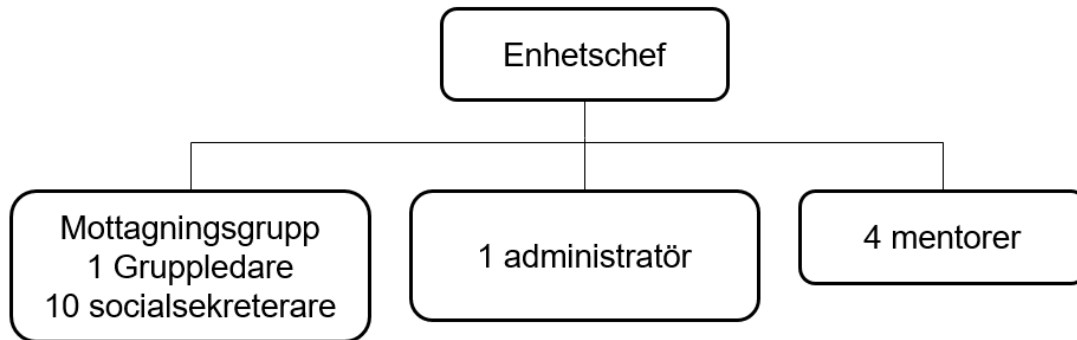
2024 hanterade mottagningsenheten strax över 3300 anmälningar. Antalet anmälningar har kontinuerligt ökat sedan 2021, bemanningen i mottagningsgruppen har inte ökat i samma takt. En betydande utmaning under 2024 var således att hantera inflödet inom den givna tidsramen för förhandsbedömningar. För att på ett bättre sätt kunna möta det ökade inflödet kommer vissa förändringar göras under 2025, dessa beskrivs nedan.

#### **Organisationsbeskrivning**

Enheten består vid årsskiftet av en mottagningsgrupp och en mentorsgrupp samt en administrativ assistent. Enheten leds av en enhetschef och mottagningsgruppen arbetsleds av en gruppledare.

Sammantaget är det två män anställda på enheten och resterande är kvinnor. Samtliga medarbetare är anställda på heltid varav några arbetar deltid utifrån förkortad arbetstid med

hänvisning till barn upp till 8 år. Flertalet medarbetare har arbetat på enheten/verksamhetsområdet en längre tid och personalomsättningen på enheten är i dagsläget låg.



### **Utvecklingsområden 2025**

Under 2024 har arbetsbelastningen och arbetsmiljön varit i fokus, delvis på grund av en anmälan enligt 6:6 a AML från skyddsombuden under slutet av året. Ett arbete har påbörjats med att dels omvandla en mentorstjänst till förmån för ytterligare en gruppledare för mottagningsgruppen och dels förändra administratörstjänsten till ett handläggarnära stöd. Syftet med förändringarna är att på ett bättre sätt möta de behov som finns i stadsdelen och hos våra invånare. Inflödet har sedan 2021 ökat med cirka 33 % och enheten bedöms inte ha vuxit i paritet till det. Det finns därför behov av att i första hand öka arbetsledningen och under kommande år även se över bemanningen av socialsekreterare i mottagningsgruppen. Med hänsyn till implementeringen av nya socialtjänstlagen är det dock svårt att i dagsläget avgöra hur utvecklingen kommer se ut under kommande år. Därav att ytterligare förändringar av bemanningen kommer avvaktas med och att fokus kommer ligga på att arbeta med kvalitetsarbete och att utveckla våra arbetssätt.

På vilket sätt nya socialtjänstlagen kommer påverka mottagningsfunktionen inom området står ännu inte klart, men utifrån lagstiftarens intentioner står det klart att socialtjänstens insatser ska vara mer lättillgängliga och kunskapsbaserade. För att mottagningsenhetens arbete ska gå i linje med troliga kommande förändringar ser vi att det är viktigt att se över våra möjligheter till att ge tidigare stöd. Därför kommer mottagningsenheten under 2025 fokusera på att öka barns och ungas delaktighet samt arbeta med våra förutsättningar till att bevilja stöd/insatser redan i mottagningskedet där det bedöms lämpligt. På enheten kommer vi även utforska hur vi kan utöka det preventiva arbetet på enheten i samarbete med familjestödsenheten.

Samverkan kommer vara centralt, både internt samt externt. Exempel på utvecklingsarbete som pågår är att skapa ett närmre samarbete med RVC (Relationsvåldscentrum). Det planeras för att medarbetare från RVC regelbundet ska sitta i verksamhetsområdets lokaler och på så sätt både kunna bistå med sin kompetens samt i de faktiska mötena med medborgare i behov av stöd. Att samverka även med andra stadsdelsförvaltningar i utvecklingen med nya



socialtjänstlagen är väsentligt och kommer ske löpande under året.

### **Medarbetarnas delaktighet i verksamhetsplanen**

Inför verksamhetsår 2025 har medarbetarna varit involverade i arbetet med verksamhetsplanen under en planeringsdag samt vid löpande samtal om verksamhetsutveckling. Verksamhetsplanens mål kommer färdigställas och förankras under APT i januari.

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

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2025	Periodicitet
 Andel barn och unga som åter blir föremål för  anmälan/ansökan efter avslutad utredning	24 %	24 %	Tertial

Nämndmål: Barn och ungdomar har goda uppväxtvillkor

### **Beskrivning**

Målet uppnås genom effektiv samverkan, kunskapsbaserat förebyggande arbete, tidiga och samordnade insatser, samt intensivt stöd till barn och ungdomar samt deras föräldrar med stora behov. Fokus ligger på en lättillgänglig socialtjänst med förebyggande åtgärder. Resurser och metoder anpassas efter den nya socialtjänstlagen. Utvecklingsarbetet för att prioritera proaktivt och förebyggande arbete fortsätter, liksom möjligheten att erbjuda tidiga och samordnade insatser. Socialtjänsten ska stärka samarbetet med förskola och skola för att tidigt identifiera barn i behov, så att stöd kan ges till föräldrar. Arbetet inkluderar familjerättsliga frågor, uppsökande verksamhet och insatser, med eller utan biståndsbeslut. Barn som behöver stöd är involverade i sin utredning och erhåller insatser av hög kvalitet.

Effektiva modeller och samverkansstrukturer ska användas för att tidigt fånga barn och ungdomar som riskerar att fara illa. Utgångspunkten ska vara att harmonisera och likställa arbetet i hela staden. Medarbetarna driver arbetet med fokus på jämställdhet, jämlikhet och barns rättigheter. Stadsdelsnämnden kommer även att genomföra aktiviteter kopplat till ANDTS-programmet i samtliga verksamheter.

### **Förväntat resultat**

- Effektiva insatser leder till att färre barn och ungdomar återaktualiseras.
- Fler barn är delaktiga i genomförande av sina insatser.
- Fler föräldrar erbjuds stöd och får verktyg för föräldraskap.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Stadsdelsnämnden ska erbjuda fler öppna insatser till barn, ungdomar och familjer utan föregående biståndsbeslut	2025-01-01	2025-12-31
Stadsdelsnämnden ska utveckla nya arbetssätt och stärka samverkan för att öka flödet av ärenden från myndighetsutövning till första linjens socialtjänst.	2025-01-01	2025-12-31
Stadsdelsnämnden ska utveckla samarbetet för familjer aktuella inom familjerätten och verksamhetsområde barn, unga och familj	2025-01-01	2025-08-31

*Enhetsmål: Andel orosanmälningar från förskola har ökat.*

### Förväntat resultat

Under 2025 har antalet orosanmälningar från förskola ökat med minst 10 % jämfört med samma period under 2024. Syftet med en ökad andel anmälningar från förskola är att barn i behov av stöd och skydd från socialtjänsten uppmärksammas, både i tidigare skede men också i större omfattning. Barn i behov av stöd och skydd förväntas således uppmärksammas i större utsträckning och de kan erbjudas adekvat stöd i ett tidigare skede.

### Arbetssätt

Små barn i behov av stöd och insatser från socialtjänsten riskerar att missas med anledning av att det kommer in mycket få anmälningar på denna målgrupp. Barn som inte får sina behov tillgodosedda när de är små riskerar att utvecklas negativt och få än större behov i senare åldrar. För att arbeta förebyggande och tidigt behöver dessa barn i första hand uppmärksammas av socialtjänsten och även erbjudas stöd/insatser vid behov.

Genom en aktiv och strukturerad samverkan mellan mottagningsenheten och förskola på strukturell nivå genom regelbundna styrgruppsmöten och samverkansmöten förväntas goda förutsättningar skapas för att förskolepersonal både ska konsultera och orosmäla de barn som uppmärksammas av dem. Genom samverkan på den operativa nivån mellan socialsekreterare och förskolepersonal förväntas tilliten till socialtjänsten öka och oron inför att kontakta socialtjänsten minska.

Sammantaget förväntas andelen anmälningar från förskolan att öka.

### Resursanvändning

Medarbetare i mottagningsgruppen tillsammans med styrgruppen för samverkan mellan socialtjänst och förskola.

### Uppföljning

- Kontinuerlig uppföljning i styrgruppen avseende den strukturella samverkan och planering av den.
- Uppföljning i samband med VB av de aktiviteter som planerats för, verkställts och följts upp av styrgruppen.
- Uppföljning vid tertialrapport samt VB för att följa upp antal anmälningar under året jämfört

med antal anmälningar föregående år.  
- Antal samverkanstillfällen med förskola.

*Enhetsmål: Barn och unga är delaktiga inför att beslut fattas i deras ärende.*

### **Förväntat resultat**

Barn och unga kommer i större utsträckning till tals i förhandsbedömningar och får information om förhandsbedömningen.

Alla förhandsbedömningar ska innefatta en individuell bedömning av på vilket sätt barnet varit delaktigt utifrån barnets bästa och i de fall barnet inte har delaktiggjorts ska det finnas en bedömning samt motivering till detta.

### **Arbetsätt**

Barn och unga har rätt att komma till tals i frågor som rör dem. Att arbeta med barn och unga innebär också att göra bedömningar av barns bästa. Med detta i åtanke ska vi hitta en större flexibilitet i hur och var barnsamtal kan hållas samt hur barn och unga kan göras delaktiga.

För att åstadkomma detta ska vi:

- I gruppssammanhang dela goda exempel och erfarenheter utifrån barns delaktighet inför beslutsfattande i deras ärende
- Nyttja stadens funktion barnombudsman för ökad kunskap och inspiration inom temat barns delaktighet.
- Vid behov omprioritera arbetsuppgifter, för att i större utsträckning prioritera barnets delaktighet.
- Hitta olika strategier i mottagningsgruppen som syftar till att möjliggöra tid för barns delaktighet i större utsträckning, till exempel utforska möjligheter att ha "barn-dagar" där socialsekreterarna avsätter tid för barns delaktighet på olika sätt och hjälp av gruppledare att få en jämnare fördelning av ärenden där barnsamtal ska hållas.
- Hitta alternativa sätt att delaktiggöra barn och unga genom att diskutera i mottagningsgruppen.

Alla ärenden ska innefatta en individuell bedömning av på vilket sätt barnet ska vara delaktigt utifrån barnets bästa. I det fall barnet inte har delaktiggjorts framgår bedömning samt motivering till varför barnet inte delaktiggjorts.

### **Resursanvändning**

Medarbetare på mottagningsenheten.  
Stadens barnombudsman.

## Uppföljning

Uppföljning kommer ske både löpande samt vid internkontroll. Den löpande uppföljningen kommer ske i samband med att gruppledare läser förhandsbedömningar samt i löpande arbetsledning och gruppsammanhang. Vid internkontroll kommer uppföljning ske av hur stor andel barn och unga som varit delaktiga samt om det finns bedömning/motivering.

*Enhetsmål: Barn och ungdomar erbjuds stöd och insatser skyndsamt i de fall det bedöms lämpligt samt i enlighet med barnets bästa.*

## Förväntat resultat

Barn och unga, där det bedöms lämpligt, beviljas behovsprövade insatser tidigt.

## Arbetsätt

Syftet med målet är att barn, ungdomar och familjer inte ska behöva vänta på stöd utan att stödet ska komma när det som mest behövs i familjen. Vid ärenden där oron är hög men inte så pass hög att det krävs omedelbart skydd, ska bedömning göras om det finns behov av insats/stöd skyndsamt.

För att kunna uppnå detta behöver vi i första hand besvara dessa frågor:

- Vilka typer av stöd/insatser kan vi bevilja/erbjuda i mottagningsgruppen?
- Hur ska kontaktvägarna se ut mellan mottagningsgruppen och utförare av stödet/insatsen?

Ovan frågor behöver även kompletteras med ett framtagande av rutin. Det behöver finnas ett tydligt arbetsätt där ansvarsfördelningen är tydlig så att information inte missas vid överlämning av ärenden till utredningsgrupperna. Rutinen behöver vara tydligt förankrad hos såväl utredningsgrupperna som utförarna.

För att fortare kunna erbjuda insatser genom RVC kommer ett arbete påbörjas med att medarbetare från deras verksamheter regelbundet ska vistas i vår verksamhets lokaler. Syftet är att de dels ska kunna konsulteras och bidra med kunskap och erfarenhet om målgruppen och dels att de ska kunna vara med på möten med medborgare. Detta kan leda till att medborgare i behov av insatser/stöd från RVC snabbare kan få kontakt med dem.

## Resursanvändning

Medarbetare på mottagningsenheten samt samarbete med andra enheter inom verksamhetsområdet samt RVC.

## Uppföljning

Uppföljning förutsätter att mottagningsgruppens checklista uppdateras för att kunna besvara om insats/stöd bedömts lämpligt samt vilket stöd/insats som erbjudits/hänvisats till. Uppdateringen kommer göras av en arbetsgrupp bestående av administratör och socialsekreterare.



I samband med tertiärrapport och internkontroll kommer uppföljningen ske. Det som då kommer följas upp är om de barn och ungdomar som bedöms ha behov av stöd/insats omgående har erbjudits det/hänvisats till stöd samt i så fall vilket stöd/insats.

Vad gäller samverkan med RVC kommer det följas upp berörd chef på RVC samt tillsammans med mottagningsgruppen. Uppföljningen kommer inte vara kvantitativ utan det kommer ske i dialogform dels i samband med tertiärrapport 2 samt VB.

### Utveckling

Intern checklista behöver uppdateras för att mäta rätt saker.  
Hitta sätt att förankra enkla kommunikationsvägar mellan familjestödsenheten och mottagningsenheten då behov av stöd/insats framkommit. Fortsätta arbeta med intern samverkan mellan mottagningsenheten och utredningsenheterna.

I samråd med RVC utforma arbetssättet att medarbetare från dem befinner sig i vår verksamhets lokaler.

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

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2025	Periodicitet
 Klimatpåverkan från upphandlade livsmedel	1,5 kg CO <sub>2</sub> per kg livsmedel	1,5 kg CO <sub>2</sub> per kg livsmedel	År

Nämndmål: Stadsdelsnämndens verksamheter är klimatsmarta

### Beskrivning

Stadsdelsnämnden arbetar kontinuerligt med att kartlägga verksamheternas klimatpåverkan, och tar fram strategier för hur utsläppsminskningar ska ske. Samtliga verksamheter ska ha goda möjligheter att kunna analysera sitt klimatavtryck samt kunna agera handlingskraftigt i den gröna omställningen.

### Förväntat resultat

- Stadsdelsnämnden ska minska inköp av plast- och engångsprodukter.
- Klimatpåverkan från inköpta livsmedel minskar.
- Stadsdelsnämndens energiförbrukning minskar under 2025 med en fjärdedel av mandatperiodens mål om en tioprocentig minskning.
- Nämndens chefer och andra relevanta funktioner känner till och jobbar mot målen i stadens nya miljöprogram.

- Livsmedel och måltider som köps in till förvaltningen vid konferenser, planeringsdagar, seminarier, möten, frukostar etc har gått över till att vara vegetarisk.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Stadsdelsnämndens samtliga chefer utbildas i Miljöprogram 2030	2025-01-01	2025-06-30

*Enhetsmål: Enheten gör klimatsmarta val och bidrar till ett minskat klimatavtryck.*

### Förväntat resultat

Enheten bidrar till klimatomställningen och minskat klimatavtryck.

### Arbetsätt

Personalen nyttjar i första hand kollektivtrafiken/cykel/gå och därefter elbil.  
Alltid överväga om handlingar behöver skrivas ut eller om de kan vara digitala.  
Digital signering när det är möjligt för att slippa utskrifter.  
Vid måltider som arbetsgivaren bjuder på ska dessa vara vegetariska.

### Resursanvändning

Samtliga medarbetare på enheten.

### Uppföljning

Vid tertialrapporter samt VB

## KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2025	Periodicitet
 Andel inköpta ekologiska livsmedel i kronor	70 %	70 %	År

Nämndmål: Stadsdelsnämndens verksamheter bidrar till att öka den biologiska mångfalden

### Beskrivning

Målet nås genom att nämndens enheter beställer ekologiska livsmedel, inklusive fika. Nämnden kommer under året utveckla stödet till verksamheterna för att öka andelen ekologiska livsmedel genom att bland annat lyfta goda exempel och skapa forum för kunskapsutbyte mellan exempelvis förskolor och daglig verksamhet. Ekologiskt producerade livsmedel gynnar den biologiska mångfalden bland annat genom att inte använda kemiska bekämpningsmedel eller konstgödsel.

### Förväntat resultat

- Samtliga enheter bidrar till att nå målet om att ekologiska livsmedel utgör 70 % av inköpta livsmedel.
- Flertalet åtgärder som föreslås i det stadsdelsvisa åtgärdsförslaget för biologisk mångfald vidtas.

*Enhetsmål: Enheten köper i ökad utsträckning in ekologiska livsmedel.*

### Förväntat resultat

Mer än 70 % av de livsmedel som köps in är ekologiska.

### Arbetsätt

Beställningar görs i Agresso där ekologiska livsmedel köps in eller via glasade gången. Användning av inköp via first card minskar och när det används köps det till 70 % ekologiska livsmedel. Då arbetsgivare bjuder på måltider ska dessa vara vegetariska.

### Resursanvändning




Samtliga medarbetare på enheten.

### Uppföljning

Via agresso tas underlag ut vid T1, T2 och VB

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

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2025	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex	78	83	År
§			
 Sjukfrånvaro	2,5 %	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
§			
 Sjukfrånvaro dag 1-14	2,5 %	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
§			

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

### **Beskrivning**

Stadsdelsnämnden kommer utifrån arbetsgivarperspektivet ha fokus inom områdena; trygga anställningsvillkor, systematiskt arbetsmiljöarbete, kompetensförsörjning och ledarskap.

Trygga anställningsvillkor där medarbetares anställningsform är tillsvidareanställning på heltid är normen vid nyanställningar. I bemanningsstrategin och inför varje rekrytering ingår att kartlägga möjligheten att erbjuda heltid till de medarbetare som ofrivilligt arbetar deltid.

Systematiskt arbetsmiljöarbete i vardagen är en friskfaktor och fortsatt 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. Stadsdelsnämnden tydliggör arbetet med friskfaktorer för att på ett främjande sätt förstärka hållbara, hälsosamma och attraktiva arbetsplatser.

Ett aktivt strategiskt arbete med kompetensförsörjning utifrån uppdrag och mål är fortsatt prioriterat för att utveckla, behålla samt rekrytera medarbetare med rätt kompetens för uppdraget. Vid bemanning och inför rekrytering är det av stor vikt att analysera vilken kompetensprofil som bäst matchar verksamhetens kommande uppdrag och mål, för att bibehålla en hög kontinuitet av rätt kompetens i verksamheten. Rekryteringsprocessen säkerställer att bemanning och rekrytering sker kompetensbaserat och i linje med en hållbar bemanningsstrategi för verksamheten.

Chefsuppdraget kräver ett tydligt och utvecklingsinriktat ledarskap, där en helhetssyn kopplat till mål och resultat kan förmedlas till medarbetarna. Organisationen ska, förutom att möjliggöra ett närvarande ledarskap, även skapa förutsättningar för medarbetare att ha inflytande över sin arbetssituation och vara delaktiga i verksamhetsutvecklingen. Detta är även ett led i att gemensamt nå måluppfyllelsen i medarbetarenkäten (ökat aktivt medskapandeindex (AMI)) samt ett stärkt arbetsgivarvarumärke både internt och externt.

Medarbetare ska uppmuntras att omsätta idéer och förslag i konkreta verksamhetsförbättringar med stockholmarnas fokus i enlighet med kvalitetsprogrammet.

### **Förväntat resultat**

- Stadsdelsnämnden har en hög andel tillsvidareanställda på heltid
- Stadsdelsnämnden har en god systematik inom arbetsmiljöarbetet
- Den totala sjukfrånvaron minskar till 8,5 %
- Strategisk kompetensförsörjning sker utifrån verksamhetens uppdrag och mål
- Förutsättningar för närvarande ledarskap förbättras
- Aktivt medskapandeindex (AMI) ökar

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Stadsdelsnämnden ska arbeta aktivt med utveckling av medarbetarskap	2024-01-01	2025-06-30
Stadsdelsnämnden ska implementera ny chefsstruktur i organisationen.	2025-01-01	2025-12-31
Stadsdelsnämnden ska vidareutveckla kvalitetsarbetet utifrån de förhållningssätt som anges i kvalitetsprogrammet.	2025-01-01	2025-12-31
Stadsdelsnämndens socialtjänst ska implementera ett digitalt kvalitetsledningssystem	2025-01-01	2025-12-31

*Enhetsmål: Enheten fokuserar på medarbetarskap och en fortsatt satsning på friskfaktorer.*

### **Förväntat resultat**

Medarbetare upplever en god arbetsmiljö som på olika sätt gynnar friskfaktorer.

### **Arbetssätt**

Genom gemensamt material "en liten bok om medarbetarskap" som enheten gemensamt kommer arbeta med under början av 2025.

Vi kommer även fortsätta arbetet med hälsocoach på enheten, som bidrar till att öka friskfaktorer och återhämtning på arbete.

### **Resursanvändning**

Samtliga medarbetare på enheten samt material som är framtaget av förvaltningen.

### **Uppföljning**

Uppföljning görs i samband med medarbetarenkät samt löpande vid till exempel individuella avstämningar med enhetschef samt APT.

*Enhetsmål: Kompetensförsörjningsplan är upprättad och går i linje med verksamhetens övriga mål samt bidrar till en god arbetsmiljö och till att vi uppfattas vara en attraktiv arbetsgivare.*

### **Förväntat resultat**

Medarbetare utvecklas och väljer att stanna kvar på enheten, det är också möjligt att rekrytera ny personal. Medarbetare på enheten har en god arbetsmiljö och upplever att de trivs på arbetsplatsen.

### **Arbetssätt**

Nyttja kompetensförsörjningsplanen som ett dokument som stöd i arbetet, förankra den hos medarbetarna genom exempelvis APT där även medarbetarna involveras i att utveckla den ytterligare vid behov.

**Resursanvändning**

Samtliga medarbetare inom enheten.

**Uppföljning**

Enhetschef följer upp med medarbetare vid APT.

*Enhetsmål: Medarbetarna har en god arbetsmiljö.*

**Förväntat resultat**

Medarbetarnas perspektiv på arbetsmiljön lyfts kontinuerligt till enhetschef. Det leder till att eventuella utmaningar eller bekymmer fångas upp tidigt och att det kan hanteras konstruktivt, vilket bidrar till en god arbetsmiljö. Det bidrar också till en tydlighet i ansvarsområdena hos gruppleddare respektive enhetschef.

**Arbetsätt**

Med hänvisning till att den nuvarande organisationen ännu är relativt ny, är det viktigt att tydliggöra och konkretisera de olika ansvarsområdena mellan gruppleddare och enhetschef. För att arbetsmiljöansvaret ska vara tydligt och för att de relaterade frågorna inte ska hamna på fel funktion så kommer enhetschef boka in regelbundna enskilda tider med medarbetarna i mottagningsgruppen, ca 4 tillfällen inklusive medarbetarsamtalet under 2025. Eftersom resterande medarbetare inte har någon gruppleddare så har enhetschef regelbundna avstämningar även med de medarbetarna utifrån såväl arbetsmiljö och arbetsledning.

Genom att ha regelbundna tider avsatta för att följa upp arbetsmiljön skapas en systematisk uppföljning som både syftar till att uppmärksamma det som fungerar väl och de eventuella brister som finns i arbetsmiljön. Dessa brister kommer enhetschef hantera vidare.

**Resursanvändning**

Samtlig medarbetare inom enheten.

**Uppföljning**

Samtalen kommer följas upp löpande och vid nästa års medarbetarsamtal kommer de följas upp, både på individuell nivå med respektive medarbetare samt på gruppnivå för att kunna bedöma om detta är ett bra sätt att arbeta med arbetsmiljöfrågorna eller om det behöver korrigeras på något sätt.

*Enhetsmål: Mentorerna erbjuder ett strukturerat stöd till berörda medarbetarna på verksamhetsområdet.*

**Förväntat resultat**

Mentorens introduktion är strukturerad och upplevs konstruktiv och lärorik, medarbetare som fått introduktion känner sig tryggare i sin yrkesroll.

Genom introduktion och stöd från mentorer känner sig medarbetare tryggare i att använda befintliga arbetssätt, metoder och verktyg i sitt arbete.

### Arbetssätt

Mentorerna har en grundstruktur för introduktionen som anpassas efter medarbetaren. Det finns en tydlig struktur för "drop-in" tider dit medarbetare kan komma och få stöd i sin handläggning. En tydlig struktur och planering för workshops hålls och genomförs enligt plan så att även det är en tydlig del av såväl introduktion som repetition vid behov. Mentorerna planerar och strukturerar detta och genomför.

I samverkan med gruppledare och enhetschefer på området formuleras och genomförs både individuella punktinsatser och gruppinsatser för att möta aktuella behov.

### Resursanvändning

Mentorer samt esmaker.

### Uppföljning

Löpande under introduktionen görs muntliga/skriftliga uppföljningar tillsammans med mentor, medarbetare och gruppledare/enhetschef.

Upplevelsen av introduktionen görs genom en kort enkät vid avslut av introduktion. Enkäten skickas ut via esmaker och tas omhand löpande av mentorerna. Vid behov av förändring av introduktionsplanen lyfts detta med mentorsgruppen och enhetschef. Inför VB kommer en sammanställning göras av enkätresultaten.

### Utveckling

Esmakerlänk behöver göras.

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

Nämndmål: Stadsdelsnämnden har en hög beredskap för oväntade händelser

### Förväntat resultat

- Kartläggning av förskolornas beredskapsförmåga är genomförd
- Enhetens beredskapsplan är anpassad och testad.
- Resurser som är av vikt för enhetens beredskap är inventerade och kända för de som behöver ha informationen.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Stadsdelsnämndens medarbetare går stadens utbildning i dataskydd	2025-01-01	2025-12-31
Stadsdelsnämndens medarbetare går stadens utbildning i informationssäkerhet	2025-01-01	2025-12-31

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Stadsdelsnämndens samhällsviktiga verksamheter genomför åtgärder som identifierats i deras risk- och sårbarhetsanalyser.	2025-01-01	2025-12-31

*Enhetsmål: Enheten har en uppdaterad kontinuitetsplan som medarbetarna har god kännedom om.*

### **Förväntat resultat**

Vid oväntade händelser bedrivs verksamheten i så hög utsträckning som möjligt på samma sätt som vanligt. Medarbetarna vet hur de ska fullfölja sina arbetsuppgifter.

### **Arbetsätt**

Att under APT och eventuellt andra forum fortsätta förankra kontinuitetsplanen, samt uppdatera och komplettera vid behov.

### **Resursanvändning**

Samtliga medarbetare på enheten.

### **Uppföljning**

Vid APT.

### **KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser**

Nämndmål: Det sociala preventionsarbetet bidrar till att invånare känner sig trygga

### **Beskrivning**

Målet nås genom att stadsdelsnämndens samordnade funktioner särskilt säkerställer en god samverkan i det förebyggande arbetet. Arbetet med lokala operativa samverkansforum vidareutvecklas. Arbetet utgår från beskrivna insatser i den lokala handlingsplanen för att förebygga och motverka att unga blir kriminella. Insatser och samverkan för att förebygga att unga dras in i kriminalitet stärks. Socialtjänstens samarbete med förskolor och skolor ska vidareutvecklas. Genom en effektiv samverkan och ett kunskapsbaserat socialt förebyggande arbete, blir stadsdelsområdet tryggare att bo, vistas och verka i. Resurser och arbetsätt anpassas för den nya socialtjänstlagen.

### **Förväntat resultat**

- Ungdomar känner sig trygga sent på kvällen i sitt bostadsområde
- Andelen niondeklassare som rapporterar att de känner sig trygga ökar, samtidigt som deras utsatthet för hot och våld minskar.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
-----------	------------	-----------



Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Stadsdelsnämnden ska vidareutveckla det brottsförebyggande arbetet, stöd till brottsoffer och anhöriga	2025-01-01	2025-12-31

*Enhetsmål: Mottagningsenheten hänvisar vid behov till andra verksamheter.*

### **Förväntat resultat**

Medborgare som får kontakt med mottagningsenheten får hänvisningar till andra verksamheter/organisationer eller enheter vid behov. De får information om relevant stöd som finns att få utan föregående biståndsbeslut. Det förväntas leda till att medborgare i större utsträckning tar del av det stöd och insatser som erbjuds i ett tidigt skede. Vilket förväntas leda till att barn och unga tar emot stöd tidigt och att en negativ utveckling förebyggs.

I 90 % av de ärenden bedömning görs att det kan finnas behov av icke biståndsbedömda insatser/stöd har hänvisning gjorts.

### **Arbetsätt**

Mottagningsgruppen har uppdaterad kunskap om stadens insatser och stöd. Medarbetarna delar med sig av kunskapen och delar erfarenheter med varandra för att öka kompetensen. Vid behov kan andra aktörer bjudas in för att dela information om deras verksamhet. Workshop anordnas i mottagningsgruppen för att arbeta med vilken typ av stöd vi hänvisar till vid vilken typ av oro.

Bedömningar angående hänvisningar dokumenteras i förhandsbedömningar. Mottagningsgruppens checklista kommer uppdateras för att innehålla frågor om det bedömts finnas behov av hänvisning till icke biståndsbedömt stöd/insats samt vad som hänvisats till.

### **Resursanvändning**

Medarbetare i mottagningsgruppen.

### **Uppföljning**

Löpande genom att gruppledare tar del av dokumentationen samt vid internkontroll. Uppföljning kommer även ske genom checklista där det framgår om det funnits behov av hänvisning samt om hänvisning gjorts.

Nämndmål: Stadsdelsnämnden deltar i kraftsamlingen mot välfärdsbrott

### **Beskrivning**

Nämnden strävar efter att förebygga och minska risken för välfärdsbrott genom att höja kunskapsnivån och medvetenheten bland medarbetarna, samt förbättra rutinerna för att upptäcka och hantera avvikelser. Det är viktigt att medarbetarna har en gedigen kunskap om välfärdsbrott, inklusive felaktig folkbokföring, identitetsbrott, falska intyg, samt bedrägeri och oegentligheter i stadens upphandlade tjänster. Det strategiska arbetet inriktas på att förebygga

risker och minska brottslighet genom ett strukturerat tillvägagångssätt där risker utvärderas och krav fastställs för att på så vis arbeta förebyggande. Nämnden genomför även avtalsuppföljningar med verksamheter som ligger på entreprenad. Regelbunden uppföljning sker på individ- och verksamhetsnivå för att säkerställa att insats och debiteringar sker i enlighet med den enskildes behov och gällande avtal.

Kompetensökning sker om otillåten påverkar genom att medarbetarna gör den utbildning som finns på området under året.

### **Förväntat resultat**

- Fler kontroller genomförs med syfte att motverka förekomsten av välfärdsbrott
- Noggrannare uppföljningar av avtal.
- Samtliga medarbetare har genomgått utbildning om otillåten påverkan

*Enhetsmål: Mottagningsenheten agerar adekvat vid misstanke om välfärdsbrott.*

### **Förväntat resultat**

Enheten bidrar till att andra myndigheter kan agera och således minska risken för välfärdsbrott.

### **Arbetsätt**

Medarbetarna på enheten informeras om de skyldigheter vi har för att motverka välfärdsbrott. Detta för att säkerställa att alla medarbetarna har tillräcklig kunskap för att kunna uppmärksamma situationer som ska anmälas till Skatteverket/Försäkringskassan samt agera utifrån detta, exempelvis felaktig folkbokföring. Samt att det görs en bedömning av om informationen är sådan att den ska anmälas till berörd myndighet.

### **Resursanvändning**

Samtliga medarbetare i mottagningsgruppen.

### **Uppföljning**

Uppföljning görs löpande av gruppledare då dessa ärenden uppmärksammas.

*Enhetsmål: Mottagningsenheten arbetar aktivt för att motverka otillåten påverkan.*

### **Förväntat resultat**

Myndighetsutövningen som sker i mottagningsgruppen är objektiv och inte påverkad på ett otillbörligt sätt.

**Arbetsätt**

Medarbetarna har god kännedom om otillåten påverkan genom att bland annat ta del av den information som finns i staden. Det finns forum för medarbetare att lyfta frågor kring detta, både i samband med gruppmöten, handledning och APT.

**Resursanvändning**

Samtliga medarbetare på mottagningsenheten.

**Uppföljning**

Stående punkt på gruppmöte där detta kan tas upp. Följs upp på APT.

Nämndmål: Stöd erbjuds till unga och vuxna som vill lämna en kriminell livsstil

**Beskrivning**

Invånare som har en kriminell livsstil och är brottsligt aktiva erbjuds stöd för att lämna en kriminell miljö. Medarbetare ska ha goda kunskaper om kriminalitet och dess konsekvenser samt erbjuda stöd. Metoder och arbetsätt ska vara kända hos berörda i stadsdelsnämnden och hos samarbetsaktörer. Nämnden samverkar med polis och kriminalvård bla genom metoderna Trefas och Sociala insatsgrupper, SIG. Informationsutbyte mellan socialtjänst, polis och andra relevanta myndigheter fungerar väl med syfte att barn och ungdomar får rätt stöd i rätt tid. Stadsdelsnämnden och samverkansaktörer har god kännedom om orosanmälningar och hur sekretess/informationsutbyte kan ske.

**Förväntat resultat**

- Fler barn, ungdomar och vuxna får stöd och hjälp att lämna ett liv med kriminalitet

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Stadsdelsnämnden ska fortsätta utveckla kunskapsbaserade insatser till personer som begår brott samt erbjuda eftervård vid placering	2025-01-01	2025-12-31

*Enhetsmål: Samverkan bidrar till att stöd erbjuds till unga och vuxna som vill lämna en kriminell livsstil.*

**Förväntat resultat**

Socialtjänsten får kännedom om unga och vuxna som vill lämna en kriminell livsstil och erbjuds stöd.

**Arbetsätt**

En stor del av mottagningsgruppens arbete syftar till att öka kännedomen om orosanmälningar och socialtjänsten hos berörda samarbetspartners för att på så sätt lyckas fånga upp de som kan ha behov av stöd och insatser. Aktuell samverkan är i detta fall till exempel polis, skola och fält. Den upparbetade samverkan kommer fortsätta och upprätthållas.

Mottagningsgruppen ska identifiera de individer inom vår målgrupp som vill lämna kriminalitet och skyndsamt hantera informationen så att eventuellt stöd kan erbjudas. En del i att identifiera dessa individer är att se till exempelvis tidigare kännedom vid förhandsbedömningar och att ställa frågor kring området.

### **Resursanvändning**

Medarbetare i mottagningsgruppen samt befintliga samverkansforum.

### **Uppföljning**

Genom att följa upp den samverkan som sker, detta görs i samverkansforumen.

### **KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt**

Nämndmål: Hägersten-Älvsjö stadsdelsområde är jämställt, öppet och demokratisk

### **Beskrivning**

Målet nås genom att Agenda 2030 utgör ett stöd och genomsyrar nämndens verksamhetsarbete med mänskliga rättigheter. Hur stadsdelsnämnden bidrar beskrivs under respektive verksamhetsmål. Nämndens verksamheter arbetar med de globala hållbarhetsmålen i Agenda 2030 genom att vidareutveckla arbetet med barns rättigheter, jämställdhet, jämlikhet och nationella minoriteter. Nämnden motverkar alla former av rasism och diskriminering. Förvaltningens tjänsteutlåtanden genomförs utifrån både jämställdhets- och barnkonsekvensanalys i ärenden där detta är relevant. Tryggheten och servicen i stadsdelsområdet stärks och utvecklas genom medborgardialoger.

Kunskap om innehållet i det reviderade programmet Tillgänglighet och delaktighet för funktionsnedsatta 2024-2029 ska vara god och leda till god kvalitet för målgruppen. Stadsdelsnämndens parker och grönområden ska i så stor utsträckning som möjligt vara tillgänglighetsanpassade.

I arbetet för en äldrevänlig stad pågår ett utvecklingsarbete för samverkan med föreningar och andra aktörer för dialog, informations-, erfarenhets-, och idéutbyte med fokus på det gemensamma arbetet med att tillgodose äldre medborgares behov av socialt innehåll, kultur, hälsa, fritid, vardagsmotion, social delaktighet och samvaro samt medmänskligt stöd.

Medborgardialoger kommer att genomföras i syfte att stärka tilliten och den lokala demokratin. Ambitionen är att bidra till ett öppnare och mer inkluderande samtal och möten med stadsdelsområdets invånare.

Stadsdelsnämnderna ska även utveckla medborgarkontoret med syfte att stärka dess funktion som arena för delaktighet och dialog. Prioriterade frågor i arbetet kommer att vara miljö- och klimat samt trygghet och beredskap. Medborgarkontorets lokaler byggs om under vintern och

kommer i början av 2025 att stå klara, med en ökad möjlighet till aktiviteter och evenemang. I samband med nyöppningen kommer föreningars möjlighet att hyra lokalen under kvällar och helger att utredas.

Under 2025 görs flertalet investeringar i stadsmiljön, utifrån såväl processen med medborgarbudget i Lugnet, samt medborgarförslag som inkommit till nämnden.

### **Förväntat resultat**

-Stadsdelsnämnden ges genom dialoger och inbjudan till deltagande om stadsdelsområdets utveckling tydligare kunskap om invånarnas önskemål och behov.

-Stadsdelsnämnden genomför jämställdhetsanalyser på olika nivåer för att bidra till att nämndens verksamheter erbjuder likvärdig service, bemötande och fördelning av resurser för kvinnor och män respektive flickor och pojkar.

*Enhetsmål: Enheten bidrar till att öka tilliten till socialtjänstens verksamheter.*

### **Förväntat resultat**

De individer som får kontakt med oss känner sig trygga med kontakten och har tillit till vår verksamhet. Vi får kontakt med de individer som eventuellt har behov av stöd och insatser från socialtjänsten.

### **Arbetsätt**

Med ett fortsatt utåtriktat arbete får medborgare och andra samarbetspartners information om vår verksamhet och vårt uppdrag. Genom att skapa möjligheter till dialog och information kan invånare som har en låg tillit till socialtjänsten sannolikt öka sin känsla av trygghet med att vi finns till för dem och att det stöd/insatser vi ger syftar till att förbättra barn och ungas situation och förutsättningar.

Medarbetare i mottagningsgruppen har specifika samverkansuppdrag och genom dessa uppdrag kommer samverkan att fortlöpa. Enhetschef och gruppleddare kommer uppmärksamma eventuella ytterligare behov av samverkansuppdrag och hantera dessa.

### **Resursanvändning**

Samtliga medarbetare inom mottagningsgruppen.

### **Uppföljning**

Den samverkan som sker på mottagningsenheten kommer följas upp löpande i form av individuella avstämningar samt vid gruppmöten.

## Redovisning av ekonomi

### Resursanvändning

De resurser som används på enheten är i synnerhet medarbetare i funktionerna socialsekreterare, gruppledare, mentor, administratör samt enhetschef.

Genom att arbeta för att medarbetarna har en god arbetsmiljö och därmed presterar väl kan vi upprätthålla en rättssäker handläggning och en god service till medborgarna. Vi kan då även fokusera på att förbättra måluppfyllelsen samt kvalitén på arbetet i mottagningsenheten. Att fortsätta arbeta med såväl förhållningssätt och verktyg enligt Signs of Safety kommer vara relevant även under kommande år.

Det är också av vikt att vi på bästa sätt nyttjar de verksamhetssystem, kvalitetsledningssystem och tekniskt stöd som finns tillgängligt. Vi nyttjar och uppdaterar de rutiner som finns för att förenkla handläggningen och använder 2C8. Vidare nyttjar vi våra egna resurser som finns, så som lokaler, bilar och liknande för att det i möjligaste mån inte ska behöva tillkomma extra kostnader.

Den checklista som är upparbetad inom mottagningsenheten kommer utvecklas vidare och användas under kommande år. Den medför både ett underlag för statistik samt är ett arbetsmaterial i övergången mellan socialsekreterare och administratör.

De lokaler som nyttjas och den utrustning som finns i kontorslandskapet bedöms inte medföra några överflödiga kostnader eller resurser. De bedöms vara omfattande på ett sätt som matchar enhetens behov.

Mottagningsenheten står för såväl tillhörighetsbedömningar som förhandsbedömningar för hela verksamhetsområdet. Därför är det viktigt att kompetensen och utförandet inom detta är hög så att rätt barn och ungdomar blir aktuella för utredning. Detta förväntas även bidra till en budget i balans på verksamhetsområdet.

## Budget 2025

### *Budget 2025*

Mottagningsenhetens budget för 2025 är 14 mnkr. Föregående års budget var 14,5 mnkr och vid bokslutet konstateras att 13,9 mnkr nyttjats, vilket innebär att mottagningsenheten hade budget i balans under 2024.

För att säkerställa att budgeten hålls behöver alla utgifter hanteras än mer sparsamt än under föregående år, detta med anledning av att löneöversynen under året beräknas medföra en ökad personalkostnad. Då mottagningsenheten inte har några vårdkostnader finns heller inga möjligheter till minskade utgifter för vård. Det gör att de åtgärder som kan vidtas för att hålla budget i balans nästan uteslutande är kopplade till personalkostnader. På mottagningsenheten har det inte funnits behov av socionomkonsulter utan bemannats av ordinarie anställd personal. Vid avslut av anställningar har nyrekryteringar gjorts. Likaså har behov hos

personal, så som företagshälsovård och extern handledning tillgodosetts och medfört kostnader.

Utifrån den givna budgeten bedöms det utifrån ovan inte finnas behov av omfattande budgetbesparande åtgärder utan snarare ett ekonomiskt sparsamt förhållningssätt som genomsyrar samtliga delar i verksamhetsplaneringen under året.

Uppföljning av budget och ekonomi sker löpande under året av enhetschef tillsammans med ekonomi controller. För att få en helhetssyn på verksamhetsområdet avseende budget kommer även områdeschef informeras löpande om budgetläget samt vid behov involveras i arbetet med att hålla budgeten. För att involvera medarbetarna informeras de löpande under året i samband med APT. Medarbetarna är även väl insatta i att enheten behöver använda befintliga resurser och hitta arbetssätt utifrån dessa för att arbeta med verksamhetsutvecklingen.

## Övrigt

### **Systematiskt kvalitetsarbete**

Medarbetarna på enheten är delaktiga i att både utforma mål för verksamheten samt följa upp dessa. Med anledning av den organisationsförändring som skett under 2024 och byte av chef i kombination med hög arbetsbelastning så kommer en prioritering göras avseende medarbetardelaktighet i uppföljningsarbetet. De mål som är relevanta för medarbetarna att arbeta med kommer prioriteras. Delaktigheten kommer också ske genom information och diskussioner.

#### **Kvalitetsprogrammet**

Enheten arbetar med att förverkliga kvalitetsprogrammets intentioner. Arbetet med de gemensamma förhållningssätten i programmet - helhetssyn och handlingsutrymme beskrivs särskilt nedan.

#### **Helhetssyn**

För att motverka en obalanserad målstyrning, stuprör och organisatoriska gränser kommer enheten under 2025 fortsätta utveckla samverkan mellan områdets andra enheter samt andra verksamheter och aktörer.

Helhetssyn bidrar till att säkerställa likställighet och att vi inom staden har en sammanhållen syn på synergier, kostnader och samhällsvinster. Helhetssynen hjälper även medarbetare att se betydelsen av sitt eget arbete, men också att känna lojalitet med staden i stort, och att både förstå och prioritera med utgångspunkt i stadens gemensamma kommunala samhällsuppdrag.

Genom att ha en helhetssyn på uppdrag och verksamhet, främjar enheten innovativa lösningar för gemensamma utmaningar. Detta inkluderar att bygga en gemenskap, och tillsammans arbeta för förbättringar. Detta bidrar även till att motverka "stuprörstänkande", organisatoriska gränser, och svårigheter i samverkan. Ett konkret exempel på hur mottagningsenheten kommer arbeta med detta under 2025 är genom att upprätta samverkan mellan mottagningsgrupp och utredningsgrupper inom verksamhetsområdet, ytterligare exempel är att mottagningsgruppen kommer fortsätta utveckla arbetet med att hänvisa till andra verksamheter/organisationer/enheter.

### **Handlingsutrymme**

Handlingsutrymme innebär att delegera mandat och skapar utrymme för inflytande. Detta kräver tydlighet och en gemensam uppfattning om vad som ska uppnås. Samtliga medarbetare på enheten ska kunna använda sin kompetens för att bidra till att nå verksamhetens mål, möta målgruppernas behov och bidra till utveckling. Ett aktivt medarbetarskap krävs där kreativitet, problemlösning och engagemang är viktigt.

På mottagningsenheten arbetar vi aktivt med att tydliggöra och nyttja vårt respektive handlingsutrymme utifrån våra olika funktioner. Vi ser att när vi använder vårt handlingsutrymme möjliggör vi också för varandra att ta ansvar och utvecklas. Vi arbetar för ett klimat där vi delar med oss av både vad vi gjort bra och vad vi kunde gjort annorlunda, vi delar också det som är svårt och hittar nya sätt att lösa det. Detta gör vi både enskilt med stöd av gruppleddare/enhetschef, mellan kollegor samt i grupp på till exempel gruppmöten och APT. Men även till stor del i vardagen, i samtal och resonemang som förs kontinuerligt under arbetsdagen.

### **Nytt digitalt kvalitetsledningssystem**

För att stärka kvaliteten på vårt arbete och öka med att upprätthålla rättssäkerheten kommer 2c8 användas på enheten. Det är ett kvalitetsledningssystem där processer dokumenteras och på så sätt tydligt- och synliggörs rutiner och arbets sätt för samtliga medarbetare. Införandet av verktyget förväntas bidra till en ökad rättssäkerhet och likställighet i arbetsprocesserna. Införandet av detta kommer att fortsätta under 2025.

### **Internkontroll**

Som ett led i det systematiska kvalitetsarbetet är enhetens väsentlighets- och riskanalys samt internkontroll en viktig del i arbetet. Genom att identifiera oönskade händelser och vidta åtgärder förebyggs och upprätthålls en hög kvalitet i verksamheten.

Enhetschef har gjort en väsentlighets- och riskanalys (VoR) där processer dokumenterats. För varje väsentlig process har arbets sätt dokumenterats. Oönskade händelser har identifierats och



samt kontroller planerats. I väsentlighets- och riskanalysen har uppskattning gjorts av sannolikheten för att den oönskade händelsen ska inträffa, därefter har en värdering gjorts hur stor konsekvensen av risken är. Oönskade händelser med högt riskvärde har hanterats, antingen som åtgärd eller i internkontrollplan. Processer som bedöms ha höga riskvärden har tagits med i enhetens internkontrollplan.

Interkontrollplanen (IKP) anger att det i den löpande arbetsledningen kommer att kontrolleras att barnets delaktighet tydligt dokumenterats/tillvaratagits i förhandsbedömningar. Detta kommer även kontrolleras i en internkontroll som ska planeras in under året. Likaså kommer kontroller göras löpande samt vid internkontroll avseende att givna lagar och regler följs och att det upprättas avvikelser vid brister i handläggningen. Under året ska även uppföljning göras av de samverkansöverenskommelser som finns samt hur dessa efterlevs. För att fullfölja vårt ansvar att förebygga välfärdsbrott ska kontroll göras av att alla medarbetare har tillräcklig kunskap. Slutligen ska enheten arbeta med budgetföljsamhet genom att hypergene används som stöd och att kontinuerliga kontroller görs av budgeten tillsammans med ekonomicontroller.

### **Synpunkter och klagomål**

Klagomål och synpunkter, resultat från externa granskningar, tertiälföljningar och egenkontroller, samt hantering av avvikelser och incidenter som rapporteras enligt lex Sarah, används för att förbättra kvaliteten för enhetens målgrupp. Synpunkter och klagomål som inkommer hanteras av enhetschef samt tillsammans med gruppleddare och medarbetare som ett led i vårt kvalitetsarbete.

### **Personalens medverkan i kvalitetsarbetet**

Personal ansvarar för att genomföra internkontrollen. Vidare får personalen kontinuerlig återkoppling på de avvikelser som görs. Det bedöms inte finnas behov av att utveckla arbetet med avvikelserapportering då det bedöms fungera väl, utan snarare behöver arbetet upprätthållas. På APT tas avvikelser och incidentrapportering upp som en del av lärande och dialog förs samt information om Lex Sarah.

Verksamheten fortsätter att tillvarata medarbetarnas intresse, engagemang och kompetens genom att uppmuntra till nya idéer och ha särskilda metoddagar utifrån identifierade behov. All utveckling ska vara kopplad till att öka kvalitén i vårt arbete och komma våra medborgare till gagn. Utvecklingsinsatserna kommer vara kopplade till verksamhetsplanen samt medarbetarnas enskilda utvecklingsplaner.

## **Agenda 2030**

De mål i agenda 2030 som mottagningsenheten primärt bidrar till är: god hälsa och välbefinnande, jämställdhet och minskad ojämlikhet. Målet avseende hållbar konsumtion och produktion är också högst relevant men mottagningsenhetens möjligheter till påverkan är begränsad utifrån vårt uppdrag.



Att förverkliga alla människors mänskliga rättigheter och uppnå jämställdhet samt egenmakt för alla flickor och kvinnor går i linje med mottagningsenhetens grundläggande arbete. Alla delar i vårt arbete, allt i från hur vi exempelvis delaktiggör barn och unga till hur vi bedömer barns behov av skydd och stöd, ska genomsyras av dessa mål. Att kontinuerligt öka vår kompetens i att bemöta alla människor i vår målgrupp är viktigt och ett ständigt utvecklingsarbete. Att ta vara på köns- och åldersbaserad statistik är viktigt för att kunna agera vid eventuella obefogade skillnader. Verksamhetsplanen för enheten genomsyras i sin helhet av dessa mål och bedöms på det sättet bidra till att uppnå målen i agenda 2030.