

Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning

Tillhör tjänsteutlåtande 1 februari 2006

Dnr: 102 - 045 - 2006

Sammanträde 14 februari 2006

Verksamhetsberättelse för år 2005 för Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd

Del II – för nämndens egen uppföljning

Uppföljning av plan för intern kontroll	2
Medicinskt Ansvarig Sjuksköterska (MAS)	6
Information, demokrati & kultur	7
Brotts- drog- och våldsförebyggande arbete	9
Barn- ungdoms- och skolavdelningen	11
Äldreomsorgsavdelningen	15
Avdelningen för omsorg om personer med funktionsnedsättning	17
Individ- och familjeomsorg - Vuxen	18
Individ- och familjeomsorg – barn och ungdom:	26
Individ- och familjeomsorg – arbete och bistånd:	31
Personalavdelningen	37
Stadsdelsmiljö och teknik	40

Uppföljning av plan för intern kontroll

Redovisningskontroller

Följande dokument ska säkerställa att redovisningen sker på ett ändamålsenligt, effektivt och säkert sätt och i enlighet med god redovisningssed:

- Stadens regler för ekonomisk förvaltning beslutade av kommunfullmäktige
- Instruktion för attest och utanordning fastställd av stadsdelsnämnden
- Delegationsordning för administrativa ärenden fastställd av stadsdelsnämnden
- Förvaltningens skriftliga dokumentationer för olika redovisningsrutiner samt övriga policydokument som beslutats av förvaltningsledningen

Dessa dokument ingår i den ekonomihandbok, som har distribuerats till förvaltningens verksamhetschefer och enhetschefer. I bilaga redovisas de områden som omfattas av redovisningskontrollerna samt hur kontroller ska ske. Förvaltningen kommer fortlöpande följa upp och vid behov revidera denna del av internkontrollplanen.

Bedömning av väsentlighet och risk: Aktuella rutiner avser enskilda anställdas beröring med kontanta medel (eller liknande). *Risken* bedöms som stor att otillräcklig kontroll kan medföra förluster och / eller att misstankar om oegentligheter eller slarv uppkommer. Därför ingår detta slag av kontroller normalt i varje års plan för intern kontroll.

Tidpunkter: Fortlopande under året. *Ansvar:* Ekonomichefen

Detta har gjorts:

Den 3 oktober 2005 gick förvaltningen in i det nya stadsgemensamma ekonomisystemet AGRESSO. Under implementeringsperioden har ett mycket omfattande planerings- och utbildningsarbete genomförts av personalen inom ekonomiavdelningen. Det har därigenom inte varit möjligt att fullfölja den interna kontrollen i enlighet med förutsättningar som angavs i internkontrollplanen för år 2005. Huvudkassan och kassan inom sektionen för ekonomiskt bistånd har dock stämts av och kontrollerats enligt plan. Arbetsenheternas underförskottskassor har också löpande granskats samt avstämts i samband med bokslutet.

Mot bakgrund av de förändringar som det nya ekonomisystemet medför arbetar nu förvaltningen med att uppdatera ekonomihandboken, vari även stadens reviderade attestinstruktion samt regler för ekonomisk förvaltning kommer att beaktas. Under 2006 planeras en mer omfattande internkontroll genomföras vid enheterna. I samband med detta följs även införandet av det nya ekonomisystemet upp.

Systematiskt brandskyddsarbete

Under året ska kontrolleras att förskolor och boenden bedriver systematiskt brandskyddsarbete i enlighet med gällande instruktioner. Det systematiska brandskyddsarbetet (enligt lagen om skydd mot olyckor) innebär att tidigare syner i brandförsvarets regi ersätts av ett preciserat krav på egenkontroll.

Bedömning av väsentlighet och risk: Följderna av en eldsvåda kan vara förödande. *Väsentlighetsaspekten* motiverar kontroll.

Tidpunkt: Successivt under hösten.

Ansvar: Cheferna för barn- ungdom- och skolavdelningen, äldreomsorgsavdelningen och avdelningen för omsorg om funktionshindrade.

Detta har gjorts:

Kurser i systematiskt brandskyddsarbete (SBA) för enhetschefer m.fl. har genomförts under hösten i brandförsvarets regi varvid 67 personer har utbildats. SISAB har tillsammans med respektive skolläddning påbörjat ett arbete i stadsdelens skolor för att bl.a. klargöra rutiner, ansvarsgränser m.m. vad avser SBA.

Flertalet skolor har gått igenom ur ett brandskyddsperspektiv enligt Lagen om skydd mot olyckor och haft startmöten under hösten. SBA kommer att driftsättas från årsskiftet. Försko-

lorna kommer att göra detsamma under 2006. Brandskyddsansvariga har erbjudits att delta i kurser i brandskydd.

Inom äldreomsorgen har SBA arbetats fram utifrån gällande instruktioner vid Råcksta sjukhem, Nälsta servicehus och Skolörtens äldreboende. På Hässelby Gårds äldreboende pågår arbetet med att systematisera brandskyddet inom hela enheten.

Inom omsorg om personer med funktionsnedsättning har alla enhetschefer och bitr. enhetschefer genomgått utbildning i SBA. Att systematisera brandskyddsarbetet ute på verksamheterna pågår. Bl.a. har en eller flera personer på varje verksamhet fått brandskydd som speciellt ansvarsområde. Utifrån den tillsyn som genomförts på gruppboenden och dagliga verksamheter har alla biträdande enhetschefer fått i uppdrag att senast 2005 12 31, på en arbetsplatsträff (APT) gå igenom de rutiner som gäller i händelse av brand, var brandsläckare finns, utrymningsvägar, uppsamlingsplatser, rutiner i samband med kontroll av brandvarnare samt inventera behovet av brandskyddsutbildning. Uppföljning kommer att göras i samband med att APT-protokollen lämnas in för arkivering.

Försörjningsstöd

Kontrollen innebär granskning av efterlevnaden av delegationsordning, riktlinjer och rutiner som finns för att förhindra oegentligheter eller felaktigheter sker vid handläggning av försörjningsstöd samt att rutinerna är dokumenterade.

Bedömning av väsentlighet och risk: Frågan har fått ökad aktualitet i och med revisionskontorets rapport om brister i Paraplysystemets funktioner och kringrutiner som rör kontroll av utbetalningar. Dessutom har personalomsättningen varit hög, varför många handläggare har begränsad erfarenhet. Aspekten *risk* är påtaglig. Handläggningen är myndighetsutövning med stor betydelse för enskilda personers livssituation. Försörjningsstödet omfattar stora kostnader och budgethållningsproblem noteras. Även *väsentlighet* motiverar kontroll.

Tidpunkt: Vid tre tillfällen under året. *Ansvar:* Chefen för Individ- och familjeomsorg, arbete och bistånd.

Detta har gjorts:

Projektet internkontroll har pågått sedan juni 2005. En systematisk modell för internkontroll har utvecklats. Två större granskningar har utförts: Avslutade deltagare på Arbetsforum Vinska-Råcksta samt SFI- och socialmedicinska ärenden. Totalt omfattar granskningen ca hälften av det totala antalet ärenden inom sektionen för ekonomiskt bistånd.

Resultatet visar brister vad gäller grundutredningar, individuella arbetsplaner, beaktande av barnperspektivet samt dokumentation vad gäller motivations- och förändringsarbete. Förvaltningen kommer att prioritera dessa förbättringsområden under 2006 samtidigt som internkontrollen fortsätter. Det är dock viktigt att konstatera att de ekonomiska utredningarna blivit bättre och dokumentationen kring dessa är tillfredsställande.

Upphandling av hem för vård och boende inom socialpsykiatri

Kontrollen avser dokumentation av avsteg från ramavtal.

Pågående placeringar utanför ramavtal har granskats under 2004. Biståndshandläggarna har erhållit genomgång om vilka upphandlingsregler som gäller. Mallar har tagits fram för de fall där ett individuellt avtal behöver tecknas utanför ramavtal. Under 2005 planeras att genomföras en systematisk genomgång för att kontrollera detta.

Bedömning av väsentlighet och risk: Det finns ibland en risk för att en handläggare väljer en lösning, som innebär avsteg från ett ramavtal, utan att det föreligger godtagbart skäl. Om avsteg görs från ett ramavtal är det väsentligt att det finns skäl som motiverar det. Därför kontrolleras tillämpningen av den mall som utarbetats.

Tidpunkt: November-december. *Ansvar:* Chefen för Individ- och Familjeomsorg Vuxen.

Detta har gjorts:

Under året har gjorts fem nyplaceringar. I samtliga fall har ramavtalet beaktats. I de fall det varit nödvändigt att göra avsteg har skälen för detta noggrant genomgåts. Eftersom många

personer vistats på HVB-hemmet under lång tid måste klientens behov gå före ramavtalet. D.v.s. klienten flyttas inte utan fullföljer sin placering där. I samband med förlängning av pågående placeringar har individuella avtal tecknats med vårdgivaren. Handläggaren har i samtliga fall använt gällande mallar och avtalen har undertecknats av avdelningschefen.

Avgiftshantering inom äldreomsorgen

Tillämpningen av anvisningarna för äldreomsorgens avgiftssystem.

Revisionskontoret har 2003 konstaterat att flera vårdtagare inom stadens äldreomsorg har haft, oftast, för hög avgift p.g.a. felaktig boendekostnad eller att hyresuppgift saknats. Revisionskontoret framhåller att det är förvaltningarnas ansvar att bygga upp interna kontrollrutiner för avgiftshanteringen. I verksamhetsberättelsen för 2004 anförde förvaltningen att felaktiga kostnader och feldebiteringar för personer i särskilt boende rättats och att biståndshandläggarna arbetar strikt efter tillämpningsanvisningarna för äldreomsorgens avgiftssystem.

Bedömning av väsentlighet och risk: Eftersom felaktigheter varit vanligt förekommande tidigare kan risk finnas att denna situation återuppstår.

Tidpunkt: Våren. *Ansvar:* Chefen för äldreomsorgen.

Detta har gjorts:

Under år 2005 har arbetet med internrevision och kontroll av avgifter inom äldreomsorgen påbörjats i syfte att ge rätt räkning till brukaren och rätt intäkt till äldreomsorgen. Biståndshandläggarna arbetar strikt efter tillämpningsanvisningarna för avgiftssystemet. Felaktigheter kan ändå uppstå men genom internkontrollen upptäcks och åtgärdas dessa fel så snart som möjligt. I revisionsarbetet ingår även som ett viktigt redskap att se till att varje brukare har en aktuell arbetsplan. Arbeta pågår för närvarande tillsammans med en konsult för att ta fram gemensamma arbetsplaner för alla enheter inom äldreomsorgen. Utvecklingsarbetet fortsätter vidare med att ta fram kontinuerliga rutiner för internkontrollen.

Biståndsbeslut inom hemtjänsten

Kontrollen avser handläggning och dokumentation av ansökta behov av hemtjänst

Revisionskontoret granskade 2003 myndighetsutövningen i Hässelby-Vällingby i den del som avser handläggning och dokumentation av ansökta behov av hemtjänst. Revisionskontoret fann brister och gav olika rekommendationer – bl.a. att genomföra stickprovskontroller i enskilda ärenden regelbundet och resultatet av kontrollen dokumenteras.

I verksamhetsberättelsen för 2004 anfördes bl.a. följande ”Uppföljning av biståndsbeslut inom hemtjänsten påbörjades under hösten. Utöver uppföljning av beslut ingår även arbete med dokumentation som sker enligt stadens riktlinjer. En rutinpärm för handlägningsproceduren kring biståndsbeslut har arbetats fram under året. I pärmen ingår olika lagområden, regler och anvisningar, beslut, avtal, skrivelser m.m. Dessutom har utarbetats en personalmapp, som innehåller all information som man behöver som nyanställd. I mappen finns blanketter, diverse avtal, policys m.m. beskrivna.” Under år 2005 kontrolleras att rutinerna fungerar.

Bedömning av väsentlighet och risk: Eftersom brister varit vanligt förekommande tidigare kan risk finnas att sådana återuppstår. Handläggningen (myndighetsutövning) är väsentligt ur rättssäkerhetsaspekt.

Tidpunkt: Våren.

Ansvar: Chefen för äldreomsorgen.

Detta har gjorts:

Uppföljningen av biståndsbeslut har kommit igång på ett strukturerat sätt. Under året har biståndshandläggarna följt upp större delen av biståndsbesluten för personer som har omfattande behov av omsorg i hemtjänsten, d.v.s. personer som har hjälp minst 38 timmar i månaden. I samband med uppföljningarna har även dokumentationen i personakterna gått igenom. Samtliga biståndsbeslut och all dokumentation har följts upp för de personer som får hemtjänst på Hässelby Gårds seniorboende.

Handläggning av insatser till personer med funktionshinder

Handläggning av insatser till personer med funktionshinder

Revisionskontoret har granskat handläggningen av insatser för personer med funktionshinder i bl.a. Hässelby-Vällingby. Syftet var att bedöma rättssäkerheten i handläggning av enskilda ärenden och att formkraven för myndighetsutövning är uppfyllda. Revisionskontoret har funnit brister och anført att i stadsdelsnämndernas årliga planer för intern kontroll bör ingå verksamhetskontroller riktade mot handläggningen av enskilda ärenden.

Bedömning av väsentlighet och risk: Eftersom felaktigheter noterats är risken uppenbar. Handläggningen (myndighetsutövning) är väsentligt ur rättssäkerhetsaspekt.

Tidpunkt: November-december. *Ansvar:* Chefen för omsorg om funktionshindrade.

Detta har gjorts:

Med anledning av revisionskontorets rapport har sektionen förstärkts med 2,0 anställningar under 2004/2005. Övergripande dokumentation som beskriver ärendehantering på sektionen har arbetats fram. Tre medarbetare har gått 5 poängs kurs i handläggning och dokumentation, i kompetensfondens regi. Under v. 44 genomfördes en internkontroll för att säkerställa att sektionen har en god och rättssäker hantering av ärenden. Kontrollen fokuserade på begreppen ansökan, utredning och beslut. Resultaten visar på en klar förbättring inom de områden som granskats. Nästa steg blir att fortsätta granska verkställighet och omprövningar där även avtal med externa utförare bör ingå.

Friskvård

Granska rutiner vid insatser för personalens friskvård

I stadens medarbetarenkät 2004 fick Hässelby-Vällingby dåligt omdöme från de anställda i vad avser friskvård för personalen. I nämndens budget för 2005 ingår centralt budgeterade medel för friskvård samt beslut om anställning på projektbasis av en friskvårdskonsulent.

Bedömning av väsentlighet och risk: Svårigheter råder att rekrytera vissa personalgrupper. Sjukfrånvaro utgör ett problem för anställda, verksamhet och ekonomi. Att förvaltningen bedöms sämst i staden vad gäller friskvård innebär att frågan bedöms som väsentlig att granska.

Tidpunkt: Successivt under hösten. *Ansvar:* Chefen för personalavdelningen.

Detta har gjorts:

Friskvårdskonsulten började sin anställning i juni. Rutiner har utarbetats för bl.a. subventionerade motionskort och massage. Olika avtal med leverantörer av motionsgympa har setts över och förlängts. Efter att friskvårdskonsulten anställdes har friskvården fokuserats mer systematiskt genom kartläggning av behov som framkommit ute i verksamheterna. Flera aktiviteter har startats – detta beskrivs i annat avsnitt i verksamhetsberättelsen.

Medicinskt Ansvarig Sjuksköterska (MAS)

Medicinskt Ansvarig Sjuksköterska ansvarar för kvalitet och säkerhet inom kommunens särskilda boendeformer. Uppdraget regleras i hälso- och sjukvårdslagen och förordning om yrkesverksamhet på hälso- och sjukvårdens område. MAS arbetar fortlöpande med att utveckla kommunens hälso- och sjukvård och reviderar de riktlinjer och rutiner som styr verksamheten.

Stadsdelsnämndens MAS ansvarar för äldreomsorgen inom Hässleby-Vällingby. För omsorg om funktionshindrade och socialpsykiatri har stadsdelsförvaltningen genom avtal köpt 40% MAS-tjänst från Kista stadsdelsnämnd.

Inom äldreomsorgen och omsorgen om funktionshindrade samt socialpsykiatri har kvalitetsuppföljningar utförts. Under året har även tre ramavtalsuppföljningar inom äldreomsorgen genomförts.

I samråd med Medicinskt ansvarig sjuksköterska har apotekets farmaceut utfört läkemedelsinspektioner inom socialpsykiatri. För övriga verksamheter har läkemedelsinspektioner ännu inte utförts.

Utbildningseftermiddagar i basala hygienrutiner och Meticillin-resistenta *Staphylococcus aureus* (MRSA) och omvårdnadsdokumentation har genomförts.

Revidering och utveckling av riktlinjer har genomförts fortlöpande under året. Inom äldreomsorgen har en arbetsgrupp bestående av sjuksköterskor och MAS genom ett kvalitetsarbete tagit fram en kvalitetsnorm med tillhörande standardvårdplan för trycksår.

Medicinskt ansvarig sjuksköterska medverkar även i olika samverkansformer och möten internt och externt.

Medicinskt Ansvarig Sjuksköterska har anmält två händelser inom äldreomsorgen enligt Lex Maria. Inom omsorgen om funktionshindrade och socialpsykiatri har ingen anmälan enligt Lex Maria gjorts.

Patientnämnden har begärt yttrande i ett klagomålsärende, Socialstyrelsen tre och HSAN två ärenden.

Alla avvikelser enligt Lex Sara och anmälan enligt lagen om personskada enligt LSS har lämnats till ansvariga verksamhetschefer.

Avvikelser som har föranlett en aktiv vårdåtgärd skickas till MAS för vidare utredning och ställningstagande till Lex Maria anmälan. Enklare avvikelser hanteras lokalt på enheten och ska redovisas månadsvis till MAS.

Antal avvikelser som inkommit 2005	Antal fall på grund av brister i tillsyn:	Antal brister i läkemedelshandling (ej givits, förväxling, iordningställande mm)	Antal övriga incidenter (brist i vårdkedjan, omvårdnad, med. tekniska, dokumentation mm)
Äldreomsorgen	6	223	54
Handikappomsorgen	5	110	7

Information, demokrati & kultur

Kultur

En kulturgrupp inom förvaltningen har handlagt kulturfrågor inklusive bidragsansökningar till kulturarrangemang. I budgeten har kulturmedlen fördelats enligt nedan.

Internt:		Externt:	
Barn-, ungdom- och skolavdelningen	400 tkr	Medborgarhuset Trappan	400 tkr
Äldreomsorgsavdelningen	150 tkr	Kultur för integration och mångfald	100 tkr
Avd omsorg om funktionshindrade	50 tkr	Kulturarrangemang i Hässelby Gård	50 tkr
		Speciella kulturarrangemang	150 tkr

I respektive verksamhetsavsnitt beskrivs hur medlen använts. Genom stadsförnyelsearbetet (redovisas separat) har kulturarrangemang ägt rum utöver det som finansierats inom reguljär budget.

Demokrati

I juni redovisades i nämnden en lägesrapport om demokratifrågor i Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd. Den innehöll – utöver vad som berörs nedan – bl.a. en avdelningsvis kartläggning från hösten 2004 avseende medborgardialog och brukarmedverkan.

Medborgardialog och extern information

Under hösten hölls två *medborgarmöten* i anslutning till arbetet med verksamhetsplan för år 2006. Möten med medborgare har (utöver öppna möten före nämndsammanträdena) också hållits i frågor som rör miljö, integration, näringsliv m.m.

Annonser, webbplatsen, kontaktcenter samt Foldern Hässelby-Vällingby 2006 (se nedan) upplyser om hur man når nämndens ledamöter och hur man kan påverka beslut.

Inom ramen för stadsdelsförnyelse finns flera brukargrupper där medborgare kommer med förslag för att förbättra samhällsmiljön.

Under året anställdes ytterligare en informatör som i första hand arbetar med webbinformation. Både den externa webbplatsen och den interna (Insidan) har därmed förbättrats med mer aktuell information.

Som en av de första stadsdelarna i Stockholm kan man i Hässelby-Vällingby söka barnomsorg direkt på webben.

Programmet *Insyn* ger medborgare smidig tillgång till föredragningslista, protokoll och tjänsteutlåtanden. Här kan man också prenumerera på föredragningslista och protokoll.

Förberedelser har gjorts inför stadens övergång till nytt program för uppdatering av webbinformation. Arbetet fortsätter under 2006 bland annat med utbildning av webbredaktörerna.

Webbassistenten Eva såg dagens ljus under året. ”Eva” svarar på frågor som rör förvaltningens och stadens verksamhet samt vissa närliggande områden. ”Eva” visar dessutom besökare till rätt webbsidor - såväl förvaltningens egna som externa.

Samarbetet med *e-centret i Vällingby* har intensifierats. Pågående projekt för s.k. bredbands-tv är bland annat att filma konsumentfrågor och svar, skol-tv, instruktionsfilm i qi-gong för äldre, filma nämnmöte m.m. Utveckling och utvidgning av samarbetet fortsätter under 2006.

Förvaltningens *kontaktcenter* startade under. Här finns personal som kan svara på många ärenden direkt, utan att behöva koppla den sökande vidare i telefonen. Personalen har fått

utbildning för att klara ärenden som gäller socialtjänst, skola, barnomsorg, park- och gatu-skötsel samt omsorg om äldre och funktionshindrade. Varje vecka ringer ca 3 000 personer hit. Tidigare fick endast 40 procent av dem som ringde kontakt med en handläggare direkt. Nu kommer mer än 80 procent fram.

Förvaltningen har *annonserat* i nio nummer av lokaltidningen Mitt I Västerort med en helsida. Syftet har varit att informera om aktuella händelser och synliggöra de politiska besluten. Hel-sidesannonsen distribueras i affischform till samtliga enheter. Förvaltningen har också regel-bundet annonserat separat om nämndsammanträden och öppna möten. Annonser har även införts vid speciella projekt/händelser.

Flera mindre *trycksaker* har producerats under året. Bland annat producerades *foldern Hässel-by-Vällingby 2005* med kort information om verksamhetsplan och budget. Där finns också foton och kontaktinformation för nämndens alla ledamöter samt för ledningsgruppen och de-las ut i reception, bibliotek, på nämndmöten, ute på enheterna. Den ska uppdateras varje år.

Intern kommunikation

Det har genomförts regelbundna *arbetsplatsträffar och informationsmöten* på avdelningar och enheter.

Personalbladet har kommit ut en gång i månaden med kortfattad information om nyheter och aktuellt inom förvaltningen. En spalt är avdelad för nyheter från senaste nämndsammanträdet. Stadsdelsdirektören skriver ledare varje månad. Personalbladet finns på intranätet *Insidan* och distribueras i pappersform enbart till de externa verksamheterna.

Förvaltningens intranät *Insidan* utvecklas kontinuerligt och olika avdelningarna kommit långt med att bygga upp egna sidor med specifik information inom respektive verksamhet.

Under 2005 infördes så kallade *chefsforum*. Alla enhets-, sektions- och avdelningschefer träf-fas två gånger per termin, under två timmar. Information ges från förvaltningsledning och andra enheter som arbetar med strategiska frågor. Framför allt tas ekonomi- och personalfrå-gor upp, men även sådant som rör miljö, kommunikation och större projekt. Stadsdelsdirektö-ren håller i mötena.

Flera av förvaltningens chefer påbörjade under året en utförlig *kommunikationsutbildning* i Kompetensfondens regi.

Brotts- drog- och våldsförebyggande arbete

Samlade långsiktiga och tidiga insatser är viktiga i det förebyggande arbetet. Samarbetet har därför prioriterats mellan individ- och familjeomsorgen, skolor, förskolor, psykiatri, barn- och mödravårdscentraler, polis, Hässelby Fritid AB och Vällingby Fritid AB.

I samarbete mellan IoF Barn- & ungdom och Barn- ungdoms- och skolavdelningen pågår ett projekt enligt Manchestermodellen med medel från kompetensfonden. Andra pågående verksamheter är grupper inom Komet och ART. Komet riktar sig mot föräldrar eller lärare till barn, som ofta bråkar eller är svåra att hantera och ART mot ungdomar med behov av social färdighetsträning, ilskekontrollträning och moralutbildning.

Ledare till Örebro Preventions-Program (ÖPP) har utbildats för att arbeta på två skolor. ÖPP riktar sig också till föräldrar. Den grundläggande idén är att påverka föräldrars attityder till ungdomars drickande, för att den vägen påverka barnens alkoholvanor.

Ett flertal av stadsdelens skolor arbetar med Livskunskap eller motsvarande ämnen på schemat.

I samverkan med Socialtjänstnämnden, som också finansierar verksamheten, och Bromma stadsdelsnämnd drivs Stödcentrum för unga brottsoffer och medlingsverksamhet.

En arbetsgrupp kring drog- och brottsförebyggande arbete (barn och ungdom) med representanter från högstadieskolor, socialtjänstens utförarsektion, fältassistenterna (Vällingby Fritid AB), polisen m.fl. samordnar planering och aktiviteter kring extra insatser vid exempelvis skolavslutningar, kampanjer, utbildningar.

Revidering av stadsdelens drogpolitiska handlingsprogram har påbörjats och ska slutföras under 2006. Till grund för arbetet ligger Stockholms tobaks- alkohol- och narkotikapolitiska program (STAN-programmet). Som underlag för verksamhetsplanering och behovsinventering pågår kartläggning av befintliga resurser och verksamheter kontinuerligt. Arbeta med att aktualisera och förankra stadens alkohol- och drogpolitiska handlingsplan i stadsdelen har påbörjats.

Den preventionsutbildning utifrån STAN-programmet som planerades inför 2005 har ännu inte genomförts. Den kommer att genomföras under 2006.

Under två veckor i april står Stockholms stad varje år för en mediakampanj mot droger. I samband med den har lokala aktiviteter anordnats, såsom informationsmöte för föräldrar på högstadieskolorna, med medverkande från polisen, Maria ungdom, Vällingby fritid AB (fältassistenterna) och stadsdelsförvaltningen. Föräldramöten har även anordnats av enskilda föräldraföreningar och skolor då fältassistenterna, närpolisen m.fl. inbjudits. Även i samband med skolstart år 7 informeras föräldrarna på skolornas ordinarie möten.

Resultaten av Stockholms stads drogvaneundersökningar (Stockholmsenkäten), som genomfördes under vårterminen 2004, blev klara först under våren 2005. Resultaten var då redan ett år gamla och har därför inte kunnat användas i samma utsträckning som tidigare år.

Det finns stort utbud av öppen och organiserad fritidsverksamhet på de sju fritidsgårdarna / mötesplatserna i stadsdelen. Verksamheterna, tillsammans med tre fältassistenter, har en aktiv roll i att förebygga förekomst av droger, våld och kriminalitet. All fritidsverksamhet inom kommunens ram är drogfri. Utifrån fritidsgårdarna bedrivs bl.a. attitydpåverkande verksamhet enskilt och i grupper. Under året har startats bl.a. en kurs i självförsvar för flickor - för att stärka deras självkänsla - och en grupp för pojkar kring attityd- och värderingsfrågor.

Under sommaren arrangeras verksamheter vid de allmänna baden. Inför skolavslutningar mm har extra insatser på fältet organiserats av fältverksamheten och ungdomsgruppen inom IoF. Närpolisen har då extra aktiviteter mot langning. ”Morsor och farsor på stan”, som har lokal i Vällingby centrum, samt föräldraföreningarna på skolorna bidrar med föräldravandringar.

Lugna Gatan startade verksamhet under våren i området kring Hässelby Gård och Åkermyn-tan / Smedshagen. Verksamheten bedrivs i samverkan med stadsdelsnämnden och SL.

Tillsynsarbetet gällande folköl och tobak pågår fortlöpande. Inköpsstudier hos stadsdelens folkölshandlare har genomförts vid tre tillfällen i samverkan med projektansvarig för folköls- och tobakstillsyn på Precens. Inköpsstudierna resulterade i ingripanden i form av varningar för tre handlare som inte förvissat sig om ungdomarnas ålder.

Extra informationsinsats till folkölsförsäljare genomfördes i samband med skolavslutningen. Det medförde bl.a. att en affär drog in folkölsförsäljningen helt dagarna före skolavslutningen.

Det lokala brottsförebyggande rådet har genomfört fem ordinarie möten, samt en nätverksdag, tillsammans med råden i tre omgivande stadsdelar och kommuner (Nätverk Väst).

Barn- ungdoms- och skolavdelningen

Utöver vad som redovisas i verksamhetsberättelsens del I redovisas följande.

Integrerad ledning och styrning

Rektorer och förskolechefer ger månadsvis sin avdelningschef en ekonomisk rapport med prognos på årsutfall samt i förekommande fall planerade åtgärder för att säkerställa budgethållning.

Varje skola och förskola utarbetar kvalitetsgarantier. Förvaltningen följer upp enheternas åtgärden både vid chefsmöten och i dialog med enskild chef.

Organiserade former för att ta emot och åtgärda klagomål och synpunkter finns inom avdelningen och på respektive verksamhet. Förskolor och skolor anger i sina kvalitetsgarantier hur ansvaret för hanteringen av klagomål sker. I första hand tas klagomålet om hand av närmast berörd personal. I andra hand hänvisas till enhetschef. Om klagomålet inte kan tas om hand inom respektive resultatenhet hänvisas till avdelningschef.

Utvecklingssamtal, individuella utvecklingsplaner, åtgärdsprogram samt betygssystem, nationella prov och dokumentation av barns läroprocesser har varit viktiga instrument i kvalitets-säkringen av verksamheten inom förskolan/skolan.

Förskola familjedaghem

Större enheter och därmed ett ökat ansvar medför att ledningen för förskolenheterna behöver förstärkas. Under året har samtliga enheter redovisat hur framtidens ledningsstruktur vid respektive enhet ska utformas. Under 2005 har rekryteringen påbörjats med tillsättande av biträdande förskolechefer.

Implementeringen av policy för föräldrasamverkan i förskolan har pågått under året. Arbetet med att ta fram utvärderingsinstrument för att följa upp åtgärdsprogram har påbörjats. En *policy för övergång från förskola till skola för barn i behov av särskilt stöd* har utarbetats.

Utvecklingsområden

Syftet med satsning på de minsta barnen är att öka kunskapen om små barns lärande och öka antalet förskollärare i småbansgrupperna. Under året har genomförts arbetslagsutbildning för 37 arbetslag (ca 120 pedagoger), som arbetar med barn i åldern 1-3 år. Utbildningen har bestått av tre heldagar samt två storföreläsningar och ett studiebesök.

Förskolan har fortsatt sitt arbete att skapa nya pedagogiska rum inomhus på förskolan och ute på förskolegårdarna. Ett projekt med att utveckla förskolornas arbete med närmiljön och barns kunskaper och förhållande till naturen har genomförts (Kompetensfonden).

Arbetet med att ta fram metoder för språkutvecklande arbete i förskolan har pågått under året. Ett projekt har påbörjats, som arbetar med hur förskolan med hjälp av modersmålet ska öka barns språkutveckling och lärande. Ledningspersonal och språkpedagoger har deltagit i kursen Språk, kultur, möten.

För att formulera behov av åtgärder i förskolelokalerna har en genomgång av samtliga förskoleadresser gjorts tillsammans med avdelningen för stadsdelsmiljö och teknik.

Förskoleklass, grundskola, skolbarnsomsorg, särskola

Alla barn i skolår F-3 har erbjudits plats i *fritidshem* och alla elever i skolår 4 har erbjudits plats i fritidsklubb eller *mellanstadieverksamhet*. Elever i skolår 5 och 6 som så önskat har erbjudits plats.

Vid skolorna finns väl fungerade *skolhälsovård* och elevvårdsteam som har ett övergripande ansvar för elevernas fysiska och psykiska hälsa. Samtliga skolor har skolsköterska, de flesta har psykolog eller kurator medan några köper tjänster från utbildningsförvaltningen.

Varje enhet har planerat och erbjudit *fysiska aktiviteter* för både flickor och pojkar inom ordinarie terminsplanering. Samråd sker med eleverna.

Aktivt arbete pågår i skolorna för att *motverka alla former av kränkande behandling*. Alla skolor har planer för att både förebygga kränkande behandling och vid behov vidta åtgärder. Samarbete förekommer med olika organisationer t.ex. Friends. Vid flera skolor finns kamrattstödare. I de flesta skolor ingår i undervisningen ämnet livskunskap eller motsvarande där eleverna bl.a. arbetar med värderingsövningar samt hur man stärker sitt självförtroende.

Samtliga grundskolor arbetar med att identifiera elever som riskerar att inte nå *kunskapsmålen i svenska, engelska och matematik*. Bedömning och analys sker bland annat utifrån nationella prov i år 5 och 9 och med hjälp av ämnesspecifika kravnivåer. Kravnivåerna fungerar som stöd för att lättare följa varje elevs utveckling och för att planera insatser anpassade till varje elevs förutsättningar. För att tidigt uppmärksamma elever, som behöver stöd, används läsutvecklingsscheman och metoder för att analysera matematikkunskaper.

I individuella utvecklingssamtal förs kontinuerlig dialog med lärare, elev och föräldrar om elevens kunskapsutveckling. För elever, som har svårigheter att nå målen, upprättas alltid ett åtgärdsprogram i samarbete med lärare, elev och föräldrar. Skolledningen håller sig informerad och följer upp dessa elever vid elevvårdskonferenser och i förekommande fall i samarbete med socialtjänsten. Åtgärdsprogrammet följs upp regelbundet och revideras vid behov.

Vid jämförelse av resultaten mellan skolår 8 och 9 redovisas följande resultat. Andelen elever i stadsdelens skolor, som ännu inte uppnått målen i kärnämnen vårterminen 2005, uppgår för skolår 9 i engelska till 3,5% (9,9 %), matematik 4,5% (8,3 %) och svenska 2,5% (5,8%). Inom parentes redovisas antalet som inte uppnådde målen i skolår 8 år 2004. Jämförelsen är genomförd med samma elevgrupp två år i rad.

För elever som ej uppnått målen ser insatserna olika ut för varje elev. Exempel på elevinriktade åtgärder är undervisning i mindre grupp, förberedelseklass, nivågruppering, specialundervisning. Redovisningen av betygsresultaten ger en tydlig bild på effekten av skolornas särskilda åtgärder då den visar en klar förbättring.

Skolorna har deltagit i kompetensfondens projekt "Likvärdig bedömning och betygssättning".

Samarbetet med landstinget enligt BUS-utredningen

Samarbetet med landstinget enligt intentionerna i BUS-utredningen har ännu inte reglerats i överenskommelse. Dock har under hösten utsetts en gemensam styrgrupp med uppdrag att skriva fram en överenskommelse för samverkan. Från stadsdelsförvaltningen ingår cheferna för Individ- och familjeomsorg och Omsorg om funktionshindrade samt chefen för Stödenheten. Styrgruppen har kallats till inledande möte i januari 2006. Ett lokalt forum, som har inrättats med företrädare för berörda enheter, ska fungera som arbetsgrupp. Även detta inleder sitt arbete under januari 2006.

Elev- och föräldrainflytande

Skolorna har under året utvecklat former för samtal kring elevens studier, informationen kring elevernas utveckling och gjort kunskapsmålen tydliga så att eleverna själva kan planera sina studier. Den viktigaste formen för elevmedverkan och elevinflytande ligger i skolornas arbetssätt och de resultat eleven vill uppnå. Det finns i många ämnen möjlighet för eleverna att själva välja och genomföra moment för att uppnå de högre betygsmålen.

Individuella utvecklingssamtal äger rum vid skolorna en gång per termin. Vid samtalen deltar föräldrar, lärare och elever. I samband med utvecklingssamtalen får eleverna utvärdera sitt eget lärande.

Viktigt är att varje elev och förälder under hela grundskoletiden får kontinuerlig information om elevens studieutveckling.

Varje klass har ett klassråd, där det diskuteras aktuella frågor. Från varje klassråd utses klassrepresentanter till skolans gemensamma elevråd (vid 1-9-skolorna finns oftast två elevråd, ett för de lägre åldrarna och ett för de högre). Från klass- eller elevråd utses representanter till skolans förvaltningsråd eller motsvarande. Elever är även representerade i andra grupper t.ex. antimobbing, matråd, skolgårdsgrupper och olika arbetsgrupper.

Skolan bjuder en gång per termin in föräldrar och elever till utvecklingssamtal kring frågor som rör enskild elev. Individuella utvecklingsplaner upprättas vid mötet. I skolan äger föräldramöten rum inom klassens/gruppens ram. Varje klass har en representant i skolans föräldraförening. Föräldrar finns representerade i skolans förvaltningsråd eller motsvarande, som finns vid varje skola. Ordförande i förvaltningsrådet är rektor och i rådet ingår förutom föräldrar skolpersonal och elevrepresentanter.

Utvecklingsområden

Skolorna satsar resurser för att stärka elevernas kunskaper i svenska språket. För att tidigt uppmärksamma elever som behöver stöd i svenska språket används läsutvecklingsscheman (LUS). Ett nätverk för skolornas språkutvecklare har bildats, för att sprida kunskaperna och stärka den språkutvecklande undervisningen.

Skolbiblioteken tar en aktiv roll för att få elever intresserade av att läsa fler böcker bl.a. genom bokprat. Nämnden har i oktober antagit en läsplan för samtliga skol- och folkbibliotek i stadsdelen. Skolbiblioteken har från Statens kulturråd tilldelats särskilda medel till inköp av barn- och ungdomslitteratur.

Barn med annat modersmål än svenska erbjuds undervisning i sitt modersmål. Tillsammans med Bromma stadsdelsnämnd drivs ett projekt för att förbättra studiehandledning och modersmålsundervisning, för att genom undervisning på modersmålet ge eleverna flera möjligheter att nå skolans mål. I projektet har genomförts en kartläggning av elever och språk- och modersmålslärare i stadsdelarna. Ett nätverk har startat. Deltagare är pedagoger, som arbetar med språkutveckling i skolor i Bromma och Hässelby-Vällingby som har stor andel elever i behov av språkstöd. Inom projektet har en föreläsningsserie med tema mångfald genomförts.

Skolan utvecklar former för matematikundervisningen som stärker elevernas matematiska tänkande och problemlösningsförmåga samt leder till högre måluppfyllelse. Två skolor har påbörjat arbetet med att bygga upp matematikverkstäder.

Familjecenter planeras i Hässelby gård

Arbetet med beslutad Familjecentral i Hässelby gård har fullföljts under året. En handlingsplan är framtagen som strukturerar samverkansformerna mellan barnavårdscentral, mödravårdscentral, öppen förskola och Individ- och familj, barn och unga. Planerna på att öppna

verksamheten i gemensamma lokaler i Hässelby Gård har ej kunnat genomföras fullt ut på grund av svårigheter att komma in i ändamålsenliga lokaler.

Medarbetarna

Skolornas personal har erbjudits utbildning i krishantering.

Arbetet med att utarbeta verksamhetsspecifika lönekriterier pågår inom avdelningens verksamheter.

Skyddsronder och psykosocial skyddsenkät har genomförts vid avdelningen. Vid förändringar i organisationen har riskbedömningar genomförts.

Enheterna har haft en positiv attityd att ta emot praktikanter och studiebesök. Till vårterminen 2005 tog stadsdelen in 17 nya studerande från lärarprogrammet på högskolan, som har fått platser vid våra förskolor och skolor. Stadsdelen har åtta nya studerande med stöd från Länsarbetsnämnden. De har sin verksamhetsförlagda utbildning inom förskolan. Totalt har stadsdelen haft 64 studenter under 2005. Fyra utbildningsdagar har genomförts under våren. En utbildningsdag har genomförts om krishantering.

Företrädare för förvaltningen, skolan och lärarhögskolan (LUG-gruppen) har påbörjat arbete med att ta fram riktlinjer för den verksamhetsförlagda utbildningen för att tydliggöra de olika roller, som gäller för förvaltningen, skolan, studenterna och lärarhögskolan.

Ytterligare två rektorer har genomfört den statliga rektorsutbildningen. Rektorer förskolechefer och biträdande rektorer har fått handledning.

Vid samtliga enheter har genomförts s.k. ILS-besök. En av de punkter som diskuterats vid mötena är frågor som rör arbetet kring medarbetarna.

Inom ramen för kompetensfonden har ca 40 personer från fritidssektorn, ca 300 från förskolan och ca 350 från skolan deltagit i olika utbildningar. Betydligt fler har deltagit i enstaka seminarier.

Äldreomsorgsavdelningen

Utöver vad som redovisas i verksamhetsberättelsens del I redovisas följande.

Brukarinflytande

Brukarinflytande har skett på olika sätt dels individuellt genom vårdplanering, information och genom fortsatt utveckling av arbetet med kontaktmannaskap och dels genom information och diskussioner i stadsdelsnämndens pensionärsråd, förtroenderåden, anhörigmöten och i olika äldregrupper.

Alla enheter tillämpar kontaktmannaskap och kontaktmannen ansvarar för att en arbetsplan upprättas efter brukarens individuella behov och önskemål. Genom samarbete med brukaren, anhöriga eller andra närstående, biståndshandläggare och sjukhus etc. har viktig information skaffats för att säkerställa en god omvårdnad om den enskilde.

Under hösten genomfördes *Äldreomsorgsdagen* som planerades i samverkan med pensionärsrådet. Information gavs och frågor besvarades om äldreomsorgens verksamhet och vart man vänder sig när man som äldre har behov av hjälp eller stöd för att klara den dagliga livsföringen. Under dagen fanns dessutom två representanter från pensionärsrådet närvarande för att svara på frågor eller berätta om pensionärsrådets arbete inom stadsdelsområdet.

Representanter från äldreomsorgen har på inbjudan från Äldregruppen i Hässelby deltagit vid olika möten under året för att informera om olika aktuella frågor i äldreomsorgen.

Stadsdelsnämndens pensionärsråd

Pensionärsrådet har under året haft 13 protokollförda sammanträden. Stadsdelsnämndens ordförande deltog vid två av dessa. Många och viktiga diskussioner har förts kring de äldres livskvalitet och villkor inte minst vad gäller äldres boende och beviljande av insatser och framtidsfrågor i stort vad gäller äldreomsorg.

Pensionärsrådet har tagit del av och givits möjlighet att lämna synpunkter på såväl övergripande ärenden som ärenden och remisser som berört äldreomsorgens verksamhet och budget. Diskussioner har förts och värdefulla synpunkter har lämnats på bl.a. samverkansprojektet kring äldrecentret inom Hässelby Gårds äldreboende, tillsynsbeslut, verksamhetsplan, ärenden som rört förändringar inom stadsdelens särskilda boenden, ny teknik, seniorboenden, Lex Sahra anmälan, detaljplaner och förslag till program för olika bostadsbebyggelser inom stadsdelsområdet.

Två representanter från pensionärsrådet deltog i planeringen och genomförandet av den Äldreomsorgsdag som hölls i september.

Föreningsbidrag

Inom äldreomsorgen har 100 tkr beviljats till nio olika föreningar, organisationer och förtroenderåd som ansökt om föreningsbidrag. De olika föreningarna bedriver verksamhet som ger äldre i stadsdelsområdet möjlighet till olika aktiviteter i ett socialt och förebyggande sammanhang och där verksamheterna kan ses som ett komplement till de insatser som bedrivs inom äldreomsorgen.

Samverkan

För att stärka vårdkedjan har samarbetet med landstinget upprätthållits kontinuerligt i olika grupperingar. Biståndshandläggare har deltagit från myndighetsdelen och hälso- och sjuk-

vårdspersonal från de olika äldreboendena tillsammans med främst Brommageriatriken, S:t Görans sjukhus och primärvården. Inom den öppna hemtjänsten har regelbunden samverkan skett mellan vårdpersonal och distriktssköterska i de fall brukaren haft behov av hälso- och sjukvård.

Regelbundna vårdsamråd har hållits två gånger per termin och äldreboende. I dessa har chefer, paramedicinare, medicinskt ansvarig sjuksköterska (MAS), sjuksköterskor samt läkare från primärvård och psykiatri deltagit.

Samverkansprojekt

Intensiv samverkan har under året skett mellan stadsdelsförvaltningen, landstingets Beställare Vård och Micasa fastigheter i AB Stockholm, på såväl politisk som tjänstemannanivå. Detta samarbete har resulterat i ett samverkansprojekt kring ett äldrecentrum som ska inrättas inom Hässelby Gårds äldreboendes lokaler fr.o.m. januari 2007. Syftet med projektet är bl.a. att utveckla insatser för personer med omfattande omvårdnadsbehov. Formerna för samverkan kommer att fortsatt utvecklas när det är klart vilken vårdgivare som får uppdraget att driva äldrevårdscentralen. Samarbete sker mellan de olika organisationernas informatörer. En lokal projektledare finns tillgänglig för att hålla ihop de aktiviteter som påbörjats och kommer att förekomma inom äldrecentret och för att ge aktuell information till boende, anhöriga och andra intressenter i huset.

Boendeplanering

Flera av de boende på ålderdomshemmen på Skolörten och Hässelby Gård har genom åren utvecklat en demenssjukdom. För att kunna ge dessa personer en tryggare vård omvandlades under våren tio ålderdomshemspplatser till ett gruppboende för nio dementa personer på Hässelby Gårds äldreboende. På Skolörten omvandlades åtta ålderdomshemspplatser till ett gruppboende för åtta personer.

Stadsdelsnämnden beslutade i november att projektering ska påbörjas för omvandling av 24 servicehuslägenheter på Skolörtens äldreboende inom kvarteret Vallörten för omvandling till gruppboende med 16-18 lägenheter för personer med demenshandikapp. Lokalerna är därvid i behov av omstrukturering. Lägenheterna måste moderniseras och tillgänglighetsanpassas, och de allmänna utrymmena behöver renoveras.

Inom ramen för samarbetet med Bromma stadsdelsförvaltning kring nyttjandet av boenderesurser har det varit möjligt för förvaltningen att få tillgång till boendeplatser på Blackebergs sjukhem.

Omvandlingen av servicehuslägenheter till seniorboende avslutades den 31 mars 2005. Den 15 januari 2005 övergick D-husets 65 lägenheter på Hässelby Gårds äldreboende till seniorboende. B-husets 72 lägenheter övergick fr.o.m. den 1 april 2005 till seniorboende. Av de boende på Hässelby Gård valde alla att bo kvar efter omvandlingen sånär som två personer som på grund av sitt hälsotillstånd beviljades boende på ålderdomshem och sjukhem.

Granskning av äldreomsorgens verksamhet

Stadens äldreomsorgsinspektörer påbörjade under försommaren 2005 en granskning av äldreomsorgens alla verksamheter. Granskningen har fortsatt under hela året. Inspektörerna har under granskningens gång påtalat synpunkter och brister i dialog med berörda chefer. Detta har lett till att verksamheterna kunnat utvecklas och bidragit till en viss kvalitetshöjning inom äldreomsorgen i stadsdelsområdet. En rapport kommer att presenteras av inspektörerna när granskningen slutförts.

Avdelningen för omsorg om personer med funktionsnedsättning

Utöver vad som redovisas i verksamhetsberättelsens del I redovisas följande.

Uppföljning av åtaganden

- 50% av medarbetarna ska få utbildning/fortbildning omkring omsorg om funktionshindrade / etniska kulturer.

Genom bl.a. stadens projekt Lys, kompa, funka har många medarbetare deltagit i utbildningar/fortbildningar. Bl.a. har 20 personer har genomgått basutbildning (grundutbildning). Andra exempel på utbildningar är brandskyddsutbildning, utbildning om bemötande, olika ledarskapsutbildningar. Enhetschefer och bitr. enhetschefer har deltagit i utbildning om dokumentation. I samband med att antalet brukare med autism (eller autismliknande tillstånd) ökar i verksamheterna har avdelningen anordnat en heldagsutbildning om autism.

- Alla verksamheter ska aktivt arbeta för att ta emot elever och praktikanter.

Alla verksamheter är positiva till att ta emot elever, praktikanter och studiebesök. På verksamheterna pågår arbetet med att skapa hållbara kontakter med olika skolor. Verksamheter har tagit emot 17 elever och praktikanter från olika utbildningar (nio fler än föregående år). Nytt är att en verksamhet tagit emot en praoelev. Man har också tagit emot två feriearbetande ungdomar. Fem brukarpraktikanter har tagits emot (två fler än föregående år). Antal studiebesök från skolor, andra gruppboheter och dagliga verksamheter har minskat från 37 till 19.

- Alla verksamheter ska marknadsföra sig som den goda arbetsplatsen.

På många verksamheter pågår arbete med att göra en broschyr som på ett lättillgängligt sätt ger information om verksamheten. Diskussioner pågår för att definiera vad som är en god arbetsplats för att marknadsföra sig som en sådan. *Skolprojektet Astrakan* är ett projekt på dagliga verksamheten Astrakan i samarbete med en av stadsdelens skolor. Projektet är långsiktigt och syftet är att marknadsföra Astrakan som "en god arbetsplats", ge information om utvecklingsstörning för att minska fördomar mot denna grupp och bidra till att det även i framtiden finns kompetent personal att rekrytera.

- Alla verksamheter ska arbeta fram former för ett systematiskt utvecklingsarbete som bygger på medarbetarnas inflytande och delaktighet.

Att utveckla formerna för ett systematiskt arbetsmiljöarbete pågår. Alla verksamheter skriver en verksamhetsplan med förslag till kvalitetsgarantier där medarbetarna är delaktiga och brukarna har inflytande. Verksamhetsplanen innehåller *åtaganden* som anger vad som ska uppnås under året. *Arbetsätten* anger metoderna för att uppnå det man åtagit sig. Verksamheterna beskriver även *resursutnyttjande*, hur och när man avser att *följer upp* sina åtaganden. *Resultatet* redovisas och kommenteras i verksamhetsberättelsen/bokslutet.

- Alla verksamheter ska vidta åtgärder som medför att sjukfrånvaron minskar.

Alla verksamheter har i uppdrag att ha arbetsmetoder som medför att sjukfrånvaron minskas, medarbetarnas hälsa förbättras och frisknärvaron ökar. De insatser som görs är bl.a. kontinuerlig kontakt med sjukskrivna medarbetare, rehabiliteringsutredningar, olika former av friskvård t.ex. styrketräning promenader, kulturella inslag i samband med planeringsdagar. Riskbedömningar görs på varje verksamhet och aktualiseras regelbundet. Där det finns behov görs riskbedömningar för enskilda brukare.

Individ- och familjeomsorg - Vuxen

Verksamhetsområdet omfattar dels missbruksvård för vuxna över 20 år, dels bistånd och insatser för personer i åldern 18- 65 år med varaktiga psykiska funktionsnedsättningar.

Insatser i missbruksvården (enligt SoL och LVM) är öppenvårdsbehandling, stöd- eller omvårdnadsboende, härbärge, försöks- och träningsboende, arbetskooperativ, familjehemsvård, behandlingshem eller social kontaktperson.

Insatser i socialpsykiatrin (enligt SoL och LSS) är boendestöd, sysselsättning, hemtjänst, hemtjänst i assistansliknande form, social kontaktperson, personlig assistent, ledsagning, hemvårdsbidrag, färdtjänst, boende i särskilda boendeformer, stödboende, försöks- och träningslägenhet samt boende på HVB-hem.

Utöver vad som redovisas i verksamhetsberättelsens del I redovisas följande.

Uppfyllelse av generella åtaganden:

- *Alla enhetschefer ger månadsvis avdelningschefen skriftlig rapport om måluppfyllelse och ekonomi med prognos på årsutfall samt i förekommande fall åtgärder för budgethållning.*

Uppföljningen har skett fortlöpande genom att biträdande enhetschefer rapporterat till enhetschefen, som i sin tur gett motsvarande rapport och åtgärdsförslag till avdelningschefen.

- *Boenden som erbjuder brukarna, i stadsdelen och utanför, ska vara kostnadseffektiva.*

Under året har flera personer flyttat från HVB-hem, samtidigt som ett antal nyplaceringar gjorts. Vid varje nyplacering har vårdgivare valts med stor omsorg och så långt det varit möjligt har placeringen skett i Stockholms närhet.

Mätning av antalet vård dygn i HVB-hem visar att omflyttningar, kortare placeringar m.m. medfört att vård dygnet minskat från 15 580 dygn under 2004, till 11 181 dygn under 2005 (ca 28%). Detta avspeglas i bokförda kostnader för verksamheten. De totala kostnaderna för frivillig institutionsvård enligt SoL (HVB-placeringar) har som helhet minskat.

Kvalitetsutveckling

Alla verksamheter har detaljerade verksamhetsplaner med enhetsspecifika åtaganden. Uppföljning av verksamheten har skett genom att avdelningschefen regelbundet följt enheternas åtaganden och arbetssätt.

- *Tillsammans med den enskilde upprättas individuella planeringar som följs upp och utvärderas kontinuerligt.*

Alla verksamheter arbetar med handlingsplaner, d.v.s. att de tillsammans med klienten formulerar målet med uppdraget, hur det skall genomföras och hur det skall följas upp. Olika anpassade modeller har tagits fram på enheterna utifrån brukargruppens behov.

- *Barnens bästa är alltid i fokus, även om uppdraget gäller den vuxne.*

I utredningarna på Hässelbymottagningen har intervjun kompletterats med frågor som tar reda på om klienten har egna eller andras barn i sin närhet eller om klienten inte har kontakt med sina barn. Uppgiften vägs in i vuxenutredningen på så sätt att socialsekreteraren tillsammans med klienten reflekterar över även barnets situation. Inom Socialpsykiatriska enheten prövas en ny motsvarande utredningsmodell. Inom boendestöd och sysselsättning handlar detta åtagande också om att anpassa aktiviteterna för de klienter som lever med barn så att detta gynnar barnets situation.

- *Den enskildes positiva nätverk är en viktig del i allt utredningsarbete och i alla beviljade insatser.*

I utredningsskedet och i behandling erbjuds anhöriga eller vänner att delta om klienten så önskar. Verksamheterna har strävat efter att ha så god vardagssamverkan som möjligt med klientens nätverk och om behov finns erbjuda sådana aktiviteter som främjar möjlighet att öka det sociala nätverket.

- *Psyiskt funktionshindrade erbjuds i så stor utsträckning som möjligt boende och kompletterande stöd inom stadsdelen.*

Avsikten är att undvika nya HVB-placeringar och att göra möjligt för berörda personer att bo kvar hemma i stadsdelsområdet. Effektivt och flexibelt nyttjande av befintliga resurser på hemmaplan har varit nödvändigt. Under året har det nya stödboendet Säteritaket förberetts inför starten i början av 2006.

- *Brukarna har inflytande över verksamheten.*

Alla enheter har fungerande sätt att ta reda på vad brukarna önskar, både vad gäller systematiken i utredningar och i olika uppföljningar som t.ex. *enkäter, brukarråd och fokusgrupper*. Den 1 juli 2005 infördes tydliga rutiner för *systematisk klagomålshantering*. Sedan juli har det inkommit sex klagomål, två förbättringsförslag och ett beröm. Alla är hanterade genom personligt möte, telefon eller skriftlig kontakt. Inkomna synpunkter, förslag och klagomål har tagits upp på arbetsplatsträffar och kommer att användas för fortsatt förändringsarbete.

Inom socialpsykiatrien sker all verksamhetsutveckling idag i nära samverkan med brukarorganisationerna. Detta sker genom *förtroenderådet*, där även landstinget, Bromma stadsdelsförvaltning och Ekerö kommun deltar. Avdelningsledningen har tät kontakt med ordföranden i lokala *Intresseföreningen för Schizofreni (IFS)*. Alla ärenden dras i det *lokala handikapprådet*. I de båda s.k. Miltonprojekten (se del I) medverkar brukarorganisationerna genom *referensgrupper*. Personliga Ombuden har referensgrupp där organisationerna deltar. Inför 2006 kommer avdelningen att föreslå brukarorganisationerna ett utskott till förtroenderådet där även brukarorganisationerna inom missbruksdelen ingår.

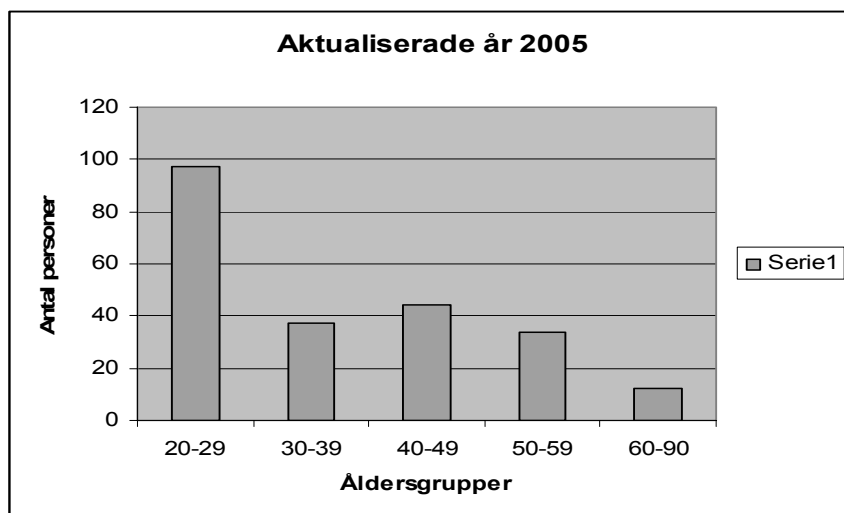
- *Alla som kontaktar avdelningen ska känna att de bemöts på ett respektfullt sätt.*

Enheterna arbetar kontinuerligt med att bemöta alla på ett professionellt sätt och skydda och respektera brukarens integritet. Det handlar om att passa uppgjorda tider, att ta sig tid att lyssna och förklara. Även att underlätta för brukaren genom att samordna insatserna med andra enheter inom och utanför avdelningen. Åtagandet följs upp genom den systematiska klagomålshantering.

Insatser för vuxna med missbruksproblem

Under året har Hässelbymottagningen haft 404 personer aktuella för utredning under hela eller del av året. 225 personer aktualiserades som nya utredningar, 203 avslutades under året och 179 personer har varit aktuella för insatser och/eller utredning sedan minst ett år tillbaka. Utöver detta har skett förhandsbedömning av anmälningar i ytterligare 176 fall där utredning inte öppnats. Tillsammans med landstingets medarbetare har bedrivits motivations- och behandlingsgrupper i egen regi.

Klientgruppen 20-29 år som kommer till stadsdelens missbruksvård för vuxna fortsätter att öka. I denna unga grupp är det i huvudsak narkotika som är dominerande drog. Bland de äldre är det alkohol som är den dominerande.



Nyaktualiserade på Hässelbymottagningen under 2005 fördelade i åldersgrupper

Inför sänkningen av åldersgränsen till 18 år har Hässelbymottagningen förberetts genom utbildning och rekrytering. Övergången har försenats till januari 2006 p.g.a. att landstinget inte haft möjlighet att tillsätta ungdomssjuksköterskan.

Andelen anmälningar enligt LVM (lagen om vård av missbrukare) har under 2005 minskat - 35 anmälningar mot 70 året innan. Av anmälningarna har fem gått vidare till ansökan om LVM-vård. En anledning till minskningen kan vara ökade möjligheter att bo på lågtröskelboende. Ytterligare en kan vara att stadsdelen genom daghärbarget Vistet, där de hemlösa och mest utsatta missbrukarna är välkomna trots pågående missbruk, kan upprätthålla en regelbunden kontakt med denna grupp.

Under året startade det statsbidragsfinansierade *Projekt Fokus*, som drivs i samverkan med landstingets beroendevård och psykiatri samt kriminalvårdens frivård. Projektet arbetar fram gemensamma vårdplaner för den mindre grupp personer med komplexa vårdbehov, med både psykisk störning och missbruk, som kan skapa farliga situationer både för sig själva och för allmänhet. Två s.k. Case Managers har anställts och utbildas parallellt med att de arbetar med ca 10 klienter var. Projektet pågår fram till 2007 för att sedan införas i ordinarie verksamhet.

I oktober avslutades det tvååriga pilotprojektet *Introduktion av MAPS och integrering av ASI och MAPS-data från vuxna missbrukare med data från psykiatrisk, psykologisk och somatisk faktainsamling*. En första rapport håller på att färdigställas. Arbetsmodellen har införts i ordinarie verksamhet och en befattning som socialsekreterare har omvandlats till att omfatta även metodutveckling för att ge metodstöd och kontinuerlig utbildning till handläggarna.

Hemlösa

Nämnden erhöll 0,7 mkr till ett rörligt team - *Uppsökarteamet*. De 1,5 socialsekreterarna har haft i uppdrag att arbeta uppsökande bland psykiskt sjuka och missbrukare samt att förhindra vräkningar. Arbetet har utöver uppsökande arbete på gator, torg och härbärgen bedrivits även genom upparbetade kontakter med hyresvärdarna i stadsdelsområdet. Teamet hade till en början även uppdrag att hitta former för stöd till anhöriga, men detta uppdrag har lagts ut på enheterna då det inte varit möjligt att genomföra inom ramarna för Uppsökarteamet.

Projektet har samordnats med deltagande (0,5 socialsekreterare) i Kompetensfondsprojektet *TÖG- tak över huvud garantin*. Målet är att minska direktintagen på härbärgena genom att fånga upp de hemlösa som söker logi på direktintag och länka till stadsdelsförvaltningarna för långsiktigare insatser utifrån de individuella behoven. Under 2005 har fler klienter erbjudits

ett boende anpassat efter individuellt behov, t.ex. har köpts fler platser på boenden där det accepteras att klienten har ett pågående missbruk, s.k. lågtröskelboenden.

Daghärbärget/träfflokalen – Vistet – har vidareutvecklats med längre öppettider och särskild grupp riktad till de hemlösa kvinnorna. 2,0 skötare har anställts. Verksamheten, som finansieras av stadsdelförnyelsemedel, drivs i samverkan med Svenska Kyrkan och Missionsförsamlingarna. Besökarna har ökat under andra halvåret och uppgår 25-30 varje dag. Totalt under året har det varit 67 olika individer (varav 15 är kvinnor) som deltagit på Vistet.

Förvaltningen har under året försökt hitta former för ett eget lågtröskelboende. Behovet har under året tillgodosetts genom blockförhyrning av sex platser på Räcksta stödboende och genom köp av externa platser i staden.

Insatser för personer med psykiska funktionshinder

Det är idag drygt 300 personer med *varaktigt psykiskt funktionshinder* som har insatser samtidigt inom förvaltningens socialpsykiatriska enhet.

I april 2005 fastställde nämnden ett *lokalt program för socialpsykiatrin*.

Individuellt behovsprövade öppna insatser enl. 4 kap 1§ SoL per den 1 nov fördelat på ålder och kön i stadsdelens egna verksamheter

	Födelseår 1940 el tid.		Födelseår 1941 - 1955		Födelseår 1956 - 1980		Födelseår 1981 - 1984		Fördelning tot Män/Kvinnor		Antal insatser 01-nov Tot -05	
	Män	Kv	Män	Kv	Män	Kv	Män	Kv	Män	Kv	Män	Kv
Kontaktpersoner	3%	3%	16%	19%	22%	34%	0%	0%	41%	59%	32	44
Boendestöd	0	0	22%	19%	31%	25%	1%	2%	54%	46%	95	117
ArbetsCentrum	0%	0%	8%	15%	35%	39%	1%	1%	45%	55%	85	119

Kontaktpersoner

Uppdragets utformning är individuellt utifrån beställning från biståndshandläggare. Huvudsakligen handlar uppdraget om att ge klienten möjlighet till utvidgat socialt nätverk och möjlighet att bryta social isolering. Vanligaste omfattningen är 10-15 timmar per månad.

En omfattande genomgång och uppföljning av samtliga beviljade insatser genomfördes under våren, vilket ledde till att flera uppdrag avslutades. Ett antal ärenden visade sig tillhöra omsorgen om funktionshindrade, och handläggningen överfördes dit. Totalt har 14 ärenden avslutats under året och 12 ärenden har nytillkommit.

Boendestöd

Huvuduppdraget är att ge människor med psykiska funktionshinder möjlighet att klara ett eget boende. Boendestödet är en viktig länk i arbetet med att minska kostnader för externa nyplaceringar.

Biståndet har inriktats mot tre basområden:

- stöd i hemmet med praktiska göromål
- stöd till en meningsfull vardag genom att stödja klienten att ta del av sysselsättning, träfflokaler, utbud eller samhällets övriga utbud.
- stöd till klienten att ha en meningsfull fritid

Boendestödet har arbetat aktivt med metodutveckling under året, där bl.a. en förändrad metod vid risk för vräkning utvecklats i form av större städintervention. Ett specialteam har avdelats inom den ordinarie arbetsgruppen för att utveckla arbetet med personer med både psykiatrisk- och missbruksproblematik. Den gruppen har också i uppdrag att utveckla metoder för stöd till personer i försöks- och träningslägenheter.

Boendestödets samarbetet med landstingets psykiatri har utökats med regelbundna möten en gång i månaden både med öppen vård och avdelning 38. Samverkan har påbörjats inom förvaltningen med IoF barn- och ungdom samt ekonomiskt bistånd.

Sysselsättning

Individuell prövning av sysselsättning utanför stadsdelens eget utbud har inneburit att det fortfarande köps platser för 16 brukare av Bromma stadsdelsförvaltning (Västerort Aktivitets Center), medan övriga externt köpta platser minskat i omfattning. Kostnaden för externt köpta platser ligger kvar på 0,6 mnkr.

ArbetsCentrum har utökat sin verksamhet och erbjud under året flera studiecirklar i Vuxen-skolans regi. Ombyggnation av arbetsmiljöskäl har genomförts i snickeriet. Man tog emot studiebesök från Japan och ett returbesök från sysselsättningsverksamheten i Katrineholm genomfördes. Uppskattade festligheter för brukare under året var påsk- jul- och midsommar-luncher. Vår- och julmarknader med försäljning av verksamhetens egen produktion är fasta inslag. Antalet inskrivna vid ArbetsCentrum har ökat sedan svackan föregående år och är nu uppe i 85 personer. Totalt - inklusive externt köpta platser - deltog 136 personer i någon form av sysselsättning under året.

Träffverksamheten

Kompassen har under året varit utsatt för de störningar ombyggnationen av Vällingby centrum medfört. Sommarhalvåret minskade antalet besökare, men ökade igen under hösten.

En brukarstyrd biljardklubb öppen på lördag-söndag kom igång under året och lockade flera deltagare. Lokalen har nyttjats kvällstid av IFS och brukarföreningen Berg och Dalbanan.

Träffpunkt Lovisa besöktes framförallt av yngre brukare. Studiecirklar och kamratcirklar efter brukarnas önskemål startade under året.

Verksamheten ställde i ordning ett rum för landstingets disposition som psykiatrin kunnat nyttja för samtal på plats med brukare. Ett samarbete med Smedshagens behandlingenhet (landstinget) utvecklades under året. Personal och brukare från Lovisa deltog i psykiatrins aktivitetsgrupper. Flera uppskattade aktiviteter för brukarna genomfördes som midsommarfest tillsammans med Kompassen, kräftskiva, julbasar m.m.

Boendeformer

Vid årsskiftet bodde 55 personer i boenden förmedlat genom nämnden. Personerna bor i de två bostäderna med särskild service Ekeby och Paradsängen, olika stödboenden samt i försöks- och träningslägenheter och totalt 37 personer bodde i hem för vård och boende (HVB). Det totala antal personer som bor på HVB-hem har minskat med fem personer sedan januari 2005.

HVB-placeringar under 2005

Placerade i januari 2005	
Total	42
Placerade i december 2005	
Total	37
Antal nyplaceringar under året	5
Antal hemflyttningar under året	10
<i>Särskilt boende i stadsdelen</i>	<i>1</i>
<i>Särskilt boende i annan stadsdel</i>	<i>2</i>
<i>Stödlägenhet i stadsdelen</i>	<i>3</i>
<i>Eget boende i stadsdelen</i>	<i>2</i>
<i>Eget boende annan ort</i>	<i>2</i>

Vid Ekeby har man under året slussat ut en person till boende i träningslägenhet, där stödsatserna samordnats från Paradsängen. En vattenskada upptäcktes på Ekeby under hösten vilket inneburit att en boende evakuerades till sjukhem en period och inflyttning i en ledig lägenhet fick skjutas på till 2006. Under hösten har förberedelserna inför öppnandet av stödboendet Säteritaket engagerat både personal vid Paradsängen och biträdande enhetschef tillsammans med projektledaren.

Personliga ombud

De två personliga ombuden har geografiskt delats upp för Vällingby respektive Hässelby. De arbetar på uppdrag av klienten. Ombuden har också i uppdrag att uppmärksamma myndigheterna på systemfel och brister och har under året utvecklat ett system för att kartlägga dessa tillsammans med andra ombud i länet. En första rapportering av systemfel och brister gjordes i november till stadsdelsförvaltning, försäkringskassa, arbetsförmedling, primärvård och psykiatri i samand med den lokala samverkansgruppens möte.

Försöks- och träningslägenheter

Två handläggare arbetar med att upplåta lägenheter med försöks- eller träningsboendekontrakt som bistånd enligt SoL. Biståndet beviljas som ett led i pågående rehabilitering och syftar till att förbereda klienten att klara ett eget boende. Tilldelningen av sådana kontrakt har ökat i och med att bostadsmarknaden lättat och bostadsförmedlingen kan förmedla ett ökat antal lägenheter.

Fördelning av lägenheter per 31 dec -05 på respektive enhet

	Barn- & ungdom	Hässelbymot- tagningen	Soc.psyk enhe- ten	Omsorgen om Funktionshindr.
Jourlägenheter	24	0	0	0
Träningslägenheter	3	8	4	1
Försökslägenheter	9	11	8	0
Summa	36	19	12	1

Mäns våld mot kvinnor i nära relationer

I april 2005 godkände nämnden en handlingsplan för arbetet med mäns våld mot kvinnor och våld i samkönade relationer. Handlingsplanen har tagits fram av förvaltningens interna re-

sursgrupp med representanter från alla verksamhetsområden. Den externa samverkansgruppen har under året utökats med både advokat och åklagare. Under året har även Landstinget och Svenska Kyrkan tagit fram egna handlingsplaner. Respektive myndighets åtagande blir tydligare och därmed underlättas samverkan.

Kvinnofridsarbetet har under året drivits via kompetensfondsprojektet Utvecklingsforum och ett antal föreläsningar och seminarier har hållits i ämnet, bl.a. om kvinnor med missbruk och psykisk funktionsnedsättning, om homo-, bi- och transsexuella personer samt om Somaya kvinnojour. Även en heldagsutbildning för hela förvaltningen samt en diskussionskväll för nämndens ledamöter har hållits. Under hösten har en ansökan gjorts till Länsstyrelsen om utvecklingsmedel för metoder och utbildning i hedersrelaterat våld.

Säker statistik saknas på området. Av uppgifterna från enheterna är det svårt att utläsa om det är en ökning av problematiken. Av de nya anmälningar av barn och ungdomar där anmälningsorsaken är familjevåld var den under året 55 barn i ålder 0-12 år och 16 ungdomar 13-19 år. Fem flickor som utsatts för hedersrelaterat våld finns med. Familjerättens statistik visar att i hälften av deras ärenden har förekommit våld mot kvinnan. Familjerätten uppskattar att detta är en ökning jämfört med tidigare år. Under våren var antalet kvinnor, som kom akut till receptionen, cirka tre per månad. I vissa fall visade det sig mera handla om gräl mellan makar. Under sommaren och hösten har det inte varit lika många som sökt hjälp. Under 2005 har tio kvinnor med barn och fyra utan barn erbjudits skyddat boende och ett antal kvinnor har erbjudits stöd i form av samtal.

Uppfyllelse av generella åtaganden (medarbetarna)

- *Medarbetarna följer forskning och metodutveckling inom området och omsätter den i praktisk handling.*

Psykiatriprojektet genomfördes under året av Kompetensfonden och handlade om gemensam kompetensutveckling för socialpsykiatri och landstingets psykiatri. Satsningen kom främst att fokusera på vad som kan åstadkommas genom förbättrad samverkan och ett utökat samarbete mellan kommun och landsting, främst för schizofreni och psykosnära sjukdomar. Under året har också socialpsykiatrin aktivt följt projektet Socialpsykiatriskt kunskapscentrum, där målet är att lägga grunden för ett permanent kunskapscentrum i Stockholm.

Socialpsykiatrins biståndshandläggare har deltagit i det pågående Kompetensfondsprojektet DUR (Dokumentation Utvärdering Resultat), som syftar till att ta fram ett utredningsverktyg som skall användas av alla handläggare inom staden för utredning och bedömning av insatser till personer med psykisk funktionsnedsättning.

Avdelningschefen har under året deltagit, tillsammans med bl.a. FoU-enheten, i styrgruppen för projekt rörande utbildning i kunskapsbaserat arbete för handläggare och chefer inom stadens missbrukarvård.

Inom stadsdelens missbruksvård har det tvååriga pilotprojektet ASI-MAPS slutförts och en första rapport kommer att redovisas för Länsstyrelsen och Stadsdelsnämnden i februari 2006. Metoden som både innehåller utredning och systematisk utvärdering har under året implementerats i vardagsarbetet. Hässelbymottagningen hjälper till att sprida sina erfarenheter till andra stadsdelar inom staden.

Det öppna boendestödet och boendestödjarna i gruppboendena har under året utbildats i ESL-metoden (Ett Självständigt Liv). Metoden har ej kunnat användas helt konsekvent inom verksamheten bland annat då metodhandledare ej gått att rekrytera. Dock används själva modellen och har kopplats samman med pågående kompetensutveckling i kognitiv beteendeterapi och metodhandledning.

- *Alla medarbetare skall ha individuella kompetensutvecklingsplaner*

Alla chefer har genomfört medarbetarsamtal där en viktig frågeställning är vad medarbetaren behöver för att klara av sitt arbete och kompetensutveckling på sikt. Som generell kompetensutveckling har under hösten alla medarbetare som arbetar direkt med klientarbete och cheferna börjat erbjudas 5 poängs orienteringskurs i kognitiv beteendeterapi (KBT). Vid årsskiftet hade 25 medarbetare hittills genomfört utbildningen. Avdelningschef och enhetschefer har påbörjat en Kommunikationsutbildning i Kompetensfondens regi.

- *Enheterna har en öppen, positiv attityd till att ta emot dem som kan bli våra framtida medarbetare (praktikanter, elever etc.). Ett aktivt samarbete med olika utbildningsinstanser eftersträvas.*

Boendestöd och Myndighetsutövningen inom Socialpsykiatriska enheten samt Hässelbymottagningen har tagit emot socionompraktikanter som gjort fältstudier, Arbetscentrum har tagit emot spansktalande arbetsterapeutelever. Arbetscentrum har erbjudit praktikplatser för andra elever, men dock inte fått några anvisade.

- *Fortbildning skall anordnas kring olika funktionshinder och kring olika etniska kulturer.*
- *Medarbetarna ges möjlighet att "lära av andra" genom studiebesök hos och samarbete med verksamheter som utvecklat goda metoder för att bryta fördomar, rasism och diskriminerande strukturer.*

Medarbetare inom IoF Vuxen har deltagit i de föreläsningar som anordnats i ämnet via Utvecklingsforum och Handikapprådet. I lokala samverkansgruppen för aktiv rehabilitering har inför 2006 tillsammans med Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, Hässelby vårdcentral och Allmänpsykiatri planerats en utbildning via Mångkulturellt Kunskapscentrum. IoF Vuxen har för sina medarbetare genomfört seminarier om funktionshindrade kvinnors utsatthet.

- *Allt utvecklingsarbete inom avdelningen görs tillsammans med medarbetarna och arbetsmiljöaspekterna skall alltid vägas in.*

I de förändringar som genomförts har arbetsmiljöanalyser gjorts. IoF Vuxen har haft en årsplan för alla enheters skyddsronder.

- *Tydliga verksamhetsbaserade lönekriterier ska finnas på alla enheter.*

Verksamhetsbaserade lönekriterier har arbetats fram. Inom IoF Vuxen genomfördes lönedialog istället för traditionell löneförhandling med alla medarbetare, med undantag för Kommunals medlemmar.

- *Cheferna arbetar aktivt med förebyggande insatser för att minska sjukfrånvaron. Cheferna tar initiativ till rehabiliteringsutredning när medarbetare haft sjukfrånvaro vid fem korttidstillfällen under den senaste 12-månadersperioden eller efter fyra veckors hel- eller deltidssjukskrivning.*

Ledningsgruppen inom IoF Vuxen har haft regelbunden uppföljning med företagshälsovården för extra fokus på att försöka minska sjukfrånvaro för långtidssjukskrivna, ge möjlighet till tidig rehabilitering och framför allt arbeta förebyggande för att förebygga ohälsa.

Individ- och familjeomsorg – barn och ungdom:

Gemensamt med Arbete och bistånd

Arbetsmiljö

Regelbundna APT-möten har genomförts och bl.a. där har arbetsmiljöfrågor behandlats. Skyddsronder genomförs fortlöpande och protokoll förs över de åtgärder som skall vidtas för att förbättra arbetsmiljön. Vad gäller sektion Ekonomiskt bistånd har skyddsrondsarbetet blivit försenat på grund av arbetsbelastning och pågående organisationsjustering, men förväntas bli klart i början av 2006. Inköp av arbetsmiljörelaterad utrustning har skett fortlöpande.

Lönekriterier

Verksamhetsspecifika lönekriterier har tagits fram, i delaktighet med medarbetarna, som ett stöd för både arbetsgivare och anställda i lönesamtal och utvecklingssamtal. Årets lönerrevision är genomförd mot bakgrund av dessa lönekriterier. Arbetet med individuella kompetensutvecklingsplaner har påbörjats och finns klara för vissa personalgrupper. Målet är att all personal inom avdelningen ska få sådana planer under 2006.

Fortbildning

Flertalet socialsekreterare inom avdelningen har deltagit i 5- poängsutbildningen i kognitiv beteendeterapi. Inom barn och ungdom har flera handläggare deltagit i Barnens behov i centrum och familjegruppsutbildningen (KOMET). Inom Ekonomiskt bistånd och Arbetsmarknad har all personal deltagit i en utbildning i verksamhetsanalys. Flera utbildningar har också genomförts för ekonomihandläggare, budget- och skuldrådgivare, boutredningssekreterare samt byråassistenter.

Värdegrundsarbete

Arbetet med att ta fram en gemensam värdegrund för avdelningen har påbörjats. Samtliga sektioner har genomfört metoddagar och konferenser på detta tema. I oktober hölls en gemensam konferens i värdegrundsarbete för all personal.

Sjukfrånvaron

Arbetsgivaren håller fortlöpande kontakt med dem, som är sjukskrivna och rehabiliteringsinsatser görs enligt reglerna. Upprepad korttidsfrånvaro uppmärksammas och samtal förs med berörd personal. Vid fester och personalarrangemang inbjuds långtidssjukskriva för att upprätthålla kontakt och för att känna sig välkomna tillbaka.

Praktikanter

Avdelningen har under året tagit emot 13 praktikanter, vilket varit positivt. Det har resulterat i flera anställningar.

Arbetet mot fördomar och rasism

Det påbörjade värdegrundsarbetet bidrar till ökade kunskaper och andra perspektiv inom detta område. Medarbetare har deltagit i seminarier som anordnats av utvecklingsforum. Inom sektion Ekonomiskt bistånd har dessutom ett flertal kompetenta medarbetare med utländsk bakgrund anställts, vilket är ett viktigt inslag i integrationsarbetet. Avdelningen är också representerad i den förvaltningsgemensamma mångfaldsgruppen.

Barn- och ungdomssektionen

Myndighetsutövningen

Barn och ungdomssektionens fyra arbetsgrupper arbetar med myndighetsutövning som rör familjer med barn och ungdomar i åldern 0-20 år.

1. Barngruppen tar emot alla nya anmälningar och ansökningar, som rör barn 0-12 år och deras familjer. Gruppens arbete är att utreda om förhållandena föranleder insatser från socialtjänsten. Antalet inkommande ärenden var 451 (406 år 2004).
2. Ungdomsgruppen har motsvarande arbetsuppgifter som Barngruppen för familjer med ungdomar 13-20 år. Antalet inkommande ärenden var 691 (674 år 2004). Detta ganska konstanta inflöde av nya ärenden under de två sista åren är ett trendbrott mot tidigare år. Under året har klienter själva kunnat söka hjälp direkt (fem samtal) av Öppenvårdssektionen inom Barn och Ungdomsverksamheten. Att ärendeantalet på myndighetssektionen ej ökat, samt att det skett en betydande ökning på Öppenvårdssektionen tyder på många klienter använt sig av denna möjlighet.
3. Placeringsgruppen har under året nyplacerat 13 barn i familjehem samt 11 barn i HVB hem. Vid årets slut bodde 85 barn i familjehem samt var 13 barn placerade i HVB hem.
4. Familjerättsgruppen har under året haft svårt att hinna med frivilliga samarbetssamtal i den takt som varit önskvärt. I många fall har väntetiden uppgått till drygt tre månader. Antalet vårdnads-, boende- och umgängesutredningar har varit relativt konstanta i jämförelse med 2004. Dock har ärendena i många fall varit mera komplexa. Antalet adoptionsutredningar har ökat till 20 (13 år 2004).

Ärenden till öppenvården

Behovet av köpt familjebehandling har minskat då sådan i så gott som alla ärenden utförs av Öppenvårdssektionen. Budgeterade medel för köpt öppenvård har omdisponerats så att en kvalificerad kontaktperson projektanställts. Detta har fallit väl ut. Den totala kostnaden för köpt öppenvård har dock ej minskat främst p.g.a. att olika dagvårdsformer köpts i tio fall.

Kvalitetsutveckling

De åtaganden som gällde för 2005 har sektionen i de flesta fall levt upp till. I några fall fortsätter arbetet under 2006 (folder som delas ut till alla nybesök, mallar för utredning, vård och arbetsplaner samt genomgång av kontaktvägar till de olika arbetsgrupperna). Brukarundersökning har inte genomförts på grund av hög arbetsbelastning.

Klagomål från klienter eller samarbetspartners har enligt plan tagits emot av sektionschefen och alltid diskuterats med aktuell handläggare.

Värdegrundsarbete har påbörjats och inkluderar diskussioner om bemötande. Nåbarheten har inte alltid varit tillfredställande p.g.a. arbetets karaktär med mycket klientbesök och möten. Utredningsgrupperna är dock alltid nåbara under kontorstid via jourtelefoner. Sedan kontaktcenter startade går det alltid att få tala med en person som kan ge svar eller hänvisa vidare.

Tidsgränsen för att slutföra utredningar inom fyra månader har hållits och därmed bidragit till rättssäkerheten. I vissa fall har det dock varit nödvändigt att låta en utredning pågå längre för att uppnå önskat resultat och då fattas alltid beslut om förlängningen och skälen därtill. Arbetet med att upprätta utrednings-, handlings- och vårdplaner i delaktighet med brukaren fortsätter. Det har utförts i de flesta ärenden.

Barnperspektivet

Förvaltningen deltar sedan i slutet av året i socialtjänstförvaltningens projekt Barnstöd Stockholm. Det syftar till att öka kunskapen om barnkonventionen men också att utarbeta former för att konkretisera barnkonventionens intentioner i det dagliga arbetet.

I april hölls en konferens för olika deltagare som arbetar med ungdomar med syfte att genom ökat samarbete nå än bättre resultat i det brotts- och drogförebyggande arbetet.

Samarbete med *Steget före* har pågått hela året för att undvika att barnfamiljer ska behöva ha hotellboenden eller andra kortsiktiga boenden. Rutiner har också utarbetats för stadsdelens handläggare för att effektivare kunna förhindra vräkningar.

Personalutbildning

Arbetet har bedrivits enligt uppställda inriktningsmål. Utbildning i utredningsmetodik enligt stadens riktlinjer har erbjudits alla nyanställda. Ungdomsgruppen och några handläggare i placeringsgruppen har genomgått utbildning i utredning om ungdomar med missbruksproblem. Inom barngruppen och i viss mån ungdomsgruppen har påbörjats arbete med att öka kunskaperna i s.k. intensivutredningar.

Hässelby-Vällingby är av socialstyrelsen utsedd som pilotstadsdel vad gäller utbildning i metoden Barns behov i centrum - för såväl utredning som uppföljning av insatser. Den påbörjades med ett par utbildningsdagar för några handläggare och fortsätter under 2006.

Grupper för barn till missbrukande föräldrar har ej kunnat genomföras p.g.a. för få utbildade handläggare. Utbildningssatsningar har därför gjorts så att ytterligare fyra medarbetare har kompetens för att starta grupper under 2006. Under året har genomförts utbildning i Kometgrupper.

Öppenvården

Öppenvårdssektionen omfattar familj och rådgivningsgruppen (FoRG), familjecentret i Grimsta och ungdomsmottagningen i Vällingby.

Samverkan

Sektionen har arbetat för ett närmare samarbete med Barn- och ungdomssektionen (myndighetsdelen). Personal och ledning upplever att samarbetet och tilliten mellan arbetsgrupperna har ökat. Stort arbete har lagts ner på samverkan med skolor, förskolor och berörda enheter inom landstinget.

Minskat behov av köpt vård

Som alternativ till heldygnsplaceringar projektanställdes en kvalificerad kontaktperson på heltid. Han har hittills arbetat med fyra ungdomar med svår social problematik. Insatserna uppvisar gott resultat och fortsätter. Den interna omorganisationen 2004/2005 har förbättrat samarbetet mellan öppenvård och myndighetsdel och gentemot olika samverkansparter. Barn- och ungdomssektionen utredare har erbjudit familjer att söka öppenvården i större utsträckning än tidigare.

Ökat antal ärenden

Antalet nytillkomna barn och unga som berördes av insatser under 2005 ökade från 409 till 666. Därutöver hade socialsekreterarna kontakt med familjer som omfattade 129 barn. Det var familjer som de haft kontakt med tidigare och som hörde av sig för råd och stöd i tillfälliga problemsituationer samt familjer, som behöver mycket långvarig kontakt. Totalt omfattades därmed 795 barn och unga av Öppenvårdens insatser.

Den stora ökningen förklaras med att samarbetet med barnavårdcentralen och barnmorskemottagningen utvecklats och resulterat i ett stort antal kontakter. Öppenvårdssektionens erbjudande att familjer får komma på fem samtal utan registrering har sannolikt lett till att såväl brukare som behandlare är mer koncentrerade på problematiken och därmed blir mer effektiva. Det har uppfattats positivt bl.a. av skola och förskola, där personal ibland har tyckt det varit svårt att hänvisa till socialtjänsten p.g.a. risken att hamna i register. De olika föräldrastödsgrupperna som varit fler förra året och är tidseffektiva på så sätt att de berör många barn, kan också vara en förklaring.

Personalstyrkan inom Öppenvården är densamma som 2004. Diskussioner har förts om hur bemanningen skall se ut framöver.

Kännedom om öppenvårdens rådgivning till familjer sprids och allt fler familjer vänder sig dit för stöd i olika krissituationer. Ökningen av antalet barn som berörs av insatser från öppenvården kan delvis också förklaras med att sektionen i april 2004 övertog det uppsökande och förebyggande arbetet från utredningsgrupperna.

Förebyggande arbete

Samverkan med skola, förskola, Barnmorskemottagningen (BMM), Barnavårdscentralen (BvC), Öppna psykiatrimottagningen och Barn- och ungdomspsykiatri (BuP) syftar till att familjer ska komma i så god tid för hjälp i öppenvården att problemen inte hinner bli för stora.

Föräldrar till 140 barn har deltagit i cirklar för dem som behöver hjälp i sin föräldraroll (Komet, Aktiv Parenting, Föräldrakraft och En tips- och rådgrupp). Cirkarna är populära.

Öppenvårdssektionen har under året fortsatt att ha en kontaktperson med alla förskolor och skolor, BMM, BvC, Öppna psykiatrimottagningen och BuP till vilken personal kan ringa och ställa frågor kring familjer (ej namngivna) med problem. De kan då också diskutera om man ska göra barnavårdsanmälan eller ej. Denna service har blivit uppskattad och lett till att familjer sökt sig till Öppenvårdssektionen utifrån rekommendation från personal vid de olika verksamheterna.

Inom BMM och BvC i Hässelby och Vällingby har en socialsekreterare från Familjecentret i Grimsta varit kontaktperson. Hon har tagit emot deras besökare både där och på Familjecentret. Samverkan med BvC och BMM har resulterat i att föräldrar till 72 barn har fått stöd av henne under 2005.

Arbetsplaner upprättas

I behandlingskontakter där biståndsbeslut enligt Socialtjänstlagen är fattat ska en arbetsplan upprättas i delaktighet med brukaren. Familjebehandlarna har arbetat aktivt med arbetsplaner under året.

Utvecklingsarbete

Medarbetare inom Barn- och ungdomssektionen (myndighetsdelen) och Öppenvårdssektionen har bildat en tvärgrupp där man arbetar med att på bästa sätt använda öppenvårdens resurser. Det arbetet har lett till förslag som sektionen arbetar vidare med.

Projekt

Föräldrakraft med medel från Brottsförebyggande Rådet har avslutats. Två familjebehandlare har arbetat med föräldrar till ungdomar i riskzon för att de med egen kraft och engagemang ska förhindra att ungdomarna hamnar i kriminalitet.

I slutet av året ansöktes om medel hos Länsstyrelsen till projektet *Lika villkor* för att ge både flickor och pojkar som växer upp under påverkan av patriarkala hedersrelaterade traditioner hjälp att frigöra sig från dessa.

En socialsekreterare (25%) deltar i projektet *Manchestermodellen*, ett samverkansprojekt mellan skola och socialtjänst som syftar till att även elever med stora skolsvårigheter ska ha möjlighet att klara sin skolgång på hemorten.

Grimsta familjecenter

Grimsta familjecenter har haft ca 90 besök per vecka. Det är en liten minskning jämfört med 2004, som kan bero på att Svenska kyrkan har startat en öppen förskola i Vällingby.

Socialsekreteraren på Grimsta familjecenter har arbetat mycket med samverkan med BvC och BMM i både Hässelby och Vällingby, vilket medfört stor arbetsbelastning. Socialsekreteraren och förskoleläraren på Grimsta familjecenter har fungerat som handledare för socialsekreterare och förskollärare som har gått utbildning i Komet (föräldrautbildning). Därför ligger beslutet att inrätta en familjecentral även i Hässelby gård rätt i tiden. En socialsekreterare har anställts till denna familjecentral. Diskussion pågår om en gemensam lösning av lokalfrågan.

Hässelby-Vällingby ungdomsmottagning

Antalet besök på ungdomsmottagningen har minskat från 3 666 år 2004 till 2 734. Ungdomsmottagningen har inte fungerat optimalt beroende på stor sjukfrånvaro och en föräldraledighet. Behovet har dock inte minskat.

Individ- och familjeomsorg – arbete och bistånd

Utöver vad som redovisas i verksamhetsberättelsens del I redovisas följande.

Organisationsjustering

Strax efter att den nya organisationen sattes inom sektionen för ekonomiskt bistånd visade det sig vara nödvändigt med vissa justeringar. Ärendeströmningen med nya bidragstagare har varit stor hela året. Personalens åsikter om åtgärder och förslag har inhämtats i samband med planeringsdagar, APT-möten, verksamhetsanalysen Profilen samt den arbetsmiljöanalys, som gjordes i samband med organisationsjusteringen under hösten. Den resulterade i förstärkt arbetsledning genom ytterligare en biträdande sektionschef.

Kvalitetsarbetet

Tre sektionsgemensamma kvalitetsgarantier togs fram gemensamt med sektionens medarbetare i början av 2005:

- Alla som kontaktar sektionen skall ska bemötas med respekt
- Den som kontaktar sektionen under kontorstid skall få tala med en tjänsteman som ger svar eller hänvisar till rätt instans
- Vid myndighetsutövning ska ärendena handläggas skyndsamt utan att rättsäkerheten efteråt satts

Någon uppföljning genom brukarenkäter har under detta år inte kunnat göras på grund av stor arbetsbelastning.

Klagomål från klienter eller samarbetspartners har enligt plan tagits emot av gruppleddare eller sektionschefen och alltid diskuterats med aktuell handläggare. I några ärenden har Länsstyrelsen begärt yttrande av nämnden. Dessa klagomål har berört både bemötande och handläggningsrutiner. I de fall klagomålen visat sig ha saklig grund, har rutiner och arbetsmetoder satts över för att undvika upprepning.

Inrättandet av kontaktcentret har ökat tillgängligheten. Tidigare belastades sektionens mottagningsgrupp även med andra telefonsamtal som inte direkt berörde det egna arbetet.

Arbetet med klienternas individuella arbetsplaner har påbörjats under året. Ambitionen var att varje socialsekreterare skulle upprätta minst 80 arbetsplaner under året. Det har inte kunnat uppfyllas p.g.a. stor arbetsbelastning och otillräckligt IT-stöd.

Staden har tagit fram en gemensam grundutredningsblankett för ekonomiskt bistånd. Den började under slutet av året systematiskt användas som en viktig del i utredningsarbetet.

Barnperspektivet

Barnperspektivet har uppmärksammats i samband med ärendedragningar och beslut om ekonomiskt bistånd där barn finns med i bilden. Kunskapsbrister har kommit fram under verksamhetsanalys och internkontroll. Det finns inga tydliga handböcker eller riktlinjer om vad barnperspektivet innebär inom ekonomiskt bistånd. Medarbetarna har och kommer att erbjudas möjligheter att delta i föreläsningar projekt Barnstöd Stockholm arrangerar.

Samarbete med Barn- och ungdomssektionen har fortsatt under hela året med bl.a. projektet Steget före för att förhindra vräkningar av barnfamiljer. Rutiner har utarbetats för förvaltningens handläggare för att effektivare kunna erbjuda mer långsiktiga lösningar på berörda familjers boendeproblem.

Steget före

Projektet, som under januari-mars var delfinansierat av Socialstyrelsen, har fortsatt. Man har mycket aktivt arbetat med att motverka hemlöshet bland barnfamiljer och därigenom minimera hotellboenden och andra tillfälliga och dyra boendeformer. Arbetet har varit inriktat att på tidigt stadium få kontakt med de barnfamiljer, som riskerat hyresskulder, inte minst genom hembesök, och försöka hitta lösningar. Projektet har utvecklat samverkan med Svenska kyrkans diakoni, landstinget och frivilliga organisationer i Hässelby-Vällingby. Det har resulterat i bättre och enklare arbetsrutiner i vräkningsärenden samt förbättrad kontakt med hyresvärdarna. Till projektet remitterades 27 nya ärenden. Under året har 36 barnfamiljer fått bistånd i form av jourlägenhet. Av dessa har tio fått nytt förstahandskontrat, tre har fått försökslägenhet, två har fått förtur ny bostad och en har fått andrahandskontrakt.

Många familjer består av ensamstående föräldrar med barn och barnfamiljer med invandrarbakgrund och har också haft kontakt med barn- och ungdomssektionen. Projektet har utvärderats av Ersta-Sköndal Högskola och avrapporterats i stadsdelsnämnden. Från 2006 ingår Steget före som en del i den ordinarie verksamheten.

Budget- och skuldrådgivning

Budget- och skuldrådgivningen stödjer enskild, som av olika skäl inte själv klarar av att hantera sin ekonomi. Flertalet hushåll som söker hjälp är svårt skuldsatta, vilket påverkar hela familjens välbefinnande. Dessutom är det vanligt att det är hushåll med flera problem.

Arbetet består i att bistå den enskilde med råd och stöd, hjälp till självhjälp, för att finna lösningar på ekonomiska problem. De som prioriteras är barnfamiljer generellt och i övrigt hushåll med hyresskulder, elskulder och skuldsaneringsärenden.

På grund av arbetsbelastning har utökning skett från en till två heltidsanställningar. I början av året var väntetiden för nybesök två år eller längre. Vid utgången av året var väntetiden ett år och det står 67 hushåll på väntelistan. Totalt har 45 nybesökstider erbjudits. Under året handlades 87 ärenden. Av dessa har fyra gått vidare till ansökan om skuldsanering. Tre av dessa har fått sin ansökan beviljad.

Boutredningsverksamheten

Dödsboärenden	År 2001	År 2002	År 2003	År 2004	År 2005
Antalet dödsboärenden	105	111	120	114	103
Antal ingivna som dödsboanmälan till skatteverket	62	64	68	65	49
Antal som efter boutredning hänvisats att upprätta bouppteckning	28	32	33	25	39
Under utredning vid årsskiftet	15	11	16	19	10
Ärenden handlagda enligt 18 kap2§ ÄB (kommunalt förvalterskap)	18	11	28	26	19
Andel avlidna under 65 år	27%	28%	40%	32%	34%
Ekonomisk hjälp till begravningskostnader, tkr	100	126	499	394	100 (netto)
Administrativa intäkter, tkr	100	77	80	74	127

Sektionens dödsbohandläggare har under året deltagit som sakkunnig i den arbetsgrupp som inom socialtjänstförvaltningens arbetat med att ta fram nya riktlinjer för dödsbohandläggning för hela staden.

Flyktingmottagandet

Flyktingmottagandet decentraliserades till stadsdelsnämnderna från 1 januari 2005.

Ekonomisk redovisning

I budget hade avsatts 4,8 mnkr till flyktingmottagandet. I och med att utfallet blev 4,2 mnkr återredovisas 0,6 mnkr.

Introduktionsprogram

Under året har antalet handläggare utökats från en till 1,5. Målet för den kommunala flyktingmottagningen är att alla vuxna deltagare i introduktionsprogrammet ska erbjudas ett heldags introduktionsprogram. För att nå detta har ett nära samarbete inletts med arbetsförmedlingen i Vällingby och en lokal överenskommelse upprättats mellan stadsdelsförvaltningen och arbetsförmedlingen. Samverkan har också byggts upp med praktiksamordnaren på Arbetsforum Vinsta

Förberedande yrkessvenska

Med utbildningsförvaltningen sker samarbete, dels gällande SFI med utvecklade rutiner för anmälan och informationsutbyte, dels med enheten för och rekryteringsprogrammet. Under året har kraven skärpts för antagning till förberedande yrkessvenska, varför färre av flyktingmottagningens deltagare kunnat erbjudas heldagssysselsättning.

Samarbete

Då många deltagare fått uppehållstillstånd av humanitära skäl, har det behövts mycket samarbete med både vuxen- och barnpsykiatri. Ett antal familjer har också varit aktuella på barn- och ungdomssektionen vilket inneburit ett nära samarbete. Enstaka personer har också varit aktuella inom IoF Vuxen. Vad gäller barn och ungdomar hjälper flyktingmottagningen till med barnomsorg och skolplaceringar. Flyktingbarn prioriteras till barnomsorg.

Tredubbling

Under året har inflödet av flyktingar mer än tredubblats. Vid starten 1 januari var 23 flyktinghushåll aktuella. I december uppgick antalet till 85. Bland de 19 nationaliteter, som finns representerade är irakier är största gruppen, därefter eritreaner och f.d. sovjetmedborgare.

Hushållens boendesituation

62% av deltagarna bor inneboende
22% av deltagarna bor i andra hand
16% av deltagarna har förstahandskontrakt

Familjetyper

61 % är ensamstående
24% barnfamiljer
15% par utan barn

Introduktionsaktiviteter

Majoriteten av alla deltagare läser SFI
Heldagsaktivitet: 12 deltagare
Självförsörjande: 16 hushåll

Sjukskrivna/föräldralediga

Heltidssjukskrivna: 3 deltagare
Halvtidssjukskrivna: 3 deltagare
Föräldralediga: 4 deltagare

Noteras bör att den stora volymökningen har skett under hösten och att många därför av naturliga skäl inte hunnit komma i heldagsaktivitet.

Antal mottagna nybesök - nyinflyttade flyktingar till Hässelby-Vällingby år 2005

Jan	Feb	Mars	April	Maj	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
2	2	0	3	7	5	1	3	7	16	16	20

Antalet nyanlända flyktingar i åldern 18-59 år och som varit i staden i 18 månader eller längre, uppgick under året till 43 personer. Av dessa var det 19 (44%) som efter introduktionstidens slut (efter 18 månader) hade fortsatt behov av försörjningsstöd. Det betyder att 56% hade fått egen eller annan försörjning.

Arbetsmarknad

Arbete med arbetslösa

Vanligaste försörjningshindren är arbetslöshet och bristande kunskaper i svenska. Under året har gruppen SFI-studerande ökat. Arbetslösheten bland utrikes födda samt utländska medborgare är i stadsdelen högre än medeltalet i staden medan arbetslösheten bland svenskar ligger under. Hässelby-Vällingby är dessutom en av de stadsdelar som har en hög andel långtidsarbetslösa. Detta driver upp nämndens kostnader för socialbidrag.

Arbetslösa i absoluta tal	Hässelby-Vällingby	Hela staden
Hela befolkningen	1 362 personer	19 034 personer
Utomnordiska	254 personer	2 846 personer
Ungdomar	290 personer	2 614 personer

Källa: Länsarbetsnämndens statistik för oktober 2005.

I arbetet med arbetslösa socialbidragstagare har prioriterats de, som bedömts ha förutsättningar att få ett riktigt jobb. Det gäller unga personer, personer som har försörjningsplikt eller personer med långtidsrehabilitering som syftar till annan försörjning.

Strategi Hässelby-Vällingby

Kompetensfonden har beviljat medel till Strategi Hässelby-Vällingby med 12,2 mkr, en arbetsmarknadspolitisk satsning under maj 2004 - augusti 2006. I och med detta har förvaltningens arbetssökarverksamhet koncentrerats till Sorterargatan i Vinsta.

Under 2005 har 1 354 Hässelby-Vällingbybor varit inskrivna som arbetssökande i Strategi Hässelby-Vällingby. Förvaltningen har fullföljt sitt åtagande att den, som söker socialbidrag och uppger arbetslöshet som arbetshinder, ska tas emot av Arbetsforum Vinsta för nybesök inom en vecka för att där påbörja aktivt arbetssökande utan dröjsmål. Arbetslinjen har under året genomförts.

Samverkan med näringslivet

Under året har samarbetet med näringslivet utvecklats i Stockholm. Genom goda kontakter har även samarbetet med Vinsta företagargrupp samt Lunda företagsby utvecklats. Vidare har förvaltningen varit representerad i kompetensfondens näringslivsgrupp. Arbetsmarknadssektionens rekryterare samt praktiksamordnare har upprättat ca 450 företagskontakter samt skapat praktikplatser och arbetstillfällen både inom den privata och kommunala sektorn.

Samverkan med andra myndigheter

Handledarna på Arbetsforum Vinsta har kontinuerligt tillsammans med arbetsförmedlingen följt upp deltagarna för att finna gemensamma lösningar till de arbetslösa. Arbetsforum Vinsta har även deltagit i samverkansgruppen Turid där Arbetsförmedlingen samt Arbetsförmedlingen-Rehab spelar en viktig roll. I samverkansgruppen tas ärenden upp gällande arbetssökande, som har eller skulle behöva kontakt med flera myndigheter för att finna lösningar på sina pro-

blem. Under året har förvaltningen samarbetat med Länsarbetsnämnden angående s.k. Plusjobb samt anställningsstöd där staden centralt erbjuder full täckning för lönekostnaderna under sex månader. För att de arbetslösa i stadsdelen snabbt skulle få tillgång till dessa insatser ordnade sektionen under hösten rekryteringsdagar på Vinsta. Detta arbete fortsätter inne på Arbetsförmedlingens jobbexpo i Stockholm.

Kvalitetsarbetet

Under året har arbetsmarknadssektionen arbetat med en verksamhetsanalys som lett fram till en handlingsplan där olika utvecklingsområden har kartlagts. Verksamheten kommer under 2006 att arbeta vidare med dessa. Sektionen har tillsammans med sektionen för ekonomiskt bistånd arbetat fram ett material kring en gemensam värdegrund.

För att mäta åtagandena (alla som kontaktar sektionen ska bemötas med respekt och de arbetssökande ska ges möjlighet till delaktighet och inflytande) var fokusgrupper inplanerade. Dessa kom inte till stånd. Sektionen har istället med hjälp av två socialhögskoleelever genomfört en kvantitativ undersökning om deltagarnas synpunkter. Där framkommer att deltagarna i stort är mycket positiva till verksamheten.

Arbetet med individuell handlingsplan i varje ärende har under året genomförts. Alla ärenden får en kartläggning/bedömning av sina behov och resurser. Vid första besöket upprättas även en arbetsplan. Detta arbete kan förbättras om arbetsplanerna under ärendets gång uppdateras i den utsträckning som är möjlig.

Inskrivna på Arbetsforum Vinsta

Under året har Arbetsforum Vinsta haft 650 personer över 24 år som deltagit i arbetssökarverksamheten. Av dessa har 503 (77%) kunnat gå vidare till jobb, studier eller annan försörjning. 177 (27%) har fått arbete, 66 (10%) har påbörjat utbildning, och 159 (24%) kom ej. 101 (16%) har skaffat sig annan okänd försörjning.

Under året har 465 ungdomar mellan 18-24 år varit inskrivna på Arbetsforum. Av dessa erbjöds 194 aktivitet som praktik, lärlingsarbete samt olika projekt riktade till ungdomar. 29 arbetslösa 18-19-åringar har varit inskrivna i det kommunala ungdomsprogrammet och 72 ungdomar har omfattats av ungdomsgarantin för 20-24-åringar.

Arbetsforum Vinsta har under året skrivit in 106 SFI studerande varav 12 från den kommunala flyktingmottagningen. Arbetet med de studerande har rymt kompletterande studier, hel-tidsstudier, arbetssökeri eller praktik.

Arbetsforum Vinsta har ingått i ett stadsdelsövergripande projekt - Kompetens Nord som skapar utbildningar för personer med invandrarbakgrund vars kunskaper i svenska språket inte räcker för att söka utbildningar i det reguljära utbildningsutbudet. Under året har 31 personer påbörjat sådana utbildningar. Arbetsforum Vinsta/Råcksta har ingått i ett stadsdelsövergripande projekt- Stockholm Match-ning som givit ett arbete till en arbetslös.

Studie- och yrkesvägledning

Arbetsmarknadssektionen erbjuder också studie- och yrkesvägledning både till deltagarna och övriga medborgare i stadsdelen. Vägledaren finns på plats en eftermiddag i veckan på Arbetsförmedlingen samt en eftermiddag/kväll i veckan på biblioteket i Vällingby. Denna verksamhet är efterfrågad och utgör en viktig funktion i arbetet med de arbetslösa.

Lärlingsprojektet

Stadsdelsförvaltningen har i anslutning till Arbetsforum Vinsta inlett ett projekt (delvis finansierat av kompetensfonden) med *lärlingsutbildning* inom vård, omsorg, skola och förskola.

Avsikten är att öka anställningsbarheten för arbetssökande med ekonomiskt bistånd och därmed möjlighet till egen försörjning.

Sommarjobb för ungdom

Under året erbjöd stadsdelsförvaltningen ungdomar sommarjobb vid olika kommunala anläggningar. Så har även skett tidigare år. Orsaken till att antalet feriearbetande minskade i förhållande till föregående två år är att arbetsgivaravgifterna tidigare räknats för lågt.

År 2000	År 2001	År 2002	År 2003	År 2004	År 2005
33	36	26	133	139	122

I budget fanns för Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning avsatt 0,9 mnkr. Utöver det tillkom 0,3 mnkr i bidrag från Länsarbetsnämnden.

De 122 ungdomarna fördelar sig på födelseår enligt följande:

1987	45
1988	43
1989	34

Praktik

Under sommaren skrevs 63 sommarstudenter in för att erbjudas praktik i kommunen. Av dessa fick 20 personer praktik, 10 personer var kvar i arbetssökarverksamheten och resterande hoppade av eller skaffade annan försörjning

Arbetsforum Råcksta

Vid Arbetsforum Råcksta finns förvaltningens arbetsträning. Den omfattar av två verkstäder samt naturvårdsprojektet som finansieras av stadsdelsförnyelsen. Totalt finns 24 platser i naturvårdsprojektet varav två är OSA-anställningar. Här görs bedömningar av långtidsarbetslösa personers arbetsförmåga samt ges arbetsträning. Under året har 67 personer varit inskrivna för arbetsträning. Naturvårdsprojektet har haft en säsongsanställning som arbetat med sommarjobbade ungdomar (12 platser), samt under perioden oktober-november arbetat halvtid med korttidsutredningar från Vinsta (8 platser)

Arbetsforum Råcksta arbetar även med offentligt skyddat arbete:

År 2002	År 2003	År 2004	År 2005
23	27	30	29

En aktuell person har fått anställning på öppna arbetsmarknaden och två fått sjukersättning.

Personalavdelningen

Uppföljning av generella åtaganden

Övergripande inriktningsmål för 2005 var:

- Sjukfrånvaron ska minska

Cheferna skulle arbeta aktivt med förebyggande insatser och uppfylla kraven att göra rehabiliteringsutredningar enligt Försäkringskassans regler. Utvecklingen av sjukfrånvaron visar en svag ökning (0,1 procentenhet) till 10,8 %. Övergripande insatser för att stimulera till friskvård och promotivt hälsoarbete påbörjades under hösten, men har inte hunnit få genomslag på 2005 års sjuktal (för ytterligare redovisning av uppföljningen – se nedan).

- Praktikanter, trainees och studiebesök tas emot i ökad omfattning för att bl.a. underlätta framtida rekrytering.

Enheterna skulle ha en öppen, positiv attityd till att ta emot praktikanter, trainees och studiebesök som kan bli våra framtida medarbetare och ett aktivt samarbete med olika utbildningsinstanser.

Utvecklingsforum har varit sammanhållande kring socionompraktikanter i huvudsak (20 personer) och deltagit i diskussion kring framtida kompetensbehov/program för staden.

Enheterna inom förskola och skola har haft en positiv attityd att ta emot praktikanter och studiebesök. Till vårterminen 2005 tog stadsdelen in 17 nya studerande från lärarprogrammet på högskolan, som har fått platser vid våra förskolor och skolor. Stadsdelen har dessutom åtta (nya) LAN (Länsarbetsnämnden) studerande som har sin verksamhetsförlagda utbildning inom förskolan. Totalt har stadsdelen haft 64 studenter under 2005. Fyra utbildningsdagar har genomförts under våren. En utbildningsdag har genomförts om krishantering. En grupp med representanter från förvaltningen, skolan och lärarhögskolan (LUG-gruppen) har påbörjat arbetet med att ta fram riktlinjer för den verksamhetsförlagda utbildningen för att tydliggöra de olika roller, som gäller mellan förvaltningen, skolan, studenterna och lärarhögskolan.

Totalt har omsorgens om personer med funktionsnedsättning verksamheter tagit emot 17 elever och praktikanter från olika utbildningar, vilket är en ökning med nio personer från föregående år. Fem brukarpraktikanter har man tagit emot, vilket är en ökning med två från föregående år. Antal studiebesök från skolor, andra gruppboende och dagliga verksamheter har minskat från 37 till 19 st.

Hässelbymottagningen och Boendestödet inom individ- och familjeomsorgen - vuxen har tagit emot socionompraktikanter som gjort fältstudier och Arbetscentrum har tagit emot spansktalande arbetsterapeutelever. Arbetscentrum har erbjudit praktikplatser för andra elever, men dock inte fått några anvisade.

Individ- och familjeomsorgen B&U, A&B har under året tagit emot 13 praktikanter, vilket varit mycket positivt. Det har resulterat i flera anställningar.

Kompetens- och personalförsörjning

Utvecklingsforum har under året ungefär en gång per månad ordnat ett Öppet Forum i förvaltningshuset, där olika verksamheter presenterat sig, t.ex. Flyktingmottagningen, olika Kompetensfondsprojekt inom och utanför förvaltningen, anställda med angelägna kunskaper att sprida inom förvaltningen.

Utöver detta har seminarier, seminarieserier och temadagar arrangerats kring Utvecklingsforums teman för 2005: mångfald och kommunikation. Exempelvis *Kultur - tradition - religion - familjen - attityder/värderingar - Sverige kontra hemlandet, Lär känna din stadsdel* med busstur och seminarium, *Kommunikation – information - relationer i arbetslivet – kultur-krockar - kulturmöten* med Pia Johansson, Helge Skoog, Gillis Herlitz (ca 950 medarbetare deltog).

Med tema Operation Kvinnofrid har seminarier och temadagar arrangerats där både politiker och personal i olika konstellationer deltagit och seminarier med tema alkohol/droger - *Inte mer än fullt tack* med Benny Haag - har intresserat ca 250 medarbetare. Syftet med Utvecklingsforums arbete har varit att hitta mötesplatser för kunskapsöverföring mellan de olika verksamheterna, vilket gagnar både personal och brukargrupperna. Därigenom fokuseras de befintliga kunskaperna hos den egna personalen och kan nyttjas i den egna förvaltningen.

En inventering av chefernas behov av kompetensutveckling gjordes inte under året via en enkät som planerat, men cheferna har utifrån egna initiativ kunnat ta del av Kompetensfondens utbud av grundutbildning i arbetsrätt, arbetsmiljöfrågor och alkohol- och drogfrågor. Personalavdelningen presenterade i slutet av året ett kompetensutvecklingsprogram, som ska genomföras under våren 2006 för chefer och medarbetare. Behovet bedömdes utifrån de frågeställningar och den hjälp som chefer ofta efterfrågar från personalavdelningen.

Systematiskt arbetsmiljöarbete - Delaktighet och inflytande

Förvaltningsgruppen har vid två möten under året särskilt diskuterat arbetsmiljöproblematik, som finns inom respektive verksamhetsområde och de åtgärder som vidtas. Förvaltningsgruppens planerade studieresa till Göteborg har inte genomförts. Syftet var att skaffa erfarenheter av samverkan från en stadsdel inom Göteborgs stad.

Under våren hölls två halvdagskurser för sammanlagt 40 medarbetare som svarar för formalia som kallelser, protokoll mm på arbetsplatsträffarna (APT). Förvaltningsjuristen och en PA-konsult höll kursen, som var en praktisk genomgång av hur ett APT-möte går till, vad som kan diskuteras under varje punkt och hur protokollet skrivs.

Chefer har erbjudits utbildning i stresshantering och i "det svåra samtalet" och alla medarbetare har erbjudits stressföreläsningar vid två tillfällen i samarbete med företagshälsovården.

Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaron i procent av arbetstid var i förvaltningen 10,4% år 2000. Den ökade sedan till 11,2% år 2001, 11,6% år 2002, minskade till 11,1% år 2003, minskade ytterligare till 10,7% år 2004. Utvecklingen av sjukfrånvaron visar sedan en svag ökning under 2005 till 10,8%. Det finns inga självklara orsaker att peka på till detta. Vanliga sjukskrivningsorsaker är ryggbesvär och stressrelaterade problem, t.ex. i samband med omorganisation eller konflikt på arbetsplatsen.

Ett samarbete mellan Försäkringskassan i Västerort och stadsdelsförvaltningarna Bromma, Spånga - Tensta och Hässelby - Vällingby har utvecklats och parterna har träffats regelbundet för att utveckla bra arbetssätt och dra nytta av varandras kunskaper.

Personalavdelningen har kontinuerligt rapporterat hög korttidssjukfrånvaro till cheferna. Det har gett en överblick som vissa chefer med många anställda har svårt att ha annars.

Personalavdelningen har följt upp de arbetstagare som haft en extremt hög korttidssjukfrånvaro, upp till 10 frånvarotillfällen och mer under det senaste året.

Personalavdelningen har initierat genomgång av sjukskrivningar vid vissa enheter tillsammans med chef och börjat bearbeta konkreta förbättringsområden tillsammans med fackliga företrädare, som t.ex. gemensam strategi för hur man arbetar med alkohol och droger.

Förvaltningen har fullföljt satsningen på cheferna genom ledarskapsutvecklingsprogrammet i samarbete med Gällöfsta Lärariket, förbättring av intranätet med mer lättåtkomlig chefinformation, återkommande chefsforum för alla enhetschefer etc. för att utveckla chefernas förmåga att hantera viktiga strategiska frågor, som t ex arbete för att minska sjukfrånvaron.

I strategin för att minska sjukfrånvaron ingår arbetet med utveckling av samverkansformer med de fackliga organisationerna för att få en bra verksamhet. Den 11 maj utvärderades samverkansarbetet i förvaltningen under en heldag i förvaltningsgruppen. En sammanfattning av åtgärder, fördelning av ansvariga för genomförandet och en tidplan sändes ut efter mötet.

En friskvårdskonsult har anställts i förvaltningen och ett arbete är påbörjat med att skapa en struktur för hälsoarbetet tillsammans med ledning och fackliga företrädare. De övergripande målen med hälsoarbetet är fastställda.

Flera aktiviteter har startats och letts av förvaltningens hälsocoacher, t.ex. pausgympa, boxpass, core, qi-gong, meditation m m. En nikotinfri grupp har haft regelbundna träffar och flera deltagare i gruppen har lyckats bli nikotinfria. Motionskampanjer och föredrag om fördelar med motion har genomförts. Ett tjugotal enheter har erbjudit sina anställda massage till subventionerat pris en gång per månad. Elva nya enheter har tillkommit i år.

Nälstaskolan har hälsodiplomerat sig under året och två andra skolor håller på att hälsodiplomera sig. 220 personer var med i STAR, stadsdelens idrottsförening. Stadsdelen har erbjudit alla sina anställda att subventionera motionskort med 300 kr/termin. Subventioner för 723 terminer har betalats ut och 480 medarbetare har fått subvention. Avtal om rabatt har förlängts respektive utverkats mellan stadsdelen och några leverantörer av motionsgympa. Friskvårdskonsulten har tillsammans med lokalsektionen förberett byggandet av en motionslokal i källaren på stadsdelens förvaltningsbyggnad.

Utvecklingsforum har påbörjat arbetet med att formulera en förvaltningskultur genom att arrangera ett Utvidgat chefsforum med temat "Att investera i internkultur" med konsult Ewa Mannerstål och därefter diskutera detta vid ett chefsforum. Ett uppdrag har getts till chefer att via arbetsplatsmöten diskutera förvaltningskultur under hösten, för att under våren 2006 sammanställas och presenteras av Utvecklingsforum.

Stadsdelsmiljö och teknik

Stadsmiljö

Nämndens generella åtaganden

- Hålla gator, torg, parker och stränder i ett rent och vårdat skick
- Bevara och utveckla natur- och rekreationsområden samt bibehålla deras skönhetsvärden
- Tillhandahålla ett säkert och framkomligt trafiknät

Åtagandena har under året uppfyllts.

Åtagandet att sanda och ploga trafiknätet inom ett dygn efter ett halktillfälle eller ett snöfall uppfylldes i stort sett alltid. Där mindre brister uppstod hanterade förvaltningen det omgående med ansvarig entreprenör. Åtagandet förutsatte ett normalfall då återfrysning ej sker eller att nysnö åter faller inom tidsperioden.

Städning har genomförts enligt den standard som nämnden har beslutat om.

Lekytor, parkvägar och trappor har besiktigats och dokumenterats. Allvarliga brister har åtgärdats. Samtliga gräsytor som nämnden ansvarar för har klippts.

Sandupptagningen avslutades en vecka senare än planerat p g a den kalla vårvintern.

Effektmål

Förvaltningen anlitar årligen USK för att mäta och utvärdera uppställda effektmål:

- 70 % ska tycka att renhållningen är bra.

I enkätundersökningen anser 78 % att renhållningen i huvudsak är bra, vilket är en liten minskning från föregående år.

- 80 % ska tycka att vinterväghållningen är bra.

I enkätundersökningen anser 65 % att vinterväghållningen i huvudsak är bra, vilket är i stort sett lika som föregående år.

Brukarinflytande

Medborgarna har getts möjligheter till att lämna synpunkter och vara delaktiga i skötseln av gator och parker bl.a. via felanmälanssystemet, där samtliga ärenden tagits emot, bearbetats och återkopplats till brukaren. Förvaltningen har sedan tidigare en markgrupp bestående av boende och föreningar samt representanter från Trafikkontoret. Denna grupp har utökats med representanter från ytterligare några villaägareföreningar.

Tillgänglighet för människor med funktionsnedsättning

Tillgänglighetsplanen för Hässelby-Vällingbyområdet har till stora delar genomförts. Specifika åtgärder på lekplatser och anpassning av ett stort antal sittbänkar har genomförts.

Skötsel av den yttre miljön

Klottersanering har genomförts där stötande klotter har uppstått på förvaltningens prioriterade platser.

Vårstädning i samarbete med föreningar har genomförts.

Slyröjning och siktförbättring har löpande genomförts speciellt utmed frekventerade gångstråk i trygghetsskapande syfte.

Upprättade skötselplaner för ett antal naturområden har följts.

I Grimsta naturreservat har vattenståndet i en sankmark säkerställt för att ge vattenberoende växter och djur en bättre livsmiljö. Vissa träd, som bedömts ha ett ekologiskt eller kulturellt värde, har friställts så att solljus kan komma fram och därmed ge träden en möjlighet att utvecklas. Grusvägarna har upprustats med ett lager grus. Strandpromenaden mellan Kanaan- och Maltesholmsbaden har jämnats till så att det går att ta sig fram med rullstol.

Samtliga lekplatser har löpande inspekterats och upptäckta brister har åtgärdats i enlighet med gällande säkerhetsnormer.

De fyra strandbaden har skötts med inriktning på hög kvalitet även om den inträffade värmeböljan under några sommarveckor orsakade en del driftproblem på grund av extremt högt utnyttjande av baden. På Maltesholmsbadet har nya grillplatser iordningställts och två grillbord byggts för att kanalisera all grillning till en plats där det inte stör de badande.

Motionsspåren har underhållits i erforderlig omfattning och belysningen på spåret i Grimsta-skogen har fått en nödvändig översyn.

Plaskdammarna vid Grötfatet och Ådalen har varit öppna under sommaren.

Sandåtervinning

Förvaltningen har tillsammans med övriga stadsdelsförvaltningar i Västerort genomfört ett försök i full skala med återvinning av halkbekämpningssanden. Projektet har finansierats genom miljömiljarden. Målet var att ca 65-70 procent av uppsopad sand skulle återanvändas. Planerad behandlingsmängd var 9 000 ton. Den behandlade mängden blev 10 035 ton varav ca 75% kan återanvändas nästa vinter. Mängden återvunnet grovgrus blev 601 ton (ca 6%) som användes på motions- och promenadstigar.

Fullskaleförsöket lyckades således ta tillvara mycket stora delar av under vintern utspridd halkbekämpningssand. Det innebär att mindre mängder sand tas från grusåsar och att transporter med tunga lastbilar minskar. Den återanvända sanden innehåller dessutom inga fina partiklar som kan orsaka allergier.

Medarbetarna

Utvecklingssamtal har genomförts med samtliga medarbetare vid två tillfällen under året varvid bl.a. individuella utbildnings- och kompetensutvecklingsplaner har diskuterats. Handlingsplaner har utarbetats för det interna kvalitets- och arbetsmiljöarbetet samt för utveckling och förbättring av kundrelationerna. Planerna har bl.a. kommunicerats vid de planeringskonferenser som ägt rum vid två tillfällen under året. Studiebesök för all personal har genomförts vid tre tillfällen.

Kundserviceaktionen

Kontaktcenter

Under året har förvaltningen inrättat ett Kontaktcenter. Initialkostnaderna finansierades delvis av kompetensfonden. Ett Kontaktcenter är en kundtjänst för medborgarna där specialister samlas i en organisation, vars enda syfte är att besvara medborgarnas telefonsamtal och frågor. Medborgarna kan nu få hjälp med sina frågor redan efter ett enda samtal till förvaltningen. När Kontaktcenter tar hand om medborgarnas frågor får handläggarna tid över för mer komplicerat arbete. Detta har lett till ökad tillgänglighet, effektivare arbetssätt och att kostnaderna minskar.

Kontaktcenter infördes under hösten och har på kort tid ökat tillgängligheten till förvaltningen med över 100 %. Målen för Kontaktcentrets tillgänglighet är högt satta och mäts dagligen.

med veckovisa uppföljningar och månadsvis avstämning i Kontaktcentrets styrgrupp. Arbetet med att öka tillgängligheten ytterligare fortsätter.

Samtliga samtal till Kontaktcenter loggas i ett ärendehanteringssystem vilket har gett möjligheter till att ta fram statistik över samtalen. Detta ger utökade möjligheter till att sätta in rätt resurser på rätt plats och i ett förebyggande syfte förbättra informationen till medborgarna.

Förvaltningens InfoCenter och växel har införlivats i Kontaktcenter, som tar hand om det slag av telefonsamtalen som tidigare kopplades till InfoCenter.

Kontaktcentret har bemannats av specialister som internrekryterats från förvaltningens samtliga verksamhetsområden. Detta innebär god kompetensen avseende såväl verksamhetsinnehåll som geografiska och socioekonomiska förutsättningar. Detta har medfört att ett stort antal ärenden kunnat avslutas i Kontaktcentret och inte behövt belasta bakomliggande avdelningar.

Personalen i Kontaktcentret rekryterades med förutsättningen att inte enbart kunna sin verksamhet bra utan även ha hög social kompetens och vara serviceinriktad. Personalen har utbildats i kundservice och kommunikation.

Inom Kontaktcenter finns stor språkkompetens - ett flertal utomnordiska språk talas flytande. Detta leder till utökad tillgänglighet för berörda invandrargrupper och förenklad handläggning med minskad risk för missförstånd.

Konsumentvägledning

Konsumentvägledningen är en av de verksamheter som ryms inom Kontaktcenter. För att öka tillgängligheten och minska sårbarheten har kompetensen inom konsumentvägledning utökats till fler personer. Kontakten med brukarna har mestadels skett via telefon och e-post men även via besök i receptionen.

Konsumentvägledningen har främst inriktats på de frågor som medborgarna ställer. Förvaltningen prioriterar unga i sitt konsumentarbete. Förebyggande insatser har genomförts såsom konsumentinformation till niondeklassare samt information i dagstidningar.

Under året har miljöfrågor och etisk handel prioriterats vid rådgivningen, ett öppet möte har hållits tillsammans med förvaltningens miljösamordnare med fokus på energirådgivning.

Under året har 1 180 frågor besvarats vilket visar tydligt att behovet är stort. Utvecklingen under senare år visas i denna tabell:

2005	2004	2003	2002	2001
1180	1259	1046	838	910

I konsumentförvaltningens regi genomförs en enkät där ett ”nöjd-kund index” tas fram. Förvaltningen får betyget 4.4 av 5 möjliga vilket visar att medborgarna är mycket nöjda med verksamheten.

Reception

För att förbättra kundservice och mötet med brukaren fortsätter kvalitetsarbetet i receptionen. Rutiner och instruktioner har utökats och en genomarbetad rutin för förvaltningens ordningsvakt har utarbetats. Säkerheten i receptionen har utökats via en ombyggnad. Receptionistens roll har förändrats något och kravet på flerspråkighet har tillgodosetts. Detta med anledning av förändrad besöksstruktur, flyktigmottagning m.m. Arbetet med att utreda receptionens roll i framtiden och samverkan med Kontaktcenter har inletts.

Säkerhetsfrågor

Uppföljning av säkerheten i förvaltningen har skett regelbundet genom förvaltningens säkerhetsutskott. Utbildningar och seminarier har anordnats, främst avsedda för anställda som kan riskera att möta hot- och våldssituationer i arbetet. En säkerhetssamordnare är rekryterad och kommer att påbörja sitt arbete efter årsskiftet. Ett antal incidenter har inträffat under året, varav ett antal allvarliga. Dessa följs upp enligt befintliga rutiner.

IT-verksamhet

Inriktningsmålet för IT-verksamheten har varit att IT ska vara ett säkert och effektivt verktyg byggt och utvecklat enligt stadens standard. Uppföljning av IT-frågorna har skett genom regelbundna möten med IT-gruppen, i vilka representanter från samtliga avdelningar ingår, samt genom möten med skolornas IT-tekniker. Avstämningsmöten har genomförts med förvaltningens ledningsgrupp och avdelningscheferna.

Installationer och uppgraderingar av nätverksoperativsystem, nätverkskomponenter och program har genomförts för att nå stadens standarder och rekommendationer gällande IT-system.

En ny IT-utbildningslokal har iordningställts. IT-sektionens internutbildningsverksamhet har utökats genom fler utbildningstillfällen samt fler platser i utbildningslokalen. Utbildningsprogram via dator har använts. Användare har haft möjlighet att genomföra utbildningarna med handledning i utbildningslokalen samt kunnat låna CD-skivor med utbildningar.

Övergången från operativsystemet Windows NT till Windows XP har slutförts under året. Förvaltningen var pilottestare av stadens nya standardprogram för kontorsapplikationer, Office 2003. Efter testerna infördes Office 2003 som standardprogram i hela förvaltningen.

Ett nytt ekonomisystem, Agresso, infördes under hösten. Användningen av Lisa självservice, personalrapportering genom datorn, utökades till samtliga enheter vid huvudkontoret.

Förvaltningen har deltagit i arbetet att ta fram en ny plattform för hur stadens datorer ska installeras och konfigureras, Stockholms stads klientplattform (SSKP). Den infördes på EDU-nätet i slutet på året och kommer att införas på administrativa nätet under 2006.

Användning av tunna klientdatorer (enkla datorer utan hårddisk) har ökat. På flera arbetsplatser har vanliga datorer ersatts med tunna klientdatorer, vilket ger enklare och billigare support. Ca 25 nya arbetsplatser har fått uppkoppling till det administrativa nätet under året.