

Verksamhetsplan 2022

Stödcentrum Nordväst

Innehållsförteckning

1	Enhetens uppdrag	3
2	Omvärldsanalys	3
3	Utvecklingsområden	4
4	Mål	4
5	Personal	4
6	Ekonomi	5
7	Systematiskt kvalitetsarbete	5

Bilagor

Bilaga 1: Stödcentrum budget 2022

1 Enhetens uppdrag

Enhetens uppdrag

Stödcentrum Nordväst ska ge stöd till unga brottsutsatta i åldern 10-20 år, vittnen och anhöriga. Stödet omfattar dels den rättsliga processen, dels den personliga bearbetning som behövs efter en traumatisk händelse. Brottet behöver inte vara polisanmält.

De brottsutsatta hamnar ofta utanför socialtjänstens och Barn- och ungdomspsykiatrins målgrupper och för att förebygga psykisk ohälsa hos dessa ungdomar spelar Stödcentrum en viktig roll. Att som brottsutsatt få en god social respons är centralt för att kunna bearbeta det man varit med om och för att kunna gå vidare. Många brottsutsatta tar chansen att träffa en kurator vid Stödcentrum och många av dem behöver inte mer insatser efter det. De ungdomar som är i behov av mer insatser slussas vidare till annan huvudman.

Stödcentrum Nordväst ansvarar för medling mellan brottsutövare och brottsutsatt. Genom medling minskas de negativa konsekvenserna av brottet.

Brott inom familjen, s.k relationsbrott, ingår inte i stödcentrums uppdrag.

2 Omvärldsanalys

Under flera år har trenden varit att verksamhetens målgrupp utsätts för allt allvarligare brott vilket håller i sig även 2021. Förutom att utsättas för allvarliga brott såsom mordförsök, grov misshandel, våldtäkt och grova rån ingår ofta inslag av förnedring, vilket blir ytterligare en kränkning för den utsatta. I många av fallen används någon form av vapen. Allt fler unga drar sig för att polisanmäla då man inte vill utsätta sig för fler risker och man vågar inte heller vittna.

Skolan har alltmer kommit att bli en brottsplats då kränkningar av olika slag är vanligt förekommande. Många skolor har inte de verktyg som behövs för att hantera detta och många av de utsatta vill inte polisanmäla då situationen riskerar att förvärras.

Stödcentrum Nordväst får majoriteten av sina ärenden via polisen, BOPS. Under året har det blivit tydligt att det samarbetet inte alltid fungerar då det periodvis kommer väldigt få ärenden. Polisen har inte heller skickat in anmälningar gällande unga i åldrarna 18-20 år. Utifrån detta riskerar många brottsutsatta, vittnen och anhöriga gå miste om det stöd som Stödcentrum erbjuder. Ett arbete har under året inletts för att förbättra Stödcentrums samverkan med polisen för att säkerställa att ärendena kommer till vår kännedom. Arbetet leds av Länsstyrelsen i Stockholm och samtliga stödcentrum i regionen (11 stycken) samt chefer från BOPS har deltagit i detta arbete. En struktur för flödet har utformats och en arbetsgrupp bildats för uppföljning av detta.

Under många år har antalet medlingsärenden varit lågt och så även detta år. Medling är en lagstyrd verksamhet och en verksam metod men trots detta är antalet inkomna ärenden fortsatt lågt. Även i denna fråga har en kontakt tagits med Länsstyrelsen i Stockholm under hösten för att undersöka om det även inom detta område går att göra ett gemensamt arbete för att få in fler medlingsärenden till regionens stödcentrum.

	Utfall 2019	Utfall 2020	Utfall 2021
Antal inkomna ärenden	1 489 (191210)	1 527 (201210)	1 062 (211210)
Antal inkomna medlingsärenden	28 (191210)	18 (201210)	8 (211210)

3 Utvecklingsområden

Under 2022 kommer fokus fortsatt att ligga på att säkerställa att så många som möjligt av de ärenden som polisanmäls där målsägande eller vittnen är 10-20 år även kommer till Stödcentrum. Detta arbete påbörjades under 2021 och en plan för genomförande och uppföljning har utformats.

Skolan har alltmer blivit en brottsplats och Stödcentrum behöver hitta sätt att nå även de ungdomar som inte anmäler brott som begås i skolan. En plan för detta behöver utformas under 2022.

Antalet medlingsärenden har stadigt minskat de senaste åren. Under 2022 kommer fokus ligga på att öka antalet inkommande medlingsärenden. Ett led i att göra detta är att träffa chefer från de samverkande kommunerna för att fånga upp de ärenden som kommer till kommunerna.

4 Mål

Stödcentrum skall vara lätt att komma i kontakt med. Oftast är minst en person inloggad i telefonisystemet och därmed tillgänglig per telefon. Inkommande mejl och fax hanteras skyndsamt. Detta mäts i brukarenkäten som skickas ut till samtliga som tackar ja till samtal.

Att öka andelen brottsutsatta i åldern 10-20 år, vittnen och anhöriga som kommer till Stödcentrum. Att öka andelen inkommande medlingsärenden samt att öka antalet förmöten inom medlingsdelen.

Alla brottsutsatta i åldern 10-20 år, vittnen och anhöriga som kommer till verksamhetens kännedom skall få information om att verksamheten finns och var man kan vända sig vid behov av stöd. Om brottet bedöms som ringa informeras personerna per brev i övriga fall kontaktas de via telefon. Detta skall ske inom tre arbetsdagar.

En första tid för stödsamtal skall kunna erbjudas inom 10 dagar från det att ärendet kommit till Stödcentrums kännedom.

Alla som kommer till Stödcentrum skall bemötas på ett respektfullt och värdigt sätt. Detta mäts i brukarenkäten.

5 Personal

Siffrorna i tabellen avser samtliga anställda inom Kommungemensamma verksamheterna Stödcentrum Nordväst, Socialjouren Nordväst och Barnhus Stockholm Nord. Mål för 2022 är att sjukfrånvaron, både korttid och total ska vara fortsatt lågt.

Under 2021 har verksamheten haft en budget för 4 heltidstjänsten samt enhetschef om 35%, totalt 4,35 tjänster. En utökning med 50% är beviljat inför 2022, vilket innebär 4,85 tjänster. Under året har medarbetare som tidigare varit sjukskrivna i olika omfattning successivt gått upp i tid och en medarbetare har varit föräldraledig del av året. Verksamheten har utifrån detta gått under budgeterad personal.

Medarbetarundersökningen visar på väldigt fina siffror inom alla områden. Medarbetarna är nöjda med arbetssituationen, ledning och styrning. Stödcentrum kommer under 2022 att identifiera vad det är som gör att personalen trivs och mår bra på arbetsplatsen. Målet är att det ska vara en fortsatt god arbetshälsa och hög trivsel även vid förändringar i personalgruppen.

Indikatorer

	Utfall 2020	Utfall 2021	Målvärde 2022
Sjukfrånvaro, totalt (%)	8,49	3,26 (jan tom sept)	>5
Korttidsfrånvaro (%)	3,71	1,25 (jan tom sept)	>3
HME	93	95	<90

6 Ekonomi

Ekonomi har under året varit stabil. Utifrån pandemin har inga studieresor eller utbildningar genomförts. Utifrån föräldraledighet och sjukskrivningar har Stödcentrum gått något under budgeterad personal större delen av året vilket bidragit till att hålla nere kostnaderna.

Utfall 2020	Utfall 2021	Budget
182 tkr	Prognos 0 per 30/10	4 090 tkr (2022)

7 Systematiskt kvalitetsarbete

För att mäta upplevelsen av tillgänglighet, respektfullt bemötande och stöd skickas en brukarenkät ut till samtliga som varit på samtal. Enkäten skickas ut när kontakten avslutas. Fram till 2021-12-07 har 24 svar inkommit. Nöjdheten hos brukarna är hög och utifrån siffrorna samt kommentarer utvärderar vi oss själva för att definiera vad som är framgångsfaktorer. Detta för att behålla dessa så att nöjdheten hos besökarna är fortsatt hög.

Inga klagomål har inkommit under året.

En avvikelse har rapporterats. Avvikelse åtgärdas genom att rutin upprättas om det saknas eller påminns om. Avvikelse diskuteras på gruppmöten för att förebygga att liknande inträffar igen.

Inför 2021 upprättades ett årshjul för att systematiskt gå igenom rutiner, viktiga dokument mm. Detta årshjul har följts och reviderats vid behov. Årshjulet kommer finnas kvar 2022.

Egenkontroller har genomförts enligt plan.

Stödcentrum 211207

	Utfall 2020	Utfall 2021	Målvärde 2022
Andel som upplever att det är lätt att få kontakt (%)	100 %	100 %	100 %
Andel som upplever att kuratorn lyssnat (%)	100 %	100 %	100 %
Andel som upplever att kontakten med Stödcentrum varit till hjälp (%)	100 %	95 %	> 90 %