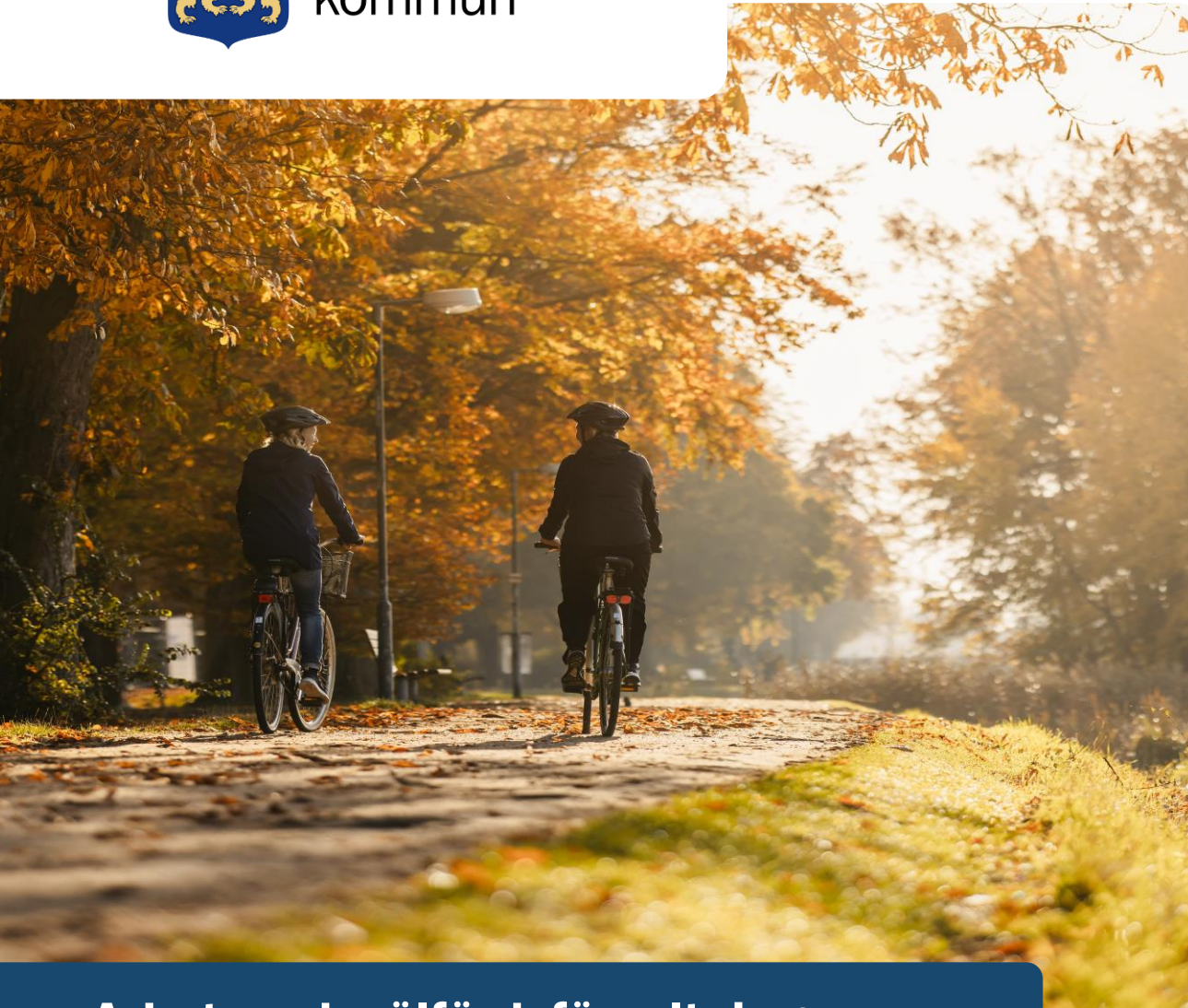




Kristianstads
kommun



Arbete och välfärdsförvaltningen

Kvalitetsberättelse 2025

Innehållsförteckning

Förvaltningschefen inleder	3
Vad är kvalitet?	4
Systematiskt kvalitetsarbetet - ASKEN	4
Gör vi det vi ska?	5
Uppdrag	5
Rättssäkerhet	5
Återkoppling från medborgarna	9
Hur går det för oss?	11
Vad kostar det?	15
Avslutande ord	15

Förvaltningschefen inleder

Vi arbetar i en verksamhet där vi möter människor i livets alla skeden, och du och jag har, tillsammans med våra kollegor, ett både viktigt, meningsfullt och ibland utmanande uppdrag. Varje dag ska vi bidra med insatser som gör skillnad för barn, unga och vuxna. Vi ska ge en trygg uppväxt, erbjuda stöd till dem som behöver det och skapa förutsättningar för delaktighet, utveckling och självständighet genom arbete, sysselsättning och utbildning.

Allt vi gör ska bedrivas med kvalitet i fokus. Varje insats, varje möte och varje beslut har betydelse. Tillsammans skapar vi förutsättningarna för att Kristianstads kommuns invånare ska få det stöd och den hjälp de har rätt till.

Årets arbete har också i stor utsträckning präglats av omställningen inför den nya socialtjänstlagen. Det har ställt krav på förberedelser och ett gemensamt lärande. Genom engagemang och uthållighet har vi tagit viktiga steg för att möta lagens intentioner och stärka ett mer förebyggande, tillgängligt och sammanhållet stöd till invånarna.

Årets kvalitetsberättelse ger en samlad bild av hur vi har arbetat under 2025 och vilka resultat vi har uppnått. Här synliggör vi både våra styrkor och de områden där vi behöver fortsätta utvecklas för att säkerställa hög och likvärdig kvalitet. Den upplevda kvaliteten – hur våra insatser upplevs av dem vi är till för och av våra medarbetare – är central. Det är genom att analysera, utvärdera och lära av den som vi kan driva ett ständigt förbättringsarbete.

Tillsammans fortsätter vi att utveckla en verksamhet som är professionell, hållbar och värdeskapande – för varje invånare vi möter och för hela kommunen.

Ann-Christin Bjerrehus
Tf Förvaltningschef

Vad är kvalitet?

Kvalitetsberättelsens syfte att beskriva hur arbete och välfärdsförvaltningen har bedrivits sitt systematiska kvalitetsarbete under 2025. Målet är att kunna ge en övergripande bild hur vi arbetar för att våra medborgare, kvinnor och män/flickor och pojkar/annan könsidentitet ska mötas av en verksamhet av god kvalitet.

För att beskriva vad kvalitet är behöver utgångspunkten vara de lagar som reglerar verksamheten. Förvaltningen bedriver verksamheter som lyder under olika lagar såsom socialtjänstlagen och skollagen och där god kvalitet för medborgarna är av största vikt.

Kvalitet i en verksamhet definieras enligt SOSFS 2011:9 som att den uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten, enligt lagar och andra föreskrifter om hälso- och sjukvård, socialtjänst och stöd och service till vissa funktionshindrade, samt beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter. I Skollagen (2010:800) beskrivs att inriktningen på det systematiska kvalitetsarbetet ska vara att de mål som finns för utbildningen i skollagen och andra föreskrifter (nationella mål) uppfylls.

Systematiskt kvalitetsarbetet - ASKEN

För att bedriva en verksamhet av god kvalitet behöver kvalitetsarbetet planeras och analyseras på ett systematiskt sätt. Då är det lättare att ta reda på vad i arbetet som håller god kvalitet och vad som behöver utvecklas. I arbete och välfärdsförvaltningen bedrivs detta arbete inom ramen för Asken. Asken står för Arbete och välfärdsförvaltningens Systematiska Kvalitetsarbete.

Kvalitetsarbetet i arbete och välfärdsförvaltningen har en historia av att vara starkt på enhetsnivå med många uppföljningar men inte lika starkt på en övergripande verksamhetsnivå. För att utveckla kvalitetsarbetet och skapa en gemensam struktur utvecklades Asken under 2024. Tre centrala frågor för kvalitet identifierades och utgör grunden för kvalitetsanalyserna:

- Gör vi det vi ska?
- Hur går det för oss?
- Vad kostar det?

Arbetet bedrivs i samarbetet med samtliga verksamheters ledningsgrupper och de analyserar sina verksamheter utifrån de tre övergripande frågorna. De analyser som verksamheternas ledningsgrupper gör ska sedan leda till gemensamma beslut om vilka insatser och stödresurser som behövs för att utveckla kvaliteten i verksamheterna.

Under 2025 avslutades årets kvalitetsarbete med att förvaltningens ledningsgrupp genomförde en workshop utifrån det material som verksamheternas ledningsgrupper arbetat fram som svar på de tre frågorna. Resultatet av den workshopen används sedan som grund för förvaltningens verksamhetsplan.

Kvalitetsberättelsen utgår från Askens tre frågor som ringar in hur kvaliteten såg ut 2025.



Gör vi det vi ska?

Uppdrag

För att svara på frågan om vi gör det vi ska behöver vi börja i vad det är förvaltningen ska göra. På nationell nivå avgör lagstiftningen vad som är kommunens ansvar. För att dela upp arbete inom kommunen fastställer kommunfullmäktige ansvarsfördelningen mellan styrelser och nämnder genom reglementet:

Arbete och välfärdsnämnden har det politiska ansvaret för individ- och familjeomsorg samt att skapa förutsättningar för enskildas delaktighet i samhället genom arbete, sysselsättning och utbildningsinsatser för vuxna. Arbete och välfärdsförvaltningen utför nämndens uppdrag och möter medborgare i livets alla skeenden

Utöver reglementet har varje verksamhet ett övergripande uppdrag och varje underliggande enhet har också uppdrag som tydliggör vad det är som ska göras. Kommunens medborgare, kvinnor och män/flickor och pojkar/annan könsidentitet, har rätt till det som förvaltningen ska leverera enligt lag/reglemente/uppdrag och det är därför viktigt att säkerställa att rätt saker görs och att det görs med hög kvalitet.

Uppdragen behöver vara kända och finnas tillgängliga, och ska enligt rutin uppdateras årligen. Så är fallet i många delar av förvaltningen, dock inte för alla. Hur väl kända och förankrade uppdragen är hos förvaltningens medarbetare, ser olika ut i olika delar. Det gör det däremot svårt att få en övergripande bild av förvaltningens olika uppdrag på enhetsnivå, att uppdragen är fortsatt aktuella och relevanta. Att ha koll på vad som ska göras och att följa upp att det är rätt saker som görs för medborgarna, är en bärande del i ett systematiskt kvalitetsarbete.

Rättssäkerhet

Rättssäkerhet innebär bland annat att arbetet som utförs sker på korrekt sätt enligt grundlag, lag och andra författningar. Den enskilda har därmed ett skydd för godtyckliga ingrepp från samhällets sida. Det handlar om att medborgare, kvinnor och män/flickor och pojkar/annan könsidentitet, har juridiska rättigheter som förvaltningen ska upprätthålla såsom att utreda under en viss tid, dokumentera på rätt sätt, att få snabb hjälp, korrekt satta betyg, rätten till att lämna in synpunkter, klagomål och överklaga med mera. Kort sagt att verkställa det offentliga uppdraget.

Utredningstider och köer

En del av rättssäkerheten utgörs av de tider som lagstiftningen anger. För Barn och ungdomsutredningar gäller att de ska vara avslutade inom 4 månader. 2025 avslutades 88,9% av samtliga utredningar i tid vilket är en förbättring jämfört med 2024 då 82,5% avslutades i tid.

För att ta reda på varför barn och ungdomsutredningar blir försenade genomfördes en enkät under andra halvåret 2024 och hela 2025. I enkäten fick handläggarna redogöra för skälen till att utredningen blivit försenad. Totalt inkom 102 svar. Sammanställning av enkäten visar att försenade utredningar sällan beror på en enskild faktor, utan att det snarare uppstår i mötet mellan arbetsbelastning, semestrar, sjukdom, otydliga rutiner och samordningsfrågor.

Det har i perioder varit kö till vår öppenvårdsenhet Prisma. Under första halvåret minskade antalet beviljade insatser något och kön arbetades bort. Andra halvåret har kön återkommit. Detta delvis beroende på personalomsättning men också utifrån att omställningen till nya socialtjänstlagen som har lett till en ökad efterfrågan på insatser. En tredjedel av de beviljade insatserna utförs i hemmet för att möta medborgarna i sin hemmiljö. För att hantera detta krävs en flexibilitet. Personalen använder sin flexitid för att på bästa sätt möta familjernas behov.

När det gäller tillgänglighet för vuxna ekonomiskt bistånd har man oftast kunna erbjuda en besökstid inom en vecka. Något längre väntetid i samband med semestertider och längre helger men inom 10 dagar.

Budget- och skuldrådgivarna har haft en ökning i antalet ärenden med drygt 27 %. Tack vare en utökning med en tjänst har de även detta år klarat att erbjuda en besökstid inom 1-2 veckor. Att erbjuda hjälp med budget och skuldfrågor är en viktig del i förvaltningens tidiga och förebyggande arbete. Detta framgår inte minst av Personligt ombuds verksamhetsberättelse där budget- och skuldrådgivarna upplevs ha ett välkommande och avdramatiserande bemötande. Detta lyfts som ett stort stöd för många i en besvärlig livssituation.

En del i att skapa en god rättssäkerhet är att säkerställa ett gott bemötande och vara medborgarna behjälpliga. Via rapport från Personligt ombud har det framkommit att medborgare har upplevt svårigheter i kontakt med Ekonomiskt bistånd. En del medborgare upplever att de inte blir lyssnade på eller inte förstår den information som lämnas. Bemötandet, upplever medborgare, förändras till det bättre när de uppger att de har kontakt med Personligt ombud. Bemötande och tillgänglighet är en del av det omställningsarbete som pågår inom förvaltningen.

Domar

Förvaltningen fattar ofta beslut som rör medborgarna. Varje medborgare har rätt att överklaga besluten om man tycker att de är felaktiga. Möjligheten för den enskilde medborgaren att genom ett överklagande få sin ansökan eller sitt ärende prövat av en annan instans, är en förutsättning för en demokratisk och rättssäker ärendeprocess. Överklagandeprocessen innebär också möjlighet för förvaltningen att ompröva bedömningar och ställningstaganden och att säkerställa att verksamheten arbetar enligt aktuell rättspraxis.

Under 2025 har det totalt inkommit 284 domar och 95 beslut där arbete och välfärdsnämnden har varit part i målet. De inkomna domarna berör huvudsakligen överklagande av beslut, vård eller insats enligt LVM, LVU eller LBSB samt återkrav eller ersättning enligt socialtjänstlagen. Verksamhetsområdet Utredning försörjning har berörts av flest domar och beslut, som då har avsett överklagade beslut om ekonomiskt bistånd.

Av de domar som gått nämnden emot berör 17 av 18 domar verksamheten Utredning. En dom som gått nämnden emot berör verksamheten Barn och ungdom. Majoriteten av domarna som gått nämnden emot har avsett överklagande från enskild.

Det huvudsakliga skälet till att domen eller beslutet gått nämnden emot har varit att rätten gjort en annan bedömning än nämnden med hänvisning till rättspraxis och skälig levnadsnivå alternativt att ärendet återförvisats till nämnden för ny prövning. Detta är i likhet med hur det sett ut tidigare år.

Nya lagar

I juli 2025 trädde den nya socialtjänstlagen i kraft. Den nya lagen betonar ett förstärkt fokus på förebyggande arbete, snabbare tillgång till stöd, minskat behov av individuell behovsprövning, ökad tillgänglighet för medborgarna och en skyldighet att främja jämställda och jämlika levnadsvillkor. Denna lagändring har, tillsammans med flera andra aspekter, lett fram till att förvaltningen under 2025 påbörjat en omfattande omställning. Målet är att på ett bättre sätt kunna möta medborgarnas behov, och därmed öka kvaliteten i verksamheten.

Under 2025 har också vissa förändringar skett i den lagstiftning som styr vår sekretess. Förutsättningarna för att förmedla uppgifter mellan myndigheter har ökat, vilket påverkat både våra möjligheter att lämna ut uppgifter om enskilda till andra myndigheter och våra möjligheter att begära in uppgifter från andra.

Parallellt med dessa genomförda förändringar pågår flera statliga utredningar i olika skeden som, om de leder till lagförslag, kommer att påverka förvaltningens uppdrag.

När andra granskar oss

Varje år sker externa granskningar och tillsyner på verksamheten. Resultaten av granskningarna är viktiga delar i ett systematiskt kvalitetsarbete för att kunna svara på frågan om vi gör det vi ska. Under året har 6 beslut på tillsyner/granskningar inkommit till förvaltningen. Färgmarkeringen i rött, gult (grönt) illustrerar tillsynsmyndighetens slutsatser där rött är en starkare anmärkning än gult. Några av tillsynerna riktar sig till en enskild enhet, några till hela kommunen och en till samtliga socialtjänster i landet. Utöver detta har IVO genomfört en tillsyn som rör ett enskilt ärende, som avslutats efter att nämnden redovisat planerade åtgärder.

Verksamhet/enhet	Revisionsansvarig	Bedömning
Vuxen, Ungdomsbasen	IVO	Brister i kontrollen av Polismyndighetens misstanke- och belastningsregister inför anställning.
Övergripande, samtliga nämnder och styrelse	Kommunrevisionen	Bra resultat avseende styrning och måluppfyllelse, sämre resultat för budget 2024
Övergripande, samtliga nämnder och styrelse	Kommunrevisionen	Nämnden säkerställer inte helt en ändamålsenlig chefsförsörjning
Förvaltningsövergripande	JP Infonet, dataskyddsombud	Det saknas kommunövergripande styrdokument som tydliggör och fördelar roller och ansvar för upprättande och förvaltning av artikel 30-register.
Arkivtillsyn	Kommunarkivet på uppdrag av Kommunstyrelsen	Rutiner för personakter är till stor del tillräckliga men förvaltningen brister i efterlevnad av gallring enligt socialtjänstlagen.
Barn och ungdom, nationell tillsyn	IVO	Brister i myndighetsutövning för barn och unga kopplat till kontroller inför och uppföljning av placeringar, hantering av orosanmälningar samt brister i egenkontroll inom tillsynsområdet.

Totalt antal 6

Utifrån de identifierade bristerna kan konstateras att flera pekar på behovet av att säkerställa efterlevnad av nuvarande rutiner och arbetssätt men också att skapa nya styrdokument och förtydliga ansvarsfördelningen i de granskade processerna. Rekommendationerna syftar både till att säkerställa att nämnden lever upp till aktuella lagkrav och som underlag för vidare kvalitets- och utvecklingsarbete. Utifrån granskningsområde har rekommendationerna berört både kommunövergripande och förvaltnings specifika åtgärder.

Vår egen kontroll - intern kontroll och de egna kontrollerna

Intern kontroll handlar om styrning och att ha ordning och reda. Att förvaltningen har säkra processer och rutiner som används bidrar till att säkerställa en stabil organisation. Innehållet i den interna kontrollen tas fram genom att riskanalyser genomförs och särskilt kritiska moment upptäcks. De två interna kontrollpunkter som i huvudsak berörde barn och ungdomsverksamheten visar på fortsatt hög grad av rutinefterlevnad. Hanteringen av ordförandebeslut har förbättrats markant sedan 2024 års interna kontroll. De två kontrollpunkter gällande vuxenvårdens verksamhet, med grund i tillsynsrapporter från IVO, har visat på att bristerna i klagomålshanteringen har arbetats bort. Vad gäller dokumentationsplikten visar granskningen att det finns ett fortsatt behov av löpande uppföljning. Jämställdhetsintegreringen, som utgör den sista interna punkten i kontrollplanen, når fortsatt inte målen. Kontrollen visar på ett behov av att stärka arbetet med att göra detta

till en del av förvaltningens vardag.

Varje verksamhet ska också genomföra egenkontroller, som är en del av den interna kontrollen inom respektive verksamhet. Det är en form av självständig granskning av verksamheten och dess enheter, där många faktorer följs löpande såsom avbrott i studier, utredningstider och antal barnsamtal med flera.

När vår kvalitet brister – systembrister, avvikelser och lex Sarah

Som en del i ett kvalitetsarbete ska medarbetare uppmärksamma avvikelser. En avvikelse är en händelse eller en ”icke-händelse” som avviker från god kvalitet. När våra tjänster inte lever upp till de krav som finns i lagar, förordningar och föreskrifter, tillsynsbeslut eller egna rutiner och riktlinjer för verksamheten. Det kan vara allt ifrån irriterande småstrul som tar tid från klientarbetet till allvarliga brister i de tjänster vi ska ge medborgarna. Kort sagt; när vi inte gör som vi ska. När medarbetare uppmärksammar fel och brister som inträffar ska de bli en del av ett förbättringsarbete. Avvikelsehanteringen ska säkerställa att inträffade avvikelser hanteras på ett systematiskt sätt och att orsaker till att händelsen inträffade identifieras. Det är dessa orsaker som ska analyseras och inte en enskild medarbetares eventuella felaktiga agerande.

Syftet med avvikelsehantering är att uppmärksamma brister så att de kan åtgärdas, inte att hitta en syndabock. Under 2025 ligger antalet avvikelser, lex Sarahrapporter och konstaterade missförhållande på en något högre nivå än 2024. Den genomförda lex Sarahenkäten pekar på ett visst kompetensutvecklingsbehov kopplat till medarbetares rapporteringsskyldighet. Den visar också på ett fortsatt högt förtroende för att lex Sarahprocessen leder till förbättringar för medborgaren.

Det är svårt att uttala sig om verksamhetens faktiska kvalitet utifrån antalet avvikelser och lex Sarahrapporter. Ett högt antal kan säga något om att verksamheten har fungerande rutiner för att rapportera medan tvärtom kan tyda antingen på god kvalitet eller på att verksamheten inte reagerar på brister.

Översikt

År	Samtliga avvikelser	varav lex Sarahrapporter	Missförhållande/risk för	Anmälan till IVO	Ej missförhållande
2025	185	60 *	26	1	15
2024	141	50	24	0	21
2023	157	56	30	1	25
2022	196	70	41	1	27
2021	220	37	21	1	9
2020	177	46	19	3	13

* Vid sammanräkningen är 18 utredningar som öppnades under 2025 fortfarande pågående varför det inte går att avgöra hur den slutliga bedömningen blir.

2025 inkom det 60 lex Sarahrapporter vilket är en ökning sedan de två föregående åren. De bakomliggande orsakerna är oftast processer/rutiner och utbildning/kompetens. De två orsakskategorierna är lite av två sidor av samma mynt. Antingen finns det brister i processer och rutiner eller också brister det i tillämpningen av dem och då blir orsakskategorin utbildning/kompetens.

Avslutade: andel missförhållande i förhållande till lex Sarahrapporter 2023 och 2024

	Barn och ungdom	Vuxenvård	Utredning	Förvaltning
Antal Lex Sarahrapporter 2025	39 *	4 *	14 *	3 *
Andel missförhållande 2025	16 =41 %	2 =50 %	7 =50 %	1 =33 %
Antal Lex Sarahrapporter 2024	28	5	13	4
Andel missförhållande 2024	16 = 59%	1 = 20%	6 = 46%	1 = 25%

*Pågående utredningar: barn och ungdom 13, Vuxenvård 1, Utredning 2, förvaltning 2

De högre siffrorna från BoU kan bero både på att det finns fler tidsgränser och fler regler vilket gör att det ställs högre krav på handlägningsprocessen. Helt enkelt finns det fler steg som kan bli fel vilket genererar fler lex Sarah. Det kan också till viss del bero på att det helt enkelt har kommit in fler rapporter från BoU.

Återkoppling från medborgarna

Klagomål och synpunkter

Medborgarna, kvinnor och män/flickor och pojkar/annan könsidentitet, ska kunna lämna synpunkter på verksamheten. Att få medborgarnas synpunkter samt systematiskt analysera och förbättra verksamheten är en förutsättning för att säkerställa god kvalitet. Att få många synpunkter behöver därför inte alltid vara negativt utan tvärtom visar det att klagomålshanteringen fungerar. Det motsatta, det vill säga få synpunkter, väcker frågor om verksamheten har ett tillgängligt och systematiskt arbetssätt som gör det enkelt för medborgaren att göra sin röst hörd. Majoriteten av synpunkterna inkommer via Medborgarcenter och registreras i Artwise. En mindre del skickas via e-post eller genom telefonsamtal direkt till berörd handläggare/chef.

Inkomna synpunkter 2025	
Beröm	124
Förslag	1
Klagomål	20
Totalt	145

Det totala antalet synpunkter som lämnats till förvaltningen under 2025 är något lägre än 2024 (173 synpunkter). Liksom tidigare år är det till allra största delen beröm som lämnas till förvaltningen och samtliga beröm berör verksamheten barn och ungdom och mer specifikt olika delar av enheten för förebyggande arbete. Många medborgare uttrycker i dessa synpunkter att de är nöjda med den kontakt de haft med förvaltningen och att det stöd många av dem fått varit till hjälp.

Det är något högre antal klagomål som inkommer till förvaltningen under 2025 (13 klagomål 2024). Det är främst barn och ungdom och utredning försörjning som har mottagit klagomål. Flera klagomål berör det bemötande som medborgaren fått i mötet med handläggare. Även synpunkter på handläggning av sitt eget individärenden i det myndighetsutövande arbetet och synpunkt på utförande av insats/utbildning utgör en del av klagomålen.

Genom en systematisk synpunktshandling säkerställs att medborgaren har möjlighet att framföra synpunkter på verksamheten och säkerställer att de synpunkter som avser klagomål utreds och att medborgaren får ett svar. Samtliga registrerade synpunkter har hanterats av ansvarig chef.

Medborgarnas möjlighet till kontakt och information

Medborgarna ska ha lätta och tydliga kontaktvägar till förvaltningen. Förvaltningen har verksamheter som bedrivs dygnet runt, varje dag under året, och ska också säkerställa

kontaktmöjligheter utanför kontorstider. Att bli en mer lätt tillgänglig förvaltningen är en del av den stora omställning som pågår i förvaltningen. Det har bland annat lett fram till att ett kommunikationskoncept har tagits fram under 2025, med målet att förvaltningen ska kunna sprida mer information och kunskap till våra medborgare på ett tydligt och pedagogiskt sätt. I slutet av 2025 påbörjades också en undersökning hos våra brukare/deltagare med målet att få deras åsikter och synpunkter bland annat om hur man önskar kunna komma i kontakt med förvaltningen. Inget resultat finns dock färdigt än.

Medborgarcenter fick 2025 utmärkelsen Sveriges bästa kommunala kundservice för tredje gången. Utmärkelsen baserar sig på insamlade kundomdömen från kommunens medborgare och visar att de som lämnat in omdömen är mycket nöjda. Medborgarcenter är första ingång för kontakt med bland annat ekonomiskt bistånd och vuxenvården och både Medborgarcenter och förvaltningen tycker att arbetet med att lotsa medborgarna rätt fungerar bra på många sätt. Totalt hanterade Medborgarcenter 24 774 ärenden för arbete och välfärdsförvaltningen under 2024. Det är den enskilt största ärendefördelningen jämfört med övriga förvaltningar. Enheterna som arbetar med ekonomiskt bistånd står för den allra största delen, följt av ärenden till Budget- och skuldrådgivarna.

Det är en god intention att medborgarna i första hand ska kontakta Medborgarcenter för att komma i kontakt med arbete och välfärdsförvaltningen men det blir inte bra för alla medborgare. För en del medborgare med sociala och psykiska svårigheter betyder det att man inte kommer i kontakt med "rätt" person direkt utan kanske blir uppringd vid ett senare tillfälle vilket kan göra att kraften man uppbadat för att ta kontakt rinner av en. Detta är en viktig fråga i det pågående utvecklingsarbetet med förvaltningens nya gemensamma mottag.

Brukarundersökningar

Syftet med den årliga brukarundersökningen är att ge brukare möjlighet att framföra sina upplevelser och åsikter om olika stöd. Genom svaren får förvaltningen ett bra kunskapsunderlag för förbättringsarbeten och möjlighet till jämförelse med andra kommuner.

Brukarundersökningen är uppdelade i tre delar:

- Myndighetskontakten individ- och familjeomsorg
- Öppna insatser inom social barn- och ungdomsvård
- Placerade barn och unga

Myndighetskontakten individ- och familjeomsorg

81% av de vuxna brukare som har svarat på undersökningen anser att deras situation har förbättrats genom kontakten med socialtjänsten. För 2024 var motsvarande andel 75%. 92% svarar att de är nöjda med kontakten med socialtjänsten utifrån ett helhetsperspektiv, vilket också är en ökning sedan 2024 (88%). I båda fall är det män som svarat mer positivt än föregående år.

I gruppen barn som deltagit i undersökningen anser 93% att deras situation förbättrats, medan 100% är nöjda med kontakten ur ett helhetsperspektiv. Även vårdnadshavarna anser till stor del att situationen förbättrats (83%), vilket är en avsevärd ökning jämfört med 2024, då 64% svarade positivt på samma fråga. I sammanhanget är det dock också värt att notera att antalet svar för 2025 är cirka hälften av antalet som svarade 2024.

Att bli en mer lätt tillgänglig förvaltning är en del av den pågående omställningen vi står i. I brukarundersökningen anger 93% av de vuxna svaranden att det är enkelt att få kontakt med oss, medan 87% tycker att det är lätt att förstå informationen de får av socialsekreteraren. Motsvarande andel för de ungdomar som svarat är 100% (få kontakt) och 86% (tydlig information). Det är viktigt att notera att även om siffrorna är ganska höga, är det jämförelsevis låga siffror i jämförelse med nationella svar.

Öppna insatser inom social barn- och ungdomsvård

Verksamheterna visar positiva svar från de omsorgspersoner för barn 0-18 år och för de barn och unga som deltagit i undersökningen, vilket är likt förra årets siffror. Antalet svarande är dock betydligt färre.

Placerade barn och unga

I denna undersökning finns inga svar att redovisa, då för få svar inkommit. Det finns inte heller några nationella svar att ta del av då för få kommuner deltagit i undersökningen. Det är inte helt tydligt varför just undersökningen Placerade barn har svårt att få ett tillräckligt stort underlag. Det är beklagligt då undersökningens frågor till barnen rör deras tillvaro i familjehemmet, om upplevelse av trygghet och stöd. Ett större underlag hade kunnat utgöra en viktig del i uppföljning och utvärdering av familjehemsvården.

Hur går det för oss?

För att svara på frågan "hur går det för oss?" vänder vi oss till de brukare/deltagarna/eleverna/klienterna som under året behövt hjälp eller varit i kontakt med förvaltningen. Beröm, synpunkter och klagomål är viktiga delar i svaret samt hur det fick för dem som fått hjälp och stöd. Hur förvaltningen tar hand om medborgarnas, kvinnors och mäns/flickors och pojkar/annan könsidentitets, svar och resultat i sin verksamhetsutveckling säger också något om hur det går för arbete och välfärdsförvaltningen

Att följa och mäta resultat är en förutsättning för att ta reda på om de metoder och arbetsätt som används ger medborgarna en god kvalitet. Styr- och uppföljningsmodeller kan ibland få dåligt rykte och anklagas för att vara tungrodda och att leda till att onödigt tid tas från klient- och elevarbete. Det är ibland en berättigad kritik men kanske också en uppmaning till att styra och följa upp det som verkligen ska göras och inte mäta sådant som inte har bäring på uppdraget.

Hur följer man resultatet av en missbruksbehandling? Hur livet blev efter en insats för att skyddas från en våldsutövare eller om livet blev bättre för ett barn vid en placering? Går det ens? Det är helt klart lättare att få kunskap om vilket betyg eleverna som deltar i SFI-undervisning fick än om en missbruksbehandling lett till ett missbruksfritt liv. Vissa hävdar till och med att det inte går att ta reda på, att målet är för högt ställt eller att frågan är felställd. Kanske handlar det om att hitta en nivå där vi vet tillräckligt. Förvaltningen bedriver trots allt inte forskning men behöver ändå följa att rätt saker görs för medborgarna och att det som görs håller god kvalitet.

Metoder

Vilka metoder som används i behandling, undervisning, klientarbete med mera, hänger ihop med hur det går för medborgarna. Den nya socialtjänstlagen är tydligt inriktad på att socialtjänsten ska bedrivas baserat på kunskap och evidens, vilket innebär att förvaltningen som helhet behöver säkerställa att det arbete som görs följs upp. Att följa upp hjälper dock inte, om vi inte samtidigt lyfter blicken och vågar göra en analys av vad uppföljningarna faktiskt visar. Bidrar våra insatser på rätt sätt i medborgarnas liv och får de den effekt som det var tänkt? Att arbeta kunskapsbaserat innebär också att arbeta med systematiskt kvalitetsarbete för att ta reda på om metoderna som används utgår från bästa vetenskaplig kunskap och beprövad erfarenhet. En metod kan ha haft hög evidens för 10 år sen men därefter kan det vara andra metoder som ger bättre utfall. Förvaltningen behöver fortsätta att följa upp och utvärdera, välja bort det som inte fungerar till fördel för det som ger bäst effekt för medborgarna.

Under 2025 har förvaltningens användning av standardiserade bedömningsmetoder tydligt ökat. Fler metoder har börjat användas, för flera olika målgrupper. Standardiserade

bedömningsinstrument kan vara till stor hjälp och nytta när enskildas situation eller behov ska bedömas. De kan bidra till relevanta frågor ställs så att rätt information samlas in, vilket gör att bedömningen kan göras med rätt underlag. På så sätt ökar också förutsättningarna att bedömningar och insatser blir träffsäkra utifrån vad den enskilde behöver. Användningen av standardiserade bedömningsinstrument i arbetet med enskilda medborgare, gör också att vi kan sammanställa informationen och få mer kunskap om en insats som helhet, eller vårt arbete med en viss målgrupp. Standardiserade bedömningsinstrument hjälper oss därför att skapa mer kunskap om vårt eget arbete.

Stöd och hjälp mot skadligt bruk och beroende - hur går det?

Under 2025 har vuxenvården påbörjat en omställning, som lett till flera förändringar i verksamheten med övergripande syfte att bättre kunna möta medborgarnas behov. Under året har verksamheten Bosocialt stöd startat, utifrån behov man har sett i mötet med medborgarna. Bosocialt stöd arbetar uppsökande, både i Kristianstad och i kransorterna. Syftet är att motivera och ge stöd åt medborgare som önskar en förändring. Bosocialt stöd arbetar mot en bred målgrupp, med en bred social problematik, vilket det har uppfattats finnas ett behov av. Under den relativt korta period som verksamheten har varit igång har de fått många ärenden. Det tyder på att denna typ av stöd och arbetssätt är efterfrågat hos medborgaren.

Bostad först är en viktig del i vuxenvårdens omställningsarbete och i ambitionen att stötta medborgare mot självständighet. Genom Bostad först får människor som lever i hemlöshet en möjlighet till en egen bostad. Målet är att hyresgästen i Bostad först ska kunna bo kvar i sin lägenhet på samma villkor som alla andra hyresgäster. Forskning visar att Bostad först minskar hemlösheten. Syftet med Bostad först är att nå och erbjuda en långsiktig boendelösning till hemlösa personer som ofta även har psykiska sjukdomar eller andra problem i form av beroende eller missbruk, istället för att de enskilda på ett traditionellt sätt ska kvalificera sig för att få en bostad. Under 2025 har antalet lägenheter ökat från 8 till 18 lägenheter, via avtal med ABK. Denna utökning har gjorts möjlig genom extra statliga medel, som samtidigt har kunnat användas för att stärka kompetensen om insatsen och på så sätt utveckla arbetet.

Vägen till självförsörjning - hur går det?

Ekonomiskt bistånd är välfärdssystemets yttersta skyddsnät. Antalet medborgare som kontaktar förvaltningen för att söka försörjningsstöd har ökat vilket säger något om medborgarnas ekonomiska utmaningar. Under året har antalet hushåll som har haft försörjningsstöd varit lägre än tidigare, men under senare delen av 2025 ökade antalet återigen. Under året har 992 aktualiseringar öppnats som lett till 562 utredningar vilket är en minskning jämfört med föregående år, då motsvarande siffror var 1106 respektive 649. 340 hushåll har blivit aktuella för löpande försörjningsstöd vilket är cirka 30 färre än föregående år.

När det inte handlar om ett problem - hur går det då?

Personligt ombud rapporterar i sin verksamhetsberättelse att det hos den målgrupp de möter, som ofta har en komplex situation, visar en ökad utsatthet och en större vilshet över vilket stöd som finns att få från samhället och hur man får del av detta. Särskilt ses detta hos den yngre målgruppen.

En utmaning för förvaltningen är att av de unga som söker försörjningsstöd har en högre andel psykisk ohälsa jämfört med befolkningen i helhet. Under 2025 har färre medborgare avslutats mot självförsörjning än tidigare, vilket visar att det är en målgrupp med omfattande behov av stöd. Under året har en insats kallad Första Steget tagits fram och testats under hösten. Målgruppen har varit unga vuxna med psykisk ohälsa som står långt från arbetsmarknaden, och som därför inte heller var redo för förvaltningens befintliga insatser. I samverkan inom förvaltningen och med vården togs en strukturerad aktivitet fram. Fokus var att få en daglig närvaro, fokus på rutiner, delaktighet och relationsskapande. Aktiviteten har gett

deltagarna ökad struktur, förbättrat välmående och stärkt förmågan att hantera vardagliga kontakter. Samtliga deltagare erbjöds praktik direkt efter programmets slut, vilket minskade risken för återgång i isolering. Första steget visar att lågintensiva, stabila insatser fyller en viktig funktion för personer med omfattande psykisk ohälsa som annars riskerar fastna i långvarigt bistånd. Arbetet har hjälpt de enskilda medborgarna att ta steg mot självständighet och självförsörjning, t. även om utvecklingen kräver tid och fortsatt resursinsats. Första steget innebär ett viktigt exempel på hur förvaltningen provar nya arbetssätt för att nå målgrupper vars behov vi tidigare har haft svårt att möta.

Barn och unga - hur går det?

Under 2025 har projektet *Nya hem, trygga barn* avslutats. Projektet inleddes under 2024 med syfte att stärka kvaliteten i vårt mottagande av nyanlända barn. En vägledning togs fram, baserad på risk- och skyddsfaktorer för nyanlända barn. Under 2025 fortsatte projektet med att vägledningen spreds till och testades i andra kommuner. Vägledningen har på många sätt stärkt våra möjligheter att möta nyanlända barn med en förbättrad kvalitet i arbetet.

Skolan är en av de viktigaste skyddsfaktorerna för att förebygga utanförskap, kriminalitet, missbruk och ohälsa. Att det går bra för eleverna, att de känner sig trygga, har god närvaro och godkända betyg är väsentliga delar när det pratas om skyddsfaktorer. Om elever avslutar årkurs 9 med eller utan gymnasiebehörighet följs systematiskt av barn och utbildningsförvaltningen. Sedan tre år tillbaka följer även arbete och välfärdsförvaltningen hur det går för denna målgrupp och som under sitt sista läsår i grundskolan haft kontakt med verksamheten barn och ungdom. Med kontakt menas att ungdomen haft en utredning och/eller en insats. En fungerande skolgång är en viktig skyddsfaktor mot framtida problem. Genom att följa upp skolgång för de barn som kommer i kontakt med förvaltningen ökar möjligheten till ett innanförskap.

Andel elever som avslutat åk 9 i kommunala skolor med och utan gymnasiebehörighet läsår 24/25 (totalt antal 987)	
Avslut med gymnasiebehörighet	84,7 %
Avslut utan gymnasiebehörighet	12,6 %
Andel elever i åk 9 i kommunala skolor som haft kontakt med AoV läsår 24/25, som avslutat med och utan gymnasiebehörighet (totalt antal 99)	
Avslut med gymnasiebehörighet	62,6 %
Avslut utan gymnasiebehörighet	37,4 %

I årets brukarundersökning finns för få antal svarande i den undersökning som riktar sig mot placerade barn, i annat fall hade den undersökningen kunnat ge oss en tydlig fingervisning om vilket stöd placerade barn uppfattar sig få kopplat till sin skolgång.

I samarbete med barn- och utbildningsförvaltningen startades under 2024 ett skolsocialt team upp och under 2025 har arbetet utökats. Teamen arbetar tillsammans med elever, skolan och familjen mot de elever som riskerar hög skolfrånvaro, för att på så sätt tidigt kunna sätta in stöd. De individärenden som samverkats kring visar på gott resultat med en minskad frånvaro. Familjeservice har utökat föräldrautbildningar, med en utbildning om problematisk skolfrånvaro. Denna föräldrautbildning har varit fortsatt populär under 2025.

Samverkan med andra blir mer och mer betydelsefullt. Med rådande samhällsutmaningar måste samverkan ske, både internt och externt. Barn och ungdom och vuxenvården har tillsammans tagit fram ett förslag om förändringar gällande placerade ungdomar och som ett resultat av detta har Ungdomsbasen gjort förändringar under 2025. Ungdomsbasens tar nu emot en något förändrad målgrupp, som är anpassad efter de behov som har setts hos de ungdomar som är aktuella i vår förvaltning.

Vuxna elever

Under året har 313 elever läst SFI. Under året har verksamheten arbetat med att minska

antalet avbrott i SFI-studier, genom att aktivt motivera eleverna till närvaro och fortsatta studier och regelbunda gemensamma genomgångar av närvaron. Att inte slutföra sina SFI-studier, eller att pausa dem, utgör en risk för att det tar längre tid för den enskilde att tillgodogöra sig svenska språket vilket i sin tur ger sämre förutsättningar för att bli självförsörjande. Antal avbrott under året är 96, vilket är en andel på 31%. Andelen har minskat jämfört med 2024. Avbrott beror på olika saker såsom arbete/praktik, andra studier, flyttat, uteblivit, föräldraledighet, ohälsa, personliga skäl eller okända orsaker.

För att följa hur det går för dem som läst en yrkesutbildning kontaktar verksamheten eleverna 6 månader efter avslutad kurs för att få kunskap om utbildningen lett till arbete eller vidare studier. Yrkesutbildningarna syftar till att eleverna snabbt ska få ett arbete efter avslutad utbildning och att motverka brist på arbetskraft. Under 2025 avslutades 77% av eleverna till vidare studier eller arbete. Det innebär att målet om 80% inte uppnåddes, vilket tros bero på att konjunkturläget förändrats under 2025. Det har lett till att arbetsmarknaden förändrats för flera yrkesgrupper.

Utsatt för heder och våld - hur går det?

För att få hjälp, skydd och rådgivning kan våldsutsatta vända sig till Myndighetsteam våld. Som en del i Myndighetsteam vålds systematiska kvalitetsarbete följs insatsen för de våldsutsatta upp cirka 6 månader efter avslut. 2025 visar uppföljningen att 90,7% lever ett liv helt eller delvis fritt från våld efter avslutad insats. Våldsutsatta som skattar "delvis fritt från våld" är de kvinnor som har barn tillsammans utsätts för eller lever i rädsla för någon form av eftervåld, som ofta sker med utgångspunkt i gemensamma barn.

Hur går det för oss?

Hur går det för brukare/klienter/deltagare/elever som möter verksamheten? Hur används den kunskapen systematiskt i verksamheten? Att systematiskt arbeta med kvalitet innebär att synliggöra och ställa frågor om vad vi gör, hur vi gör och hur det går. Genom att sätta samman enheters och verksamheters kvalitetsarbeten får förvaltningen både kunskap och en helhetsbild över den övergripande kvaliteten och kan svara på hur det går för oss. I förvaltningen genomförs många uppföljningar på individnivå där det är lättare att säga något om hur det går på individnivå än på gruppnivå. Uppföljningen på individnivå behöver kompletteras med att sammanställa informationen på gruppnivå, för att ge kunskap om och underlag för utveckling av verksamheten. Det finns flera goda exempel på att detta redan görs men arbetet behöver utvecklas så förvaltningen gemensamt kan svara på:

- Vilka behov eller problem har medborgarna?
- Speglar behoven det som medborgarna får?
- Hur blev det för medborgarna?

Idag finns det inget nationellt gemensamt sätt för hur socialtjänsten dokumenterar och strukturerar sin data. Det gör det svårt att följa upp effekten av insatser, vilket försvårar kunskapsutvecklingen. Socialtjänsten har därför fått i uppdrag av regeringen att förbereda inför den nya lagen om socialtjänstdataregister. Utvecklingen av ett socialtjänstdataregister hänger ihop med den nya socialtjänstlagen som ska stärka en långsiktig, hållbar, förebyggande och kunskapsbaserad socialtjänst.

Här ligger utbildningsområdet i framkant eftersom Skolverket varje år samlar in och redovisar uppgifter om elever, personal, kostnader och utbildningsresultat.

Vad kostar det?

Kvalitetsberättelsen utgår från olika kvalitetspunkter som tillsammans en ram för att beskriva och utveckla förvaltningens kvalitet.

Att koppla ihop kvalitet med kostnader är betydelsefullt eftersom kvalitet kostar och brister har ett pris. Arbete och välfärdsförvaltningens budget för 2024 var på cirka 590 miljoner och för den genomfördes verksamhet med både god och mindre god kvalitet. Det är ett känt faktum att god kvalitet kostar men dålig kvalitet kostar ibland ännu mer, för förvaltningen, för medborgarna och för hela samhället.

Arbete och välfärdsförvaltningen vill bli EN förvaltning - redo för framtiden. Detta mål har också utgjort grunden för den del i ASKEN som utgörs av "Vad kostar det?", där analyserna har handlat om hur vi blir en effektiv och flexibel organisation som använder våra resurser på bästa sätt och med bästa möjliga kvalitet.

Avslutande ord

2025 har på alla sätt präglats av förvaltningens omställning, utifrån ny socialtjänstlag som har trätt i kraft och ny kommande lagstiftning om aktivitetskrav för försörjningsstödstagare. Förvaltningen vill hitta nya och mer träffsäkra sätt att möta medborgarnas behov, som också förändras över tid och påverkas av övriga förutsättningar i samhället.

Under året har en mängd nya arbetssätt prövats, och nya diskussioner om avimplementering - alltså vad vi ska sluta göra - har påbörjats. Vi söker sätt att kunna stödja och tillgodose behov hos målgrupper vi tidigare har haft svårt att nå eller inte haft lämpliga stödinsatser för. Vi ser också behovet av en ökad samverkan, både internt i förvaltningen och med andra externa aktörer i och utanför kommunen.

I allt detta är det av stor vikt att vi fortsätter att utveckla och stärka vårt systematiska kvalitetsarbete. Vi måste fortsätta skapa vår egen kunskap om våra medborgare och deras behov, och med hjälp av systematiska analyser kunna utveckla vår verksamhet utifrån detta. Förhoppningen är att denna kvalitetsberättelse, genom några nedslag kring vår kvalitet, ska bidra till fortsatta samtal, lärande och utveckling för kommande år.

Med ett fortsatt fokus på dem vi är till för - våra medborgare - tar vi steget in i 2026 och in i en förändrad organisation med sikte på att kunna utveckla och förbättra vår verksamhet ännu mer.