



HELSINGBORG

Årsbokslut inriktning, mål och ekonomi 2020

Socialnämnden

Innehållsförteckning

Året i korthet utifrån nämndens uppdrag och inriktning	3
Nämndens mål.....	4
Nyckeltal för nämndens uppdrag och inriktning.....	6
Ekonomiskt utfall	7
Investeringar.....	9
Helårsprognos per verksamhet.....	9

Året i korthet utifrån nämndens uppdrag och inriktning

Socialnämndens uppdrag är att möjliggöra för invånare som behöver socialt stöd att bli självständiga i livet så att de kan ta en aktiv del i samhället.

Socialnämndens inriktning Vi vill arbeta för en trygg stad där socialt utsatta barn och ungdomar får bättre förutsättningar att lyckas i skolan genom ett tidigt, tillgängligt och effektivt stöd till dem och deras familjer. Digital socialtjänst ska erbjudas invånarna när och var de vill. Stödet till barn, unga och vuxna ska utvecklas genom invånarnas delaktighet och medskapande för att möjliggöra en kunskapsbaserad socialtjänst.

Året i korthet

Det har skett en fortsatt ökning av orosanmälningar gällande barn och ungdomar under 2020. Detta medför en utmaning för förvaltningen att räkna till för fler med bibehållen kvalitet. Här behövs en vidare satsning och utveckling av det förebyggande arbetet.

Familjen i Fokus (FIF) är förvaltningens gemensamma förhållningssätt i arbetet med familjer. På så sätt ökar förvaltningen samverkan mellan de tre verksamhetsområdena. Även det barnrättsstrategiska arbetet stödjer denna process. För att säkra barnrättsperspektivet ännu mer har förvaltningen under året arbetat fram flera olika metoder som ska säkerställa barnens delaktighet och rättigheter.

Inom förvaltningen används även arbetssättet Case Manager i arbetet med familjer med komplex problematik. Case Manager har funnits inom verksamhetsområde Vuxen sedan fler år tillbaka och under året utvecklats för att även fungera som stöd till föräldrar. Det är ett evidensbaserat arbetssätt för att öka delaktigheten och samordna stöd i syfte att underlätta för invånaren.

Nätverksarbete är ett kostnadseffektivt och kvalitativt beprövat sätt att arbeta både med vuxna individer och med barnfamiljer på hemmaplan, i synnerhet när det finns komplexa problem och samverkan med många aktörer. Nätverkslaget har under året tillsatt en extra resurs som kombinerats med skolsamordnarrollen, detta har varit gynnsamt för samarbetet med skolan.

För att ännu mer möta behoven hos familjer på hemmaplan har ett nytt IHF-team - intensiv hemmabaserad familjebehandling - startas upp. Effekterna av detta arbete blir intressant att följa under 2021.

Genom KRAMI och samverkan mellan Arbetsförmedling, Helsingborgs Stad och Kriminalvården har flertalet individer med tidigare kriminell bakgrund lyckats finna och behålla ett arbete alternativt börjat studera.

Ett fortsatt tätt samarbete med polis, åklagare och andra förvaltningar har skett i de trygghetsskapande åtgärderna. Mobila teamet har under året dubbelbemannats på helger och storhelger då vi sett en ökad social oro under pandemin.

Tillståndsenheten har visat ett mycket gott resultat i Sveriges kommuner och regioners undersökning av kundnöjdhet, NKI 85.

Nämndens innovationsarbete för nya välfärds- eller stadsutvecklingslösningar

Digitala verktyg kan ge invånarna ökad tillgänglighet i tid och rum, ökat inflytande och insyn i sitt eget ärende. Förvaltningen har prövat flera lovande digitala verktyg under året, till exempel:

- Säker kommunikation via en e-tjänst där vi kan överföra sekretesskyddade dokument digitalt mellan invånare och tjänstemän.
- Om Mej - en app för barn och ungdomar där en digitalt kan redogöra för sin situation och önskemål.
- "Att bli förälder digitalt" där faderskapsbekräftelse nu kan göras i ett virtuellt rum med BankID.
- Det digitala verktyget SES (samarbete efter skilsmässa) som ska ge stöd åt föräldrar och barn vid en separation.
- Digital utbildning i samverkan med SFF för elever på högstadiet om porr, attityder och sexköp.
- Appen Nyby som är ett verktyg som gör det möjligt för människor att kopplas samman digitalt för att hjälpa varandra.

- Digitalisering av förvaltningens akter.

En viktig aspekt i arbetet framåt är att vi i Familjen Helsingborg fortsätter se på aktiviteter som vi kan hjälpas åt i. Under året har ett utvecklingsprojekt (Digitala Familjen Helsingborg) startats som finansieras av Familjen Helsingborg. Här ser vi över de juridiska möjligheterna att bedriva socialt arbete över kommungränserna i en företrädelsevis digital kontext.

Förvaltningen har gjort en så kallad invånarresa där det via tjänstedesign kartlagts invånarens kontakter med förvaltningen. På så sätt har det identifierats vilka offentliga tjänster som behöver nyskapas, vilka som ska sluta erbjudas samt vilka som ska fortsätta levereras, allt utifrån dessa tjänsters värdeskapande för invånaren. En motsvarande medarbetarresa är på gång för att komplettera invånarresan och ge ytterligare underlag till de förändringar förvaltningen behöver göra framöver.

Under året har ett projekt i förvaltningen pågått som heter SOL, Snacka om livet. Detta är en hälsofrämjande satsning, där vuxna och ungdomar talar om existentiell hälsa och existentiella frågor.

Samverkansprojektet Familjen läser är kopplat till nämndens inriktning att vi ska öka förutsättningarna för socialt utsatta barn att lyckas i skolan. Projektet är förebyggande och vänder sig i första hand till förskolebarn till illitterata föräldrar för att barnen ska lära sig läsa innan skolstart. Pandemiutbrottet har lett till att projektet fått förlängd projekttid.

Hur har pandemin påverkat och resulterat i omställning av nämndens verksamhet under året?

Förvaltningen har inte haft möjlighet att arbeta lika uppsökande och informativt som vanligt genom att exempelvis finnas på skolorna, i hemmen eller i gruppverksamheterna. Innan var ett möte en fysisk händelse på en fysisk plats. Det är inte längre givet. En mötesform väljs nu utifrån syfte och innehåll. Pandemin har gjort att förvaltningen arbetar med alternativa arenor och digitala tjänster för att möta våra invånare eller samverkanspartners. Vissa av förvaltningens möten är svårare att genomföra digitalt. Det här behöver förvaltningen fortsätta följa så att kvalitén på utredningsarbetet på sikt inte försämras. Positiva aspekter utifrån pandemin är att restiden har minskat samt interna möten och möten med samarbetspartners upplevs som mer effektiva än tidigare. Tillsammans har vi har blivit mycket bättre och säkrare på vilka mötesformer som fungerar bäst kopplat till olika sammanhang.

Fortsatt utveckling behövs för att nå fler i vår målgrupp genom de digitala verktygen.

De lärdomar förvaltningen hittills dragit är att en pandemi, på samma sätt som i stort sett vilken kris som helst, innebär ett öppet fönster att snabbt få till en förändring av invanda mönster. Corona har visat den latent utvecklingskraften – att förändring faktiskt är möjligt. För att förändra arbetssätten mer utifrån invånarens värdeskapande än utifrån professionens värdeskapande ser är det viktigt att förvaltningen fortsätter arbeta med att:

- fånga in invånarnas tankar och önskningar kring hur offentliga tjänster ska erbjudas.
- utarbetar metoder och modeller för hur socialt arbete kan utföras baserat på de insikter som löpande fångas in från våra invånare.

Att engagera och involvera användarna av sociala tjänster - våra erfarenhetsexperten - är en viktig uppgift i en tillitsbaserad organisation samt för att öka kunskapen om vad som ger nytta. Ett exempel under pandemin är att några av våra digitalt mogna erfarenhetsexperten har lånat ett rum intill vår reception. Där har de undervisat och hjälpt medarbetare och invånare som upplever det svårt att använda digitala verktyg.

Nämndens mål

Antalet orosamtal med barn, unga och deras familjer ska uppgå till minst 300 stycken per år 2020

Bedömning måluppfyllelse



Uppnått

Målanalys

Under året har 320 orosamtal skett med barn, unga och deras familjer.

Målet har uppnåtts trots pandemins begränsande möjligheter till fysisk kontakt. En bidragande orsak till resultatet är den sociala oron i samhället, vilket antas bero på Corona. Sedan vecka 14 har mobila teamet därför varit dubbelt bemannad under fredagar och lördagar. En annan bidragande anledning till resultatet är det stora engagemang som finns hos medarbetarna i mobila teamet.

Resultatet är något lägre jämfört med 2019 men dubbelt i antal jämfört med 2018, då 150 orosamtal genomfördes. Den satsning som skett i mobila teamet under åren har haft önskat resultat, då vi nått fler barn, unga och familjer som befinner sig i oroande situationer.

Barn som placeras i jourhem ska vid behov erhålla ett familjehem inom högst 6 månader

Bedömning måluppfyllelse

Inte uppnått

Målanalys

67 % av de barn som placerats i jourhem erhöll ett familjehem inom högst 6 månader. Resultatet är högre än förra mätningen under hösten, men lägre än resultatet för 2019. Då fick 82 % av de barn som behövde det komma till ett familjehem inom högst sex månader.

Den huvudsakliga orsaken till att barn får vänta på att placeras i stadigvarande familjehemsvård är svårigheten att rekrytera både jour- och familjehem. När ett barn ska placeras undersöks i första hand möjliga lösningar i nätverket, men i många fall finns inga sådana alternativ. För att skapa intresse hos fler att bli uppdragstagare, och för att marknadsföra nämnden som en resurs till privata alternativ, har förvaltningen under året arbetat med en kommunikationsstrategi och en kampanj. Kampanjen, som kommer att genomföras två gånger om året under tre år, lanserades i mitten av december och utfallet blev gott. Den sida på helsingborg.se som är navet i kampanjen hade cirka 800 besök under kampanjperioden och vi kunde också märka ett ökat inflöde av intresseanmälningar.

Att åta sig uppdrag som jour- eller familjehem är ingen liten sak. Inte heller ska det ske lättvindigt. Det tar i genomsnitt två år från det att en familj börjat fundera på att bli familjehem tills de gör en faktisk intresseanmälan och börjar utredas. En kartläggning som skedde i samband med kommunikationsarbetet visade att det finns mycket okunskap, fördomar och känslor av oro och rädsla kopplat till tanken att öppna sitt hem för ett främmande barn och att ha kontakt med biologiska föräldrar och socialtjänst. Syftet med kampanjen är att sprida kunskap, besvara frågor och bemöta oro. Utfallet av den första kampanjomgången ger goda förhoppningar om att förvaltningen på sikt kommer att kunna rekrytera fler uppdragstagare, även om detta är ett långsiktigt arbete.

Under 2020 har pandemin påverkat utredningstiderna av de familjer som anmält intresse för att bli jour- eller familjehem. Delar av utredningsarbetet går att genomföra digitalt medan annat, till exempel hembesök, ofta har fått skjutas upp. Många familjer har velat pausa utredningen eftersom de velat minimera antalet kontakter utanför familjen. Detta är en anledning till att resultatet är försämrat jämfört med 2019. En annan orsak är att enstaka barn som är placerade i jourhem under en mycket lång tid ger genomslag i måluppfyllelsen. I dessa få ärenden är det av olika skäl mycket svårt att matcha barnens behov med ett lämpligt familjehem.

Slutligen omorganiserade enheten i början av året arbetet med att rekrytera, utreda och matcha familjehem i syfte att öka effektiviteten.

De insatser som är genomföra är grunden i ett långsiktigt arbete. Sannolikt kommer vi inte se full effekt av detta förrän om några år. Prognosen för målet är därför att det inte kommer att uppnås under 2021.

Klienttiden för barn, unga och deras familjer ska uppgå till minst 26 procent

Bedömning måluppfyllelse

Inte uppnått

Målanalys

Klienttiden för barn, unga och deras familjer uppgår till 21 % inom verksamhetsområdet barn, unga och familj (BUF). Resultatet 2019 var 19 %.

Samtliga enheter på BUF har under 2020 förbättrat sina resultat jämfört med tidigare år. Inom familjehandlingen uppnås målet med en klienttid på 27 %.

Resultatet är positivt mot bakgrund av pandemins utmaningar. Corona har försvårat fysiska möten med klienterna och verksamhetsområdet har arbetat aktivt under året för att säkerställa tillgängligheten, inte minst genom digitala verktyg. Det går nu att se resultatet av detta genom att mer av arbetstiden spenderas tillsammans med barn, unga och deras familjer. Kommunikation via telefon, mejl, SMS och app har ökat, men inte på bekostnad av direkta eller digitala möten med den enskilda.

Tid som spenderas på resor med eller utan klienter har minskat, inte minst inom familjehemsenheten, som traditionellt är den enhet där personalen reser mest. Pandemin har gjort att förvaltningen och dess målgrupper i många fall valt att ses digitalt. När restiden minskar frigörs tid till att träffa fler barn och unga. Samtidigt har det fysiska mötet ett stort värde, inte minst för att följa upp arbetet med placerade barn och unga samt för att rekrytera nya jour- och familjehem. Det kommer att finnas ett behov av fler fysiska möten när pandemin väl är över, trots att restiden ökar.

Även tid som spenderas på dokumentation och journalföring i enskilda ärenden ser ut att minska. På utrednings- och uppföljningsenheten har det genomförts en satsning på dokumentation och handläggning som dels har fokuserat på ökad kvalitet men även på kollegialt utbyte genom att lyfta tidsbesparande tips. Genom ökad kunskap om vad som utgör god kvalitet blir dokumentationen mer ändamålsenlig och kan därigenom effektiviseras. I årets klienttidsmätning syns resultatet av denna satsning. Samtidigt upplever många medarbetare att vissa administrativa arbetsuppgifter blivit mer omfattande till följd av ökat distansarbete och den pågående digitaliseringen. Detta ligger i linje med tidigare erfarenheter som visat att den initiala fasen i digitaliseringsprocesser kan leda till merarbete och en ökad administrativ börda. Dessa parametrar ingick dock inte i klienttidsundersökningen. Det är därför svårt att säga exakt hur mycket av arbetstiden som läggs på administrativa uppgifter som inte direkt är kopplade till dokumentationen i det enskilda ärendet.

Nyckeltal för nämndens uppdrag och inriktning

Barn och vuxna

Nyckeltal	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Utfall 2020
Genomförda orosamtal med barn, unga och deras familjer, antal			150	368	320
Andel barn placerade i jourhem, med behov av familjehem, som erhåller ett familjehem inom högst 6 månader, procent			73 %	82 %	67 %
Andel klienttid för barn, unga och deras familjer, procent			18 %	19 %	21 %

Nyckeltal	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Utfall 2020
Uppdrag inom förvaltningens serviceverksamheter, antal	2 305	2 159	2 565	2 267	3 080

Under sista tertialen har antalet serviceinsatser planat ut rejält i förhållande till ökningen över året. Utplaningen beror på ännu striktare rekommendationer under oktober till december kopplat till pandemin.

Trots pandemin har vi fortsatt att erbjuda serviceinsatser även om det sedan april skett på ett mer coronasäkert sätt, till exempel genom att träffas utomhus, digitalt eller enskilt istället för i grupp. Nästan all gruppverksamhet upphörde i våras och har istället ersatts av enskilda kontakter. Maria Nordväst har konstaterat att avbokningar och ombokningar har minskat betydligt framförallt gällande de digitala mötena. Detta har inneburit att de kunnat frigöra tid till fler insatser. Vidare har Maria Nordväst uppmärksammat att de i större utsträckning har kvar kontakten med ungdomar i digitala forum eller i behandling även om de flyttat till SIS, HVB eller familjehem på annan ort. Normalt brukar kontakten avbrytas eller pausas till dess att ungdomen är tillbaka i Hbg.

Väntetid

Nyckeltal	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Utfall 2020
Genomsnittlig väntetid från ansökan till beslut om insats, antal dagar			54	42	47
Genomsnittlig väntetid från anmälan till beslut om insats, antal dagar			58	44	53

Statistik

Nyckeltal	Utfall 2016	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Utfall 2020
Antal inledda utredningar	2 372	2 529	2 825	3 120	3 071
Antal inledda öppenvårds- och heldygnsinatser	1 701	1 684	1 654	1 530	1 550
Antal unika individer som kommer till socialförvaltningen	5 158	5 166	5 318	5 724	5 983
Antal klienter med aktualisering per tertial (årsbokslutet innehåller ackumulerat resultat)					4 720
Antal vårddygn externa placeringar och boenden per tertial (årsbokslutet innehåller ackumulerat resultat)					57 930

Ekonomiskt utfall

Årets resultat

Resultaträkning, tkr	Bokslut 2019	Internbudget 2020	Utfall 2020
Kommunbidrag	529 892	546 824	546 824
Disposition av ackumulerat resultat	4 253	3 500	4 420

Resultaträkning, tkr	Bokslut 2019	Internbudget 2020	Utfall 2020
Intäkter	121 518	108 025	112 007
Summa intäkter	655 663	658 349	663 251
Utdelningskrav	0	0	0
Kostnader	-668 140	-658 349	-676 553
Summa kostnader	-668 140	658 349	-676 553
ÅRETS RESULTAT	-12 477	0	-13 302
Akkumulerat resultat (inklusive årets resultat)	13 000	9 500	-4 722

Kommentar till årets resultat

Årets resultat för socialnämnden visar på ett underskott på 13,3 mnkr. Detta beror till stor del på att klientkostnaderna fortsatt att ligga på en hög nivå under hela året, främst inom verksamhetsområde Barn, unga och familj. Under årets tre sista månader har kostnaderna stigit även inom verksamhetsområde Vuxen, främst gällande placeringskostnader och personalkostnader.

År 2020 har varit ett ovanligt år, på flera olika sätt. Främst handlar det om covid-19 och hur denna pandemi har påverkat nämndens verksamhet men också ekonomi. Det har varit svårt att prognosticera ett ekonomiskt resultat för nämnden under året. Kostnaderna har av förklarliga skäl stigit inom nämndens verksamheter. Det har exempelvis varit nödvändigt att köpa in skyddsmaterial till personalen. Vidare har personalkostnaderna stigit med anledning av att extra personal har fått kallas in när ordinarie varit sjuk.

Socialnämnden har också erhållit externa intäkter i form av statsbidrag med anledning av covid-19. I bokslutet har intäkter redovisats gällande ersättningar för sjuklöner under perioden april till och med december 2020. Även intäkter gällande ersättning för kostnader med anledning av covid-19 finns med i bokslutet, avseende tiden april till juni 2020. För perioden juli till och med november är en fordran upptagen i bokslutet eftersom nämnden inte erhållit någon utbetalning av statsbidraget för den perioden. Denna fordran är redovisad utifrån försiktighetsprincipen, där samma procentandel använts som vid första utbetalningen.

Beslut om förlängd kredittid med 180 dagar samt återbetalningar och eftergifter i samband med bokslutet har ställt extra krav på verksamheten. Lönerevisionen för 2020 blev försenad och nya löner utbetalas först i januari och februari 2021, vilket har inneburit extra arbete under 2020 för att säkerställa att redovisningen skulle bli rätt.

Kostnadsslag gällande klientkostnader och personalkostnader ligger över budgeterad nivå under året. Samtidigt redovisas högre intäkter än budgeterat gällande statsbidrag. Nämnden har erhållit och ansökt om statsbidrag för sjuklönekostnader och kostnader genererade av covid-19 på totalt 7,9 mnkr.

Under de senaste åren har både kostnader och intäkter minskat i takt med omställningen av verksamheten gällande ensamkommande barn och unga. Under 2020 har däremot både kostnader och intäkter ökat jämfört med föregående år. På kostnadssidan beror detta främst på att klientkostnaderna ökat mycket. Anledningen till att de totala intäkterna har ökat beror främst på att de totala statsbidragen blivit högre under året. Till största delen handlar det om ersättningar med anledning av covid-19.

I samband med 2019 års bokslut redovisades en skuld gällande för mycket utbetalt statsbidrag från migrationsverket för ensamkommande barn och unga. Under 2020 har denna skuld halverats, och resterande del ligger kvar i bokslutet för 2020 för att möta de återbetalningar som kvarstår att göra. Arbetet kring denna fråga kommer att fortsätta under nästkommande år.

Specifikation ianspråktagande av resultatöverföring

Engångssatsningar, tkr	Utfall 2020
Digitala teamet	3 500
Föräldrastödprojektet	920

Kommentar

Investeringar

Investeringar 2020

Investeringar, mnkr	Budget 2020	Bokslut 2020
Utgifter	3,0	1,2
Inkomster	0	0
Netto	3,0	1,2

Investeringsprojekt

Investeringsprojekt	Prognostiserad tidpunkt för färdigställande
HVB boende Olsgården	Januari 2024

Olsgården, nybyggnation och ersättning av paviljonger

I syfte att möta befolkningsutvecklingens ökade behov av SoL-boenden föreslås en nybyggnad på tomten på Olsgården. Nybyggnaden på Olsgården kommer att ersätta nuvarande Kronan SoL-boende. Investeringen äskas dels på grund av att Kronan är i dåligt skick och dels på grund av att projekteringsplaner innebär att Kronan inte kan bli en långsiktig boendelösning för socialförvaltningen. Genom att bygga ett SoL-boende med utökning av platser för 25 personer kommer vi att kunna möta behovet av platser samt få ner personalkostnaderna.

Helårsprognos per verksamhet

Årets resultat, tkr

	Bokslut 2019	Internbudget 2020	Utfall 2020
Administration	2 710	0	9 941
Gemensamma resurser	7 997	0	5 654
Barn, unga och familj	-21 083	0	-21 297
Vuxen	-2 101	0	-7 600

Kommentar

Administration

Verksamhetsområde Administration redovisar för perioden ett överskott på totalt 9,9 mnkr. Verksamhetsområdet omfattar följande enheter

- nämnd och förvaltningsledning
- ekonomi, service, fastighet och säkerhet
- HR och kommunikation
- kvalitet
- utveckling

Samtliga enheter visar överskott i bokslutet. En stor anledning är att nämnden på central nivå erhållit mer statsbidrag än budgeterat. Vidare har ett antal tjänster inom verksamhetsområdet varit vakanta, hela eller delar av året. Externa medel har också delfinansierat några av verksamhetsområdets tjänster.

Genom bättre struktur, återhållsamhet och en kostnadsmedvetenhet under året har fastighetsrelaterade kostnader kunnat minska. Bland annat har interna resurser använts för arbete vi normalt har anlitat entreprenörer till. Däremot har kostnaderna för larm och säkerhet ökat under året.

Gemensamma resurser

Verksamhetsområde Gemensamma resurser redovisar för perioden ett överskott på 5,7 mnkr. Anledningen till överskottet är flera. Verksamhetsområdet har inte tillsatt någon enhetschef inom enheten tidigare insatser, utan den har varit vakant under en större del av året.

Vidare har placeringskostnaderna inom familjevård varit lägre än budgeterat.

Verksamhetsområdet har även erhållit extra statliga medel och medel från Kommunförbundet under året.

Barn, unga och familj

Verksamhetsområde Barn, unga och familj redovisar för perioden ett underskott på 21,3 mnkr. Detta beror huvudsakligen på höga kostnader gällande placeringar under året. Kostnaderna ökade redan under 2019 och har fortsatt under 2020, om än i mindre omfattning.

Kostnader för externa HVB och SiS har minskat under året, medan kostnader för konsulentstödda familjehem har ökat.

Belastningen har varit hög inom verksamhetsområdet och därför har det varit nödvändigt att göra överanställningar inom enheten utredning och uppföljning. De totala personalkostnaderna har därför ökat under året.

Vuxen

Verksamhetsområde Vuxen redovisar för perioden ett underskott på 7,6 mnkr. Underskottet beror till stor del av att klientkostnader i form av placeringar gällande behandling och boende med stöd har ökat mycket. En utmaning för verksamheten har varit att kunna ge insatser gällande stöd och behandling samt boende på hemmaplan. Detta trots att inflödet inte ökat nämnvärt.

Att kostnaderna ökat inom detta område handlar om att nya målgrupper har ansökt om insats, men även på att de målgrupper som även tidigare ansökt om insats är i behov av andra insatser som verksamheten inte har på hemmaplan.

När det gäller boendefrågan har det skett en ökning av efterfrågan på stödboendeplatser, framförallt inom socialpsykiatrin. De platser som finns på hemmaplan är inte tillräckligt många och flödet från de platser som finns är inte tillräckligt högt för att beslut ska kunna verkställas i tid.

Personalkostnaderna har också varit höga under året vilket till stor del beror på den rådande situationen med covid-19, men även relaterat till komplexa klientärenden.

