

Handläggare
Therése Grahn
Telefon: 08-50824816

Kvalitetsutmärkelse 2015

Enheten för ekonomiskt bistånd – klienterna i fokus



Innehållsförteckning

Administrativa uppgifter	4
Brukare/kunder	Error! Bookmark not defined.
Bemötandet är en viktig kvalitetsfaktor.	10
Beskrivning hur vi gör klienterna delaktiga.	12
Redovisning av resultaten från vår brukarundersökning. Redogörelse av vår analys av resultaten och hur vi arbetar med resultaten.	13
Chef- och ledarskap	14
Beskrivning av min ledarskapsidé och jag gör den känd och förankrad i organisationen.	15
Beskrivning hur jag som chef försäkrar mig om att medarbetarna är införstådda med verksamhetens syfte och mål/åtaganden och ser sin del i måluppfyllelsen.	19
Beskrivning hur jag som chef skapar möjligheter för lärande i organisationen och hur vi arbetar med kompetensutveckling utifrån identifierade behov.	20
Medarbetare	22
Värdegrund.....	22
Arbetet med jämställdhet och mångfald.....	23
Verksamhetsutveckling är allas ansvar.	24
Redovisning av den senaste medarbetarundersökningen. Redogörelse av vår analys och hur vi arbetar med resultaten.	24
Resultat och analys.....	26
Redovisning av våra resultat från föregående års uppföljningar. Redogörelse för vår analys av resultaten och hur vi arbetar med att ta tillvara resultaten.	27
Redovisning av vårt prognostiserade ekonomiska resultat i förhållande till budget för innevarande år samt de tre senaste årens resultat. Redogörelse för vår analys av resultaten och vilka trender vi kan se.....	28
Från åtaganden/mål till uppföljning	31
Beskriv processen, det vill säga hur det gick till, och de överväganden vi gjorde, när vi tog fram årets verksamhetsplan eller motsvarande.....	32
Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla	34
Enhetens åtagande/mål.....	34
Bostadslösa har kunskap om bostadsmarknaden.....	34
Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla	34
Nyanlända har kunskap om samhället.....	34
Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla	35

Unga vuxna har jämlika livschanser	35
Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva	35
Den enskilde är självförsörjande	36
Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor	37
Chef och medarbetare har goda arbetsförhållanden	37
Beskrivning hur vår planering för årets uppföljning ser ut.	38
.....	41
Resursanvändning.....	42
Beskriv hur ni använder verksamhetens resurser så effektivt som möjligt för att nå era åtaganden/mål. Med resurser avses, förutom tilldelad budget, till exempel medarbetarna och deras kompetens, samverkan, lokaler, material, energiförbrukning, IT-stöd och fordon.....	42
Utveckling	45
Beskrivning hur vi utvecklar verksamheten utifrån våra analyser av uppföljningar och resultat.	45
Beskrivning hur vi arbetar med att identifiera och minimera risker och sårbarheter i vår verksamhet.	45
Beskrivning hur vi delar med oss av era goda exempel. Beskrivning hur vi lär av andra och hur vi använder dessa kunskaper för att utveckla verksamheten.....	48

Administrativa uppgifter

Verksamhetens namn

Enheten för ekonomiskt bistånd

Verksamhetens chefs namn

Enhetschef Therése Grahn

Direkttelefonnummer till verksamheten och chefen

08-508 24 000, 08-508 24 816/076-1224816

E-postadress till verksamheten och till chefen

therese.grahn@stockholm.se

Postadress och besöksadress

Postadress:

Skärholmens Stadsdelsförvaltning

Box 503

127 26 Skärholmen

Besöksadress:

Bodholmsplan 2

127 26 Skärholmen

Antal anställda den 19 maj 2015

32 anställda

Inledning

Vårt uppdrag

Enhetens huvudsakliga uppdrag är att bidra till att hitta lösningar och vägar till självförsörjning för de som ansöker om ekonomiskt bistånd. I utredningsarbetet inom ekonomiskt bistånd ingår både en ekonomisk utredning och en utredning av hela livssituationen.

Enheten arbetar för att korta vägen till egen försörjning och att invånarnas behov av ekonomiskt bistånd minskar. Enheten arbetar aktivt för att minska långvarigt beroende av ekonomiskt bistånd. Forskning visar på att barn i familjer med yrkesarbetande föräldrar har bättre förutsättningar i sina liv än barn i biståndsmottagande familjer. Utifrån barnperspektivet är det extra viktigt att arbeta med att minska långvarigt bidragsberoende. Under året kommer enheten att börja arbeta med att dokumentera enligt en barnkonsekvensanalys. Enheten arbetar aktivt för att frigöra och utveckla den enskildes egna resurser och med att klienterna i första hand tar ett eget ansvar för sina liv. Detta innebär att se över alla de möjligheter som finns för att klara sin egen försörjning innan rätten till bistånd träder in.

Klienterna ska erbjudas relevanta insatser och ställas inför krav på motprestationer utifrån sina förutsättningar. Verksamma insatser ska tillhandahållas både för att rehabilitera icke arbetsföra personer och för att stärka arbetsföra personers anställningsbarhet och återinträde på arbetsmarknaden. Insatserna för den enskilde utformas och genomförs tillsammans med honom eller henne på ett sådant sätt att den enskilde så snart som möjligt kan klara sin egen försörjning.

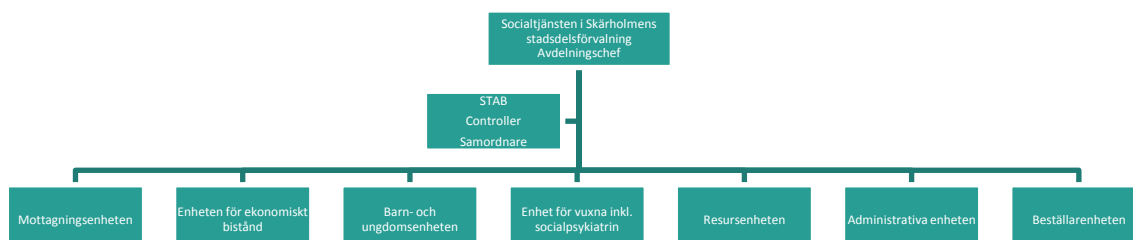
Tio klienter med långvarigt bidragsberoende kommer under året att erbjudas visstidsanställningar i samarbete med Jobbtorg Stockholm, Arbetsförmedlingen och Resursenheten. Enheten har sedan 2013 anlitat en konsultläkare för att få stöd med att minska antalet långtidsberoende och då insatsen gett resultat fortsätter vi med detta systematiska arbete med sjukskrivna.

Målgrupp

Målgruppen är vuxna personer mellan 18 år och uppåt som bedöms tillhöra Skärholmens Stadsdelsförvaltning och som ansöker om försörjningsstöd. I mars 2015 var 730 hushåll aktuella på enheten och ansökte om ekonomiskt bistånd. I hushållen ingick totalt 832 vuxna personer och 533 barn. Den största gruppen är arbetslösa och av hushållen var 448 kodade som arbetsslösa. Den näst största gruppen och är sjukskrivna och av hushållen var 162 kodade som sjukskrivna.

Organisation och ledningsstruktur

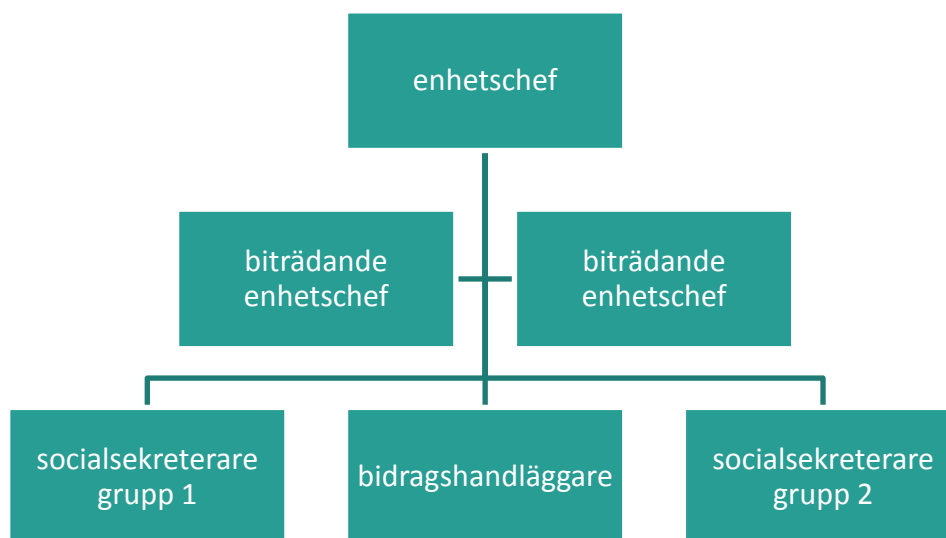
Enheten är en av sju enheter som ingår i Socialtjänsten och alla enheter har samma avdelningschef.



På enheten för ekonomiskt bistånd arbetar 32 personer; en enhetschef, två biträdande enhetschefer, 20 socialsekreterare och nio bidragshandläggare.

Enhetens socialsekreterare är indelade i två grupper. Grupp 1 består av 12 socialsekreterare och de utreder alla nybesök och deras ärende består av hushåll som står nära arbetsmarknaden.

Grupp 2 består av åtta socialsekreterare inklusive en handläggare för felaktiga utbetalningar. I grupp 2 finns de hushåll som är långtidsberoende och som behöver extra stöd för att bli självförsörjande antingen via arbete eller sjukersättning.



Medarbetare

Utbildningskrav för socialsekreterarna är att de ska vara socionomer och för bidragshandläggarna är att de ska ha gymnasiebehörighet. Alla socialsekreterare har grundutbildning i MI och alla chefer inklusive tre socialsekreterare är utbildade MI-coacher. Utöver detta har både chefer och medarbetare många vidareutbildningar.

Enheten har tidigare haft flera socialsekreterare som varit sjukskrivna på grund av stress. Samtliga har fått en bra rehabilitering och är tillbaka i tjänst på heltid. Enheten har det senaste året arbetat aktivt för att minska långtidssjukfrånvaron och ingen har blivit sjukskriven på grund av stress de senaste tio månaderna och således går enheten emot trenden med ökad sjukfrånvaro i samhället. Enheten har gått från att ha tre socialsekreterare sjukskrivna för stress till att ingen är sjukskriven av denna orsak.

I det hälsofrämjande arbetet har enheten arbetat för att alla medarbetare ska ha en bra arbetssituation och med ett rimligt ärendeantal per handläggare. I arbetet ingår också en ökad satsning på en bättre introduktion för nyanställda för att nya medarbetare ska få en högre arbetstillfredsställelse, prestation och engagemang samt lägre stress och intention att sluta. I introduktionsprogrammet ingår också att de nyanställda får mentorer. Enheten använder sig av stadens stödmaterial för introduktion av socialsekreterare. I introduktionsmaterialet som

staden tagit fram finns även en Personlig Mål- och Utvecklingsplan (PMUP) som är tänkt som ett stöd för en strukturerad planering, dokumentation och kommunikation av den långsiktiga introduktionen och utvecklingen. I materialet ingår även lathund för mentorsamtalet, med förslag på struktur och innehåll.

Enheten har också två hälsocoacher som tillsammans med medarbetare och chefer tar fram olika hälsofrämjande aktiviteter. I maj månad ska alla medarbetare på enheten gå en vårpromenad och i juni ska 25 av 32 medarbetare springa Blodomloppet. Under hösten ska enheten ordna en stegräknartävling varje månad.



Enheten fortsätter att arbeta förebyggande och Previa är inbokad under hösten för att ha en stresshanteringskurs vid fyra tillfällen för alla medarbetarna på enheten för att förebygga stress och utmattningsdepression. I kursen kommer det även ingå mindfulness och yoga. Stadsdelsförvaltningen följer det hälsofrämjande arbete som pågår på enheten och effekten av utbildningen av Previa kommer mätas.

Både jag och biträdande enhetschefer har läst boken Lär dig Leva, mindre stress - mer närvaro av Mats och Susan Billmark. Vi använder oss alla tre av olika verktyg som ges i denna bok i arbetet för att förebygga sjukskrivningar hos medarbetarna på grund av stress. Boken handlar mycket om att mer närvaro minskar stress.

Exempel: Billmark-metoden som beskrivs i boken är en effektiv metod för att man ska bli mer medvetet närvarande i nuet. Jag har berättat om denna metod för medarbetare som önskat få ner stressnivån.

- Säg NU, högt eller tyst inom dig själv
- Fokusera på dina fem kommande andetag.
- Säg vad du gör just nu, högt eller tyst inom dig.

Under hösten kommer vi även ha en workshop med medarbetarna där vi kommer diskutera "Vad är ett gott arbete?".

En utvärdering kommer ske av det hälsofrämjande arbetet efter att vi följt upp resultat för sjukfrånvaron i T2 och verksamhetsberättelsen samt efter resultat på frågan "Jag har en bra arbetssituation" i medarbetarenkäten 2015.

Styrdokument

Enhetens arbete regleras i huvudsak av socialtjänstlagen (SoL), förvaltningslagen (FL), offentlighets- och sekretesslagen (OSL) och kommunallagen (KL). Stockholm stads riktlinjer och Socialstyrelsens handbok är vägledande vid bedömning. Enhetens insatser ska vara av god kvalitet och uppfylla de krav och mål som gäller för verksamheten i enlighet med de lagar och föreskrifter som styr verksamheten.

Varje år svarar enheten på Socialstyrelsens enkät om öppna jämförelser som har till syfte att stimulera utveckling och belysa god kvalitet i verksamhet med ekonomiskt bistånd. För 2015 svarade enheten positivt inom samtliga områden:

- Intern samordning av enskilda ärenden
- Extern samverkan i enskilda ärenden
- Systematisk användning av en utredningsmall med barnperspektiv
- Personalens kompetens
- Kompetensutveckling
- Tillgång till stöd i arbetet
- Standardiserade bedömningsmetoder
- Systematisk uppföljning
- Enskildas uppfattning om verksamheten
- Genomförandeplaner
- Tillgång till insatser
- Väntetid för nybesök
- Tillgång till personal – bemanning
- Trygg och söker ärendehantering
- Klagomålshantering
- Tolkanvändning
- Följsamhet till lagstiftning
- Ändrade överklagande beslut

Standardiserade bedömningsinstrument

Enheten använder de evidensbaserade instrument som staden arbetat fram för bedömning vid

nybesök samt vid långvarigt behov av ekonomiskt bistånd. Initial bedömning (IB) används vid nybesök och består av fyra delar.

- Del 1 – Underlag för utredning av rätt till ekonomiskt bistånd
- Del 2 – Jobbtorg, initial kartläggning
- Del 3 – Vägen till egen försörjning
- Del 4 - Förändringsplan

Syftet är att sökande ska få rätt insats snabbare och en kortare väg till egen försörjning.

Vid långvarigt bidragsberoende används bedömningsinstrumentet Förutsättningar Inför Arbete (FIA) som syftar till att kartlägga förutsättningarna inför arbete. FIA är en kartläggning genom intervju som kan erbjudas personen när det är oklart vilka insatser klienter önskar eller behöver eller när det är oklart huruvida det finns omständigheter i individens situation som kräver särskild hänsyn till exempel när det gäller krav. Målgruppen är arbetslösa biståndsmottagare med oklara hinder, som varit aktuella för försörjningsstöd i cirka fem månader eller längre.

Syftet med FIA-intervjun är att:

- stödja individuell anpassning av krav och insatser i arbetet med biståndsmottagare
- ge vägledning kring vilken av tillgängliga arbetsmarknadsinsatser som skulle gynna den enskilde mest
- underlätta för socialtjänsten att få gehör för klientens behov hos andra aktörer (t.ex. missbruksbehandling, sjukvård)
- underlätta systematisk uppföljning av förändringsarbetet med biståndsmottagare

När våld uppmärksammas använder sig enheten av Freda kortfrågor som Socialstyrelsen tagit fram.

1. Har du blivit utsatt för någon form av fysiskt övergrepp av någon?
2. Har du blivit utsatt för någon form av psykiskt övergrepp?
3. Har du blivit utsatt för någon form av sexuellt tvång?
4. Har du hindrats från att använda rullstol, käpp eller andra hjälpmedel?
5. Har du vägrats hjälp med att ta din medicin, komma till badrummet, komma upp ur sängen, klä dig eller få mat/dryck?

Enheten använder sig också av instrumenten Audit och Dudit för att mäta alkohol- och drogkonsumtionen hos klienter där det föreligger behov av detta.

Brukare/kunder

Bemötandet är en viktig kvalitetsfaktor.

MI-anda

På vår enhet är bemötandet i fokus i det dagliga arbetet och i vårt utvecklingsarbete. Vårt arbete genomsyras av en MI-anda (Motivational Interviewing) som är ett förhållningssätt som vi tycker är ödmjukt och bra i det förändringsarbete vi bedriver. Alla socialsekreterarna har en grundläggande utbildning i MI och de allra flesta av dem har också genomgått stadens MI-utbildning kopplad till bedömningsinstrumenten som vi använder oss av. Vi har flera utbildade MI-coacher på enheten. Vi har köpt in boken MI-motiverande samtal till alla medarbetare och vi läser olika avsnitt till varje APT och efter APT pratar vi i mindre grupper om det vi har läst och hur vi kan använda oss av det i vårt arbete.

Anledningen till att vi förespråkar att använda oss av MI är att utifrån vår erfarenhet ökar MI möjligheten att:

- Bygga upp en god relation med klienterna.
- Öka den inre motivationen till förändring.
- Hjälpa till att ta steg på vägen mot förändring.
- Bearbeta tveksamheter och hinder.
- Nå snabbare resultat med kortare och mer tillfredsställande insatser.

I vårt arbete med verksamhetsplanen har vi det tre senaste åren arbetet med brukaråtaganden enligt resultatbaserad styrning. Det innebär att våra åtaganden ska bygga på vilken målsättning vi har i vårt arbete för klienterna.

Ett annat exempel på att ha klienterna mer i fokus är i användandet av bedömningsinstrumentet Initial bedömning där förändringsplanen utgår mer från klienten i fokus. I våra tidigare arbetsplaner var fokus mer vilka krav som gällde för rätten till ekonomiskt bistånd även om dessa också framgår i förändringsplanen. Nedan följer exempel på detta från förändringsplanen som idag används.

1. Aktuell situation

2. Förändring du vill genomföra för att uppnå egen försörjning

3. De viktigaste anledningarna till att du vill genomföra förändringen

4. Detta behöver du göra för att nå ditt/dina mål

5. Du kommer att ta följande steg

6. Finns det något som kan försvåra din väg till självförsörjning?

7. Tidplan och uppföljning

8. Detta behöver jag göra för att ha rätt till ekonomiskt bistånd

Tanken med frågorna som vi även ska utveckla i mötet på detaljsnivå syftar till att få upp hopp om förändring och se varför just klienterna vill bli självförsörjande. Exempelvis vilka mål som finns i deras liv (som resa till familj/semestra, spela in en skiva, ta körkort, känna sig betydelsefull mm).

Arbetet med förändringsplanen går ut på att vi ska få en uppfattning om var klienten står i motivationsnivå och forma krav utifrån deras upplevelse av sin situation så att det är rimliga utifrån våra krav men även utifrån vad sökande anser möjligt utifrån dennes resurser. På detta sätt blir sökande delaktig i processen mot förändring genom att synliggöra var denne står just nu och sätta ord på det tillsammans med oss som ska medföra en förändringsprocess. Det gör också mycket för alliansen mellan socialsekreterare och klient där vi får tillfälle att visa att vi vill ”gott” samtidigt som vi kan vara tydliga med vårt uppdrag.

Tanken med processen är att man kommer in i samtalet till åtagande från klientens sida om vad denne kan göra för att förändra sin situation till det bättre med konkreta handlingar/åtaganden (exempelvis första steget). Där handlar det även om att socialsekreteraren visar att vi ansvarar för stöd och tar på oss det som kan ha att göra med interna kontakter som exempel kontakt med LSS, hjälpa till att formulera hur stödet skulle kunna förändras hos sjukvård, planera tre-part samtal etc. Detta ger klienterna en känsla av delaktighet för de märker att vi agerar utifrån vad de säger att de har för behov om de inte klarar att ta kontakten själva.

Planeringen och kraven ska grundas på deras vilja beroende på var motivationen ligger för att det i så hög grad som möjligt ska bli framgångsrikt, men också utifrån vår förförståelse. Om klienternas vilja krockar med våra regler så finns det här tillfälle att informera och förtydliga reglerna och prata om vad som är möjligt att göra inom de ramar som finns. Genom att notera klientens motstånd samtidigt som vi är tydliga med vilka ramar vi har att förhålla oss till får klienterna ett respektfullt bemötande.

Vi upplever att man i förändringsplanen även får en uppfattning om klientens egen handlingsförmåga och ger oss en fingervisning av hur aktiv klienten kan vara själv och vad vi behöver gå in och stödja mer för att klienten ska få gjort de saker som behöver förändras. Klienter har ofta en vilja till förändring, men saknar ibland förmågan att ta första steget och således behöver stöd av oss för att nå förändring. Det är viktigt att det sker en kontinuerlig uppföljning av planeringen.

Kunskap om neuropsykiatriska funktionsnedsättningar

Alla medarbetare har fått gå utbildning i neuropsykiatriska funktionsnedsättningar för att öka vår förståelse för de behov och svårigheter som funktionsnedsättningen kan medföra.

Exempel: En bidragshandläggare berättade att hen efter utbildningen förstod mycket bättre varför vissa klienter med dessa funktionsnedsättningar kan ha svårigheter att komma in med de handlingar som behövs för att genomföra våra utredningar.

Värdighet

Vårt arbete genomsyras av en tro att alla människor har lika värde och rätt till ett värdigt liv. Alla människor är födda fria och lika i värde och rättigheter. Vi kommer att börja arbeta mer med att diskutera FN:s olika överenskommelser om de mänskliga rättigheterna. Vi ska gå igenom de olika överenskommelserna och diskutera dem i smågrupper.

Hög tillgänglighet

Enheten har också hög tillgänglighet och socialtjänsten i Skärholmen är en av tre stadsdelar i Stockholm som har jour hela dagen.

Synpunkter/klagomål

Under detta år har vi valt ut att ha åtagandet klienterna upplever ett gott bemötande som kvalitetsgaranti. Klienterna får information i samband med klagomål att vi är lyhörda för synpunkter på vårt åtagande och att vi på bästa sätt kommer åtgärda fel, misstag och brister. Om klienterna upplever att vi inte lever upp till vårt åtagande så vill vi att de berättar det för oss. Vi åtar oss att ta upp klientens synpunkt i arbetsgruppen och/eller med den det berör. Tillsammans med klienten försöker vi sedan komma fram till en lösning. Vår ambition är att det ska vara god kvalitet i verksamheten och vi välkomnar klienternas synpunkter då de är viktiga för oss i vårt fortsatta arbete.

Exempel: 2014 inkom till enheten ett skriftligt klagomål från en anhörig gällande handläggningen av ett enskilt ärende och klagomålet gällde att socialtjänsten inte hade beaktat en funktionsnedsättning i tillräcklig omfattning. Detta klagomål ledde till att socialtjänsten skapade en gemensam rutin kring personer med behov av insatser från flera enheter och där enheterna inte har samma modul i datasystemet

Beskrivning hur vi gör klienterna delaktiga.

Vår utgångspunkt är att alla klagomål ska betraktas som en gåva och det är ett förhållningssätt som vi pratar mycket om för att undvika att gå i försvar i samband med klagomål. I informationsdisken på stadsdelsförvaltningen finns en blankett för synpunkter och klagomål som klienterna kan fylla i om de önskar. Samhällsvägledarna i informationsdisken informerar om någon vänder sig till dem med ett klagomål. När en klient fyllt i denna blankett diarieförs den och lämnas sedan i en röd mapp till enhetschef för genomgång och eventuella åtgärder. Chef kontaktar klient för att höra mer om synpunkterna och klagomålet. Därefter pratar chefen med medarbetaren. Återkoppling sker sedan till klient. Chefen skriver tillsammans med medarbetare ner skriftligt svar på klagomålet. En del klienter väljer att ringa till chefen direkt för att framföra synpunkter, klagomål och förbättringsförslag. Ibland träffas klient, chef och medarbetare för att diskutera det som skett.

Ett exempel på ett klagomål kan vara att klienten är missnöjd med beslut och önskar prata med chef om detta. Cheferna är tydliga med att en chef inte ändrar ett beslut som har fattats av en medarbetare med delegation utan klienterna får information om hur man överklagar. I samband med delgivning av avslagsbeslut skickas alltid en besvärshänvisning, men denna information delges även i samtal med klient. Om en klient vill träffa en chef tillsammans med medarbetare för att ha en dialog kring sin situation så är vi alltid noga med att möjliggöra detta för att klienterna ska känna sig delaktiga.

Ett exempel på en situation när en klient är delaktig är: XX är medveten om sin arbetssituation och de krav som ställs på honom som arbetssökande. Han visar tydligt en stor motivation och engagemang till att tacka ja till vilket arbete som helst, men samtidigt känner han sig orolig för att det kanske kommer att ta lång tid innan han får ett arbete och bli självförsörjande. Under ett besök med XX uppmuntrar socialsekreterare honom att inte ge upp och att han ska fortsätta vara aktivt med sitt arbetssökande samt ta tillvara alla tillgängliga resurser som finns såsom Arbetsförmedlingen och Jobbtorg. Klienten kommer med egna förslag under besöket kring hur han ska utveckla och bereda sitt arbetssökande. Han säger att han personligen kommer gå runt och dela ut sitt CV till olika arbetsgivare samt att han kommer att ta kontakt med några bekanta som bor i andra städer i Sverige och fråga efter jobb. Han frågar då socialsekreterare om han kan åka till Malmö under en vecka för att söka arbete på plats. XX kommer därmed att avvika från planeringen i hans förändringsplan och inte delta i arbetssökeriverksamheten på Jobbtorget under en vecka. Socialsekreteraren godkänner att XX åker till Malmö för att söka arbete några dagar i Malmö och XX får tillfälligt avbryta de pågående aktiviteterna kring sin arbetssituation.

Redovisning av resultaten från vår brukarundersökning. Redogörelse av vår analys av resultaten och hur vi arbetar med resultaten.

2014 genomfördes centralt en brukarenkät inom Stockholm Stad. Målgruppen var alla som var aktuella på ekonomiskt bistånd i Stockholm Stad den 4 juni 2014. Datainsamling genomfördes i form av en pappersenkät som skickades hem till personer aktuella för ekonomiskt bistånd. Enkäten skickades tillsammans med ett försättsbrev, vilket också innehöll information om en möjlighet att besvara enkäten på internet (en webenkät).

Resultaten sammanställdes centralt och utifrån enkätens fyra teman:

- bemötande och tillgänglighet
- tydlighet och kompetens
- delaktighet
- rättssäkerhet

Vår enhet var den som hade högst svarsfrekvens inom staden med 37 %. Andelen klienter som svarade positivt var något högre i Skärholmen jämfört med staden totalt. Skärholmens resultat var speciellt positivt på tre frågor kring klienternas syn på handläggarna. Dessa tre frågor gällde synen på om handläggarna har tillräcklig kunskap, tar hänsyn till klienternas synpunkter samt ger ett respektfullt bemötande. Enbart på en fråga fick Skärholmen ett lägre resultat än totalresultatet, denna fråga gällde huruvida klienterna vet vad som förväntas av dem för att de skall få rätt till bistånd. Skillnaden var dock liten. Vi fick ett generellt betyg med 6,1 varav stadens generella snitt var 6,0.

Alla medarbetare har tagit del av resultaten. Vi har i mindre grupper diskuterat alla områden

och tittat på hur vi kan bli bättre och speciellt på den fråga då Skärholmen fick lite lägre snitt än staden.

Fast vi har fått höga resultat i enkäten vill vi bli bättre och har därför planerat en klarspråksutbildning i kommunikation för att alla medarbetare på enheten ska förmedla information på ett tydligare sätt.

Vi har innan denna brukarundersökning inte haft någon sådan och vi ser nu att det är viktigt att fortsätta med detta. Vi tycker det har varit väldigt lärorikt att få höra av klienterna vad det tycker om det arbete som vi utför och hur vi kan bli bättre.

Chef- och ledarskap

Beskrivning av min ledarskapsidé och jag gör den känd och förankrad i organisationen.

Jag har arbetat som socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd i 14 år och det har gjort att jag kan verksamheten väldigt bra. Under 2,5 år har jag också arbetat som biträdande enhetschef och i detta arbete ingick att handleda alla medarbetare i ärenden. I september 2014 tillträdde jag som enhetschef på enheten. Även om jag är relativt ny i denna roll känner jag mig trygg i rollen. Under mina år som biträdande enhetschef har jag tillsammans med alla medarbetare arbetat fram fungerande rutiner och en bra organisation. När jag tillträdde som enhetschef var min ambition att arbeta mer med verksamhetsutveckling och få alla delaktiga i detta arbete. Utöver mig som enhetschef finns det två biträdande enhetschefer på enheten.

Jag tycker att det är en skillnad mellan chefskap och ledarskap. Chefskapet innebär att jag ansvarar för att uppgifter görs och att resultat uppnås. I den delen ingår även olika kontrollfunktioner och ansvar för budgeten. Ledarskapet för mig innehåller mer det mjuka och att få medarbetarna att växa, leda andra, få andra att känna engagemang och ta ansvar.

Exempel: En medarbetare som jag gett ett ökat förtroende och som växte i detta uppdrag berättade för mig att detta hade bidragit till att hen fick tillbaka sitt självförtroende.

För att kunna leda andra måste vi först leda oss själva. Detta innebär för mig att växa, att vara ärlig med mig själv, att lära mig av det jag upplever och att ha högra krav på mig själv. Ledarskap för mig är en fortlöpande utvecklingsprocess.

Jag har idrottat på elitnivå under mina ungdomsår och för mig är motion och en god hälsa viktigt. När jag tillträdde som enhetschef var det naturligt för mig att börja arbeta hälsofrämjande. Vi har haft flera socialsekreterare som har varit sjukskrivna på grund av stress. Samtliga har fått en bra rehabilitering och arbetar åter heltid. De senaste tio månaderna har ingen ny medarbetare blivit sjukskriven på grund av stress. Vi har arbetat aktivt för alla ska ha en bra arbetssituation. Alla medarbetare har en rimlig nivå på antal ärenden och vi har också fått ett jämnare ärendeantal per handläggare.



Ledarskapsidé

- Tydlighet
- Tillgänglighet
- Trygghet på enheten
- Alltid känna sig välkommen
- Tydlig ansvarsfördelning
- Positiv

Exempel: Jag och biträdande enhetschefer är ett bra team och våra olika roller och uppdrag är tydliga för medarbetarna. Vi är väldigt tillgängliga för medarbetarna, vilket skapar en trygghet på enheten. Våra dörrar är för det mesta öppna och för oss är det viktigt att medarbetarna alltid är välkomna. Eftersom vi är tre chefer är det viktigt att det finns en tydlighet i vår ansvarsfördelning. Vi har ett positivt och framåtinriktat förhållningssätt. Det hälsofrämjande arbetet prioriteras.

Nedan följer den ansvarsfördelning som är mellan mig som enhetschef och våra två biträdande enhetschefer. Denna ansvarsfördelning är väl förankrad i organisationen och hos medarbetarna.

Enhetschef

Verksamhetsansvar

- Enhetens uppdrag och arbete konkretiseras i den årliga verksamhetsplanen enligt nämndens mål i samarbete med biträdande enhetschefer och medarbetarna.
- Tertialuppföljning och årsredovisning till nämnden.
- Ge förutsättningar för metodutveckling och verksamhetsutveckling inom de ramar som ges av nämnden.
- Ansvara för yttrande till andra myndigheter.
- Ansvara för att arbetsplatsträffar samt veckomöten genomförs.
- Ansvara för att frågor förmedlas mellan övergripande förvaltningsnivå och enhetsnivå.
- Beslutsfattare i enskilda ärenden enligt delegationsordningen.
- Bistå biträdande enhetschefer med prioriteringar och samordning av resurser.
- Övergripande ansvar för att lagar, regler och riktlinjer följs.
- Ansvara tillsammans med medarbetarna för att yrkes stolthet skapas genom det arbete vi utför var och en på sin nivå.

- Bidra till arbetsglädje och trivsel.
- Ansvara för att lyfta frågor till en högre ledningsnivå när det gäller behov av ändring av lokaler för klienter och medarbetare som inte ligger inom ramen för enhetschefens ansvar.
- Se och aktivt bidra till att avdelningens mål nås.

Personalansvar

- Arbetsmiljöansvar innefattande psykosocial- och fysisk arbetsmiljö enligt delegering från avdelningschef samt nämndens delegationsbestämmelser.
- Returnera till avdelningschef skriftligen sådan arbetsmiljöfråga som enhetschef saknar befogenhet för.
- Ta beslut om att utöka eller minska personal på enheten.
- Ta beslut om att flytta personal inom enheten.

Budgetansvar

- Inom ramen för budget genomföra ovanstående verksamhet och uppdrag.
- Vid behov ta beslut kring sparåtgärder inom enheten.
- Ta beslut om förändrade arbetsuppgifter inom enheten.

Biträdande enhetschefer

- Fördela ärendearbetet och samordna resurser och göra prioriteringar där det behövs.
- Bistå med att skapa vägledning och struktur i handläggningen där det behövs.
- Driva metodutvecklingsfrågor i samarbete med medarbetare och enhetschef.
- Genomgång med medarbetarna av ärendestocken minst en gång per månad.
- Uppbackning och stöd när svåra lägen (ex. akuta händelser) uppstår i ärendearbetet.
- Stöd till utveckling i yrkesrollen, enskilt och i grupp.
- Konkret återkoppling i det dagliga arbetet.
- Lyfta till enhetschefen behov som rör arbetsmiljön för den enskilde medarbetaren om det inte uppmärksammas av enhetschefen.
- Arbete för att medarbetarna i sitt arbete känner yrkesstolthet.
- Bidra till arbetsglädje och trivsel.

" Med ett positivt och stabilt ledarskap utvecklar och uppnår vi de övergripande målen tillsammans med medarbetarna"

Redogör för hur du som ledare utvärderar och utvecklar ditt ledarskap.

För att kunna leda andra måste vi först leda oss själva. Detta innebär för mig att växa, att vara ärlig med mig själv, att lära mig av det jag upplever och att höga krav på mig själv. Ledarskap för mig är en fortlöpande utvecklingsprocess.

Jag arbetar nära medarbetarna och är noga med att lyssna på deras synpunkter i olika frågor där jag kan utveckla mig i mitt ledarskap. I medarbetarsamtalen under frågorna för återkoppling till chef har jag beskrivit för medarbetarna att dessa frågor är viktiga för min utveckling och det som har kommit fram under samtalen har jag utvärderat och reflekterat kring.

Exempel: Jag ger mycket information via e-post och en medarbetare föreslog att istället för att skicka e-post för varje separat information så kunde jag samla all information i ett utskick. Jag tycker att detta är en bra idé och efter sommaren planerar jag att sända ut all information i form av ett veckobrev en gång per vecka.

Jag har också tät handledning av min chef för att få återkoppling och stöd i arbetet. Jag och biträdande enhetschefer arbetar väldigt tätt och vi ger varandra ständig återkoppling av det arbete vi utför.

Exempel: Den dagliga kontakten med både medarbetare och biträdande enhetschefer gör att jag får kontinuerlig återkoppling av mitt ledarskap. Under frågorna återkoppling till chef i medarbetarsamtalen är också ett bra sätt för mig att få återkoppling på hur jag kan utveckla mitt ledarskap.

- Vilka förväntningar har du på din chef?
- Finns det områden/saker som du skulle vilja att din chef skulle förbättra?
- Hur tycker du att samarbetet mellan dig och din chef fungerar?

Jag går utbildningar tillsammans med medarbetarna, men jag går också egna utbildningar. Just nu deltar jag i stadens utbildning "Chef i staden". Jag tycker utbildningen är väldigt bra och den har också gett mig möjlighet att bilda olika nätverk med andra chefer. Under hösten ska jag gå en utbildning i kompetensbaserad rekrytering.



Enhetschef Therése Grahn med biträdande enhetschefer Saiful Islam och Nada Nokto

Beskrivning hur jag som chef försäkrar mig om att medarbetarna är införstådda med verksamhetens syfte och mål/åtaganden och ser sin del i måluppfyllelsen.

Jag tar ansvar för att vår verksamhet uppnår förväntade mål och resultat. Detta arbete genomförs i en dialog med medarbetarna. Vår verksamhet ger förutsättningar och arbetar aktivt för delaktighet, inflytande och öppenhet. På APT, medarbetarsamtal, i det dagliga arbetet och på planeringsdagar tar vi upp och informerar, diskuterar verksamhetens syfte och mål/åtaganden.

Vi har tillsammans arbetat fram de åtagande/mål vi valt att arbeta med i verksamhetsplanen för år 2015. Detta medför att medarbetarna känner sig delaktiga och har inflytande samt ser sin del i måluppfyllelsen. Under 2015 valde vi att arbeta med olika områden där vi tillsammans såg att vi kan utveckla oss och bli bättre. De områden vi valde ut är:

- Unga vuxna 18-24 år
- Bostadslösa
- Samhällsorientering till nyanlända som inte omfattas av etableringsreformen
- Hushållsekonomisk rådgivning
- Dokumentation om barn

Alla medarbetare fick välja ett av dessa områden och har i olika arbetsgrupper arbetat med dem. Under våra planeringsdagar redovisade varje arbetsgrupp det man hade kommit fram till och övriga i gruppen fick bidra med sina tankar och reflektioner. Detta arbete har varit fantastiskt bra och gjort alla väldigt delaktiga och införstådda och ser sin del i måluppfyllelsen.



På bilden redovisar medarbetare deras arbete om hur vi kan bli bättre på att se och dokumentera barnens situation i våra utredningar.

Beskrivning hur jag som chef skapar förutsättningar för och tar vara på engagemanget hos medarbetarna.

Vi är en stor enhet och för att skapa en dialog och där alla blir delaktiga i diskussionerna växlar vi mellan storgrupp och smågrupper. Jag brukar dela in gruppen i mindre grupper och låter smågrupperna ha en dialog om olika frågor. Jag försöker blanda medarbetarna i olika yrkesgrupper, olika anställningstid, ålder och kön för att få större chans att olika perspektiv möts och genererar nya idéer.



Bilden visar när medarbetarna arbetar i mindre grupper.

Jag arbetar aktivt för att få medarbetarna delaktiga. Jag tror att för att nå långsiktig framgång med vårt arbete ska man ta hand om sina medarbetare och att utveckla dem. Utvecklingen går mot ständigt snabbare och större förändringar och när det finns allt färre givna svar ligger nyckeln till framgång i att öka medarbetarnas förmåga att ta ansvar och hitta nya lösningar. Jag arbetar för att fler tar mer ansvar och då kommer mer kompetens fram samt dolda resurser blir synliga.

Exempel: I handlingsplanen för medarbetarenkäten för 2012 valde vi att arbeta med våra rutiner. Vi bildade en arbetsgrupp som arbetade fram en lathund som vi döpte till ”lathund för semestervikarier” för att förbättra våra rutiner och ha en mer enhetlig handläggning. Varje år uppdaterar vi tillsammans lathunden och i år har vi döpt den till ”handläggningsstöd”. 2012 uppmärksammades enheten inom stadsdelsförvaltningen för detta arbete och för hur vi lyckades skapa delaktighet och engagemang hos medarbetarna.

Beskrivning hur jag som chef skapar möjligheter för lärande i organisationen och hur vi arbetar med kompetensutveckling utifrån identifierade behov.

Det är viktigt att alla medarbetare får möjligheter att utvecklas och lära nytt. Jag tycker att medarbetarsamtalet är ett bra sätt att identifiera medarbetarnas kompetensutveckling. Alla medarbetare har en individuell utvecklingsplan och i den framgår de viktigaste aktiviteterna

som medarbetaren ska fokusera på under året för att enheten ska nå förväntade mål. I utvecklingsplanen dokumenteras också de utvecklingsåtgärder som kommit fram under samtalet. Kompetensutvecklingen är också en del i planen och där framgår den utveckling som behövs med utgångspunkt i verksamhetens behov. Genom det öppna klimat och den ständiga dialog som vi har på vår enhet så tillvaratas alla medarbetares erfarenhet och kunskap. Kollegialt lärande är ett bra sätt att lära sig nya saker.

Exempel: När någon medarbetare varit på utbildning berättar den om detta på nästkommande möte så att alla får möjlighet att ta del av den nyvunna kunskapen.

Vi arbetar också med att sprida goda exempel.

Exempel: När en klient med långvarigt bidragsberoende blir självförsörjande berättar vi på våra gemensamma möten om detta och om processen.

Vårt huvudsakliga mål är att klienter ska bli självförsörjande, men det är också viktigt att belysa delmålen.

Exempel: En klient som varit långtidssjukskriven och börjar komma igång med aktivering.



Bilden visar när medarbetare redovisar arbetet med samhällsorientering till nyanlända.

Medarbetare

Värdegrund

I Skärholmen uppskattar vi ett gott arbete och bekräftar framgång. Vi har mycket att lära av det goda arbete som utförs i förvaltningen. Därför är det viktigt att vi sprider våra kunskaper och erfarenheter till varandra. En värdegrund togs fram av alla medarbetare i förvaltningen våren 2004.

Enheten arbetar efter den värdegrund som Skärholmens stadsdelsförvaltning tog fram 2004.

- Vi utvecklar verksamheten i samspel med brukare och medarbetare samt i dialog med politisk ledning.
- Vi bemöter alla med respekt.
- Vi tar tillvara olikhet och mångfald.
- Vi använder våra resurser väl.
- Vi är öppna och tydliga när vi kommunicerar.
- Vi samarbetar och skapar god stämning.
- Vi uppskattar ett gott arbete och bekräftar framgång.
- Vi ser möjligheter och tar tillvara allas kompetens.
- Vi tar ansvar för vår egen och Skärholmens utveckling

På enheten håller vi värdegrunden levande genom att påminna oss om den när vi hamnar i situationer där detta kan behövas. Värdegrunden är också inramad och uppsatt på arbetsplatsen väl synlig för alla på enheten.

Kompensutveckling hos medarbetarna sker utifrån de behov som finns hos klienterna.

Exempel: När vi uppmärksammade att många av våra klienter hade olika neuropsykiatriska funktionsnedsättningar anordnade vi en utbildning för samtliga medarbetare inom detta område för att vi skulle öka vår förståelse för de behov och svårigheter som funktionsnedsättningen kan medföra.

I den individuella utvecklingsplanen som chef och medarbetare tillsammans gör under medarbetarsamtalet ska den kompetensutvecklingsinsats som behövs för att medarbetaren ska få ökade förutsättningar att göra ett bra arbete dokumenteras. Dessa insatser ska utgå från verksamhetens behov och mål samt medarbetarens uppdrag.

Värdegrunden är förankrad på enheten på olika sätt.

Exempel: Genom att vi är en rekryterad arbetsstyrka från alla världens hörn så kan vi ta vara på mångfald samt lära oss av varandras olikheter samt se nya möjligheter. Genom att vi har denna mångfald har enheten tillgång till olika resurser som till exempel olika språkkunskaper, kulturkompetens, kunskap om olika religioner och länder.

Exempel: Medarbetarna får förtroende att utföra olika uppdrag ibland på egen hand och ibland i en arbetsgrupp. Vi är nogga med att tillvarata allas kompetens.

Exempel: Vi skapar god stämning genom att bekräfta och uppskatta framgång och ett gott arbete både i grupp, till exempel på APT, men också på individnivå när det gäller hur ett ärende hanterats.

Exempel: Vi anordnar trevlig samvaro efter arbetstid och det bidrar till en god stämning. Alla de hälsofrämjande aktiviteterna vi gör under arbetstid såsom promenader, knytkalas, rörlighetsträning bidrar också till en god stämning.

Arbetet med jämställdhet och mångfald.

Vår enhet präglas av jämställdhet och mångfald. Vi kommer från många olika länder och pratar olika språk. Vi är i olika åldrar och befinner oss i olika faser i livet. Denna mångfald som kännetecknar vår enhet är väldigt berikande och utvecklande. Det är oerhört viktigt för mig att alla medarbetare känner att de har samma möjligheter och behandlas likvärdigt i frågor om arbetsförhållanden och anställningsvillkor.

Ett av jämställdhetsplanens mål är att förvaltningens jämställdhet- och mångfaldsarbete ska vara känt bland alla medarbetare. I förvaltningens rutiner för att motverka kränkande behandling är det chefernas ansvar att sprida information om rutinerna till alla medarbetare. I detta arbete har jag använt mig av en folder om jämställdhet och mångfald som staden tagit fram. Vi har arbetat med foldern i mindre grupper på APT och medarbetarna fick diskutera följande frågor:

- Vad är de som gör att någon passar in i arbetsgruppen?
- Vilken typ av beteenden tycker du att chefer och medarbetare generellt inte reagerar mot? Varför?
- Du hör din kollega ”skoja” om Pride paraden och de som deltar i den. Reagerar du? Om ja, hur?
- Bör chefen reagera? Om ja, hur?
- Hur hanterar ni de som i princip delar den som skojades tankar?
- Hur kan dessa frågor om jämställdhet och mångfald påverka bemötandet av våra kunder/brukare?

Exempel: Under detta arbete kom det fram att några medarbetare som är muslimer blev ledsna när kollegerna under en lunch pratade om terrorattacken i Paris. Denna öppenhet som dessa medarbetare visade gjorde att vi fick en ökad förståelse för varandra.

Diskussioner kring dessa områden ger oss möjlighet att öka kunskapen om jämställdhet och mångfald och bidrar till att öka kvaliteten i verksamhet och förbättra arbetsmiljön samt förbättra arbetsklimatet i arbetsgruppen genom att inbjuda till samtal om vad det innebär att ta ansvar för sitt beteende.

Verksamhetsutveckling är allas ansvar.

Genom att medarbetarna ges möjlighet till inflytande, delaktighet och utveckling ökar det aktiva medarbetarskapet. Denna möjlighet ges i det dagliga arbetet, under olika möten och i den ständiga dialogen som vi har med varandra.

Det är viktigt att alla är införstådda med vad ett aktivt medarbetarskap innebär och under medarbetarsamtalen har vi en dialog om detta. Vi diskuterar om vad som ligger i medarbetarens ansvar och vad man behöver för att utveckla sitt medarbetarskap.

Utifrån följande delar bedöms medarbetarnas prestationer:

- Utförande
- Tar ansvar
- Arbetar flexibelt
- Initierar och driver förbättringar
- Samarbetar

Vi arbetar aktivt för att medarbetarna ska ha förmåga att ta ansvar, att tillsammans med andra medarbetare och chefer lösa problem och hantera konflikter, att bemöta andra med respekt och att tillsammans med andra arbeta mot gemensamma mål, Det ingår också att ta ansvar för den egna utvecklingen.

Några exempel på att verksamhetsutveckling är allas ansvar:

- Vi har medarbetare som är med i stadens arbetsgrupper för Initial bedömning, Förutsättningar inför arbete och dokumentation av barnkonsekvensanalyser. De medarbetare som är med i arbetsgrupperna tar ansvar för att informera övriga medarbetare om arbetet i arbetsgrupperna.
- Vi hjälps åt att lära upp nya medarbetare.
- Vi hjälps åt att ta emot praktikanter från Socialhögskolan.



Medarbetare berättar om deras förslag hur vi kan utveckla vårt arbete med bostadslösa.

Redovisning av den senaste medarbetarundersökningen. Redogörelse av vår analys och hur vi arbetar med resultaten.

Medarbetarenkäten är ett bra verktyg för att utveckla verksamheten. I 2014 års medarbetarenkät var AMI (aktivt medskapande index) 87 och det var en ökning från 2013 års resultat som var 84. Motivationsindex var 84, ledarskapsindex 88 och styrningsindex 88. Vi har analyserat våra resultat och den förbättring som skedde från år 2013. Under 2014 har vi arbetat ytterligare med våra rutiner och detta arbete kan ha bidragit till att resultatet blev bättre.

Exempel: De rutiner vi arbetat med är lathunden ”handläggningsstöd”, gjort ett årshjul för handläggningen och kommit överens om vad som ska stå i våra beskrivningsrutor i de elektroniska akterna. Vi tror att detta gemensamma arbete har bidragit till att resultat har förbättrats.

Vi har tillsammans gått igenom resultatet i medarbetarenkäten för 2014 och vi har valt ut tre frågor som vi hade något sämre resultat på och som vi därför vill arbeta extra med under 2015. Utifrån detta har vi gemensamt gjort en handlingsplan.

Jag har en bra arbetssituation (fråga 7)

Åtgärd:

- Genomgång av jourpassen (socialsekreterare)
- Uppföljning av delade kretsar (socialsekreterare)
- Verktyg för stresshantering
- Gemensamma möten två gånger per termin socialsekreterare och bidragshandläggare – för att gå igenom rutiner och kommunikation
- Samordna hembesök
- Genomgång av rutiner
- Skriftliga processbeskrivningar för olika målgrupper
- Arbetssituation som punkt på möten
- Använda friskvård
- Undvika att prata om ärenden i gemensamma utrymmen under pauser
- Alla socialsekreterare ska kunna Initial bedömning oavsett om man arbetar i grupp 1 eller 2.

Jag känner att jag kan göra ett gott arbete (fråga 8)

Åtgärd:

- Vad är ett gott arbete – en workshop kring detta
- Fortsätta arbeta med samarbete med andra aktörer
- Feedback från chef på gemensamma möten, vid ärendegenomgång och APT.

Min chef ställer tydliga krav på mig (fråga 26)

Åtgärd:

- Tydliggöra chefens förväntningar på medarbetarna
- Alla följer rutiner

- Arbeta lika
- När är det tillräckligt bra i ett arbete (går in i föregående fråga kring vad är ett gott arbete)
- Få veta om man gör fel

Handlingsplanen ska följas upp regelbundet på våra APT. På senaste APT gick vi igenom hela handlingsplanen för att se hur långt vi hade nått och för att försäkra oss om att vi följer det som vi gemensamt kommit överens om. Vi konstaterade att vi följde allt och de enda som vi inte hade gjort någon planering kring var workshopen om ”vad är ett gott arbete?”. Vi har kommit överens om att vi efter sommaren ska ha denna workshop.



Bilden visar när medarbetare berättar om arbetet med barnkonsekvensanalyser.

Resultat och analys

Redovisning av våra resultat från föregående års uppföljningar. Redogörelse för vår analys av resultaten och hur vi arbetar med att ta tillvara resultaten.

För 2014 hade enheten ett nettoöverskott på 7,0 mnkr. Intäkterna var högre än budgeterat då enheten varit noggrann med att bevaka och återsöka statsbidrag för flyktingar, retroaktiva ersättningar från försäkringskassan och felaktiga utbetalningar från enskilda. Summan bidragshushåll för årets första 7 månader var 108 hushåll mindre än för motsvarande period förra året. Hushållens storlek var 1,9 i genomsnitt och det var något mindre jämfört med förra året. Medelbidraget var 8005 kr vilket är 87 kronor lägre per hushåll än under förra årets 7 första månader. Kostnaden för boende på hotell, vandrarhem och härbärge hade ökat. Många hushåll saknar fast bostad och bor därför i otrygga icke godkända andrahandsboenden eller trånga inneboenden. Bostadsbristen kostar både pengar och tid då den stora efterfrågan på tillfälliga boenden gör att socialsekreterarna måste ägna mycket tid till att ringa runt för att hitta plats för de bostadslösa hushåll.

Enhetens kostnader för ekonomiskt bistånd påverkas av konjunkturen och förändringar i främst arbetsförmedlingens och försäkringskassans regelverk och prioriteringar. Arbetsförmedlingen hade minskat antalet medarbetare samt hade kraftigt minskat möjligheten för arbetslösa att få praktikplats med aktivitetsstöd. Detta påverkade klienternas möjligheter att bli helt eller delvis självförsörjande. Arbetslöshet var det största försörjningshindret för hushållen.

Sedan 2008 har många människor blivit utförsäkrade från Försäkringskassan och blivit av med sin försörjning. Detta ledde till en ökad tillströmning till enheten av klienter som hade blivit utförsäkrade. Enheten började anlita en konsultläkare för att få stöd i arbetet med denna nya grupp. 2014 var sjukskrivning det näst största försörjningshindret för de klienter som sökte ekonomiskt bistånd och 93 % av dessa klienter saknade helt sjukpenning. De kom därmed inte i fråga för arbetsförmedlingens arbetsförmågeutredningar och rehabiliteringsåtgärder. Enheten bedrev ett långsiktigt arbete med sjukskrivna och satsningen på att anlita en konsultläkare som stöd vid bedömningar om klienter ska motiveras till arbete eller sjukersättning gav resultat och antalet klienter som fick sjukersättning ökade. 30 klienter fick sjukersättning eller aktivitetsersättning under 2014. Budgeten för arbetsmarknadsåtgärder användes delvis till köp av arbetsförmågebedömningar och ett samarbete med Alma Folkhögskola och Blå Vägen påbörjades under slutet av 2014. De två ESF-projekt som enheten medfinansierade avslutades i juni och de metoder som arbetades fram i projekten har delvis implementerats i arbetsmarknadsförvaltningens Jobbstart respektive Alma folkhögskola. Alma Folkhögskola arbetar enligt en metod som heter UMA-metoden (Utveckling Mot Arbete) och deras målgrupper är långtidsarbetslösa eller sjukskrivna som ska erbjudas aktivering. Blå Vägens målgrupp är också långtidsarbetslösa, men de gör också arbetsförmågeutredningar.

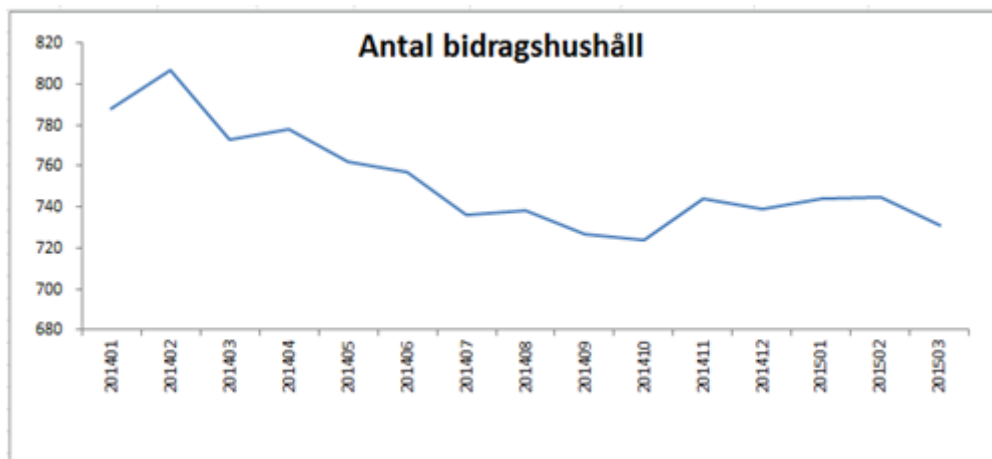
Stadsdelens utförarenhet Resursenheten utökade antalet OSA-platser till 20 stycken. Dessa anställningar erbjuds till personer beroende av ekonomiskt bistånd och gör dem helt eller delvis självförsörjande samt ger dem möjlighet att gå med i a-kassa.

Den 1 juli 2014 infördes fritidspeng, vilket innebär att alla barn i årskurs 4-9 vars familjer har varit bidragsberoende mer än 6 månader under en 12-månaders period kan ansöka om

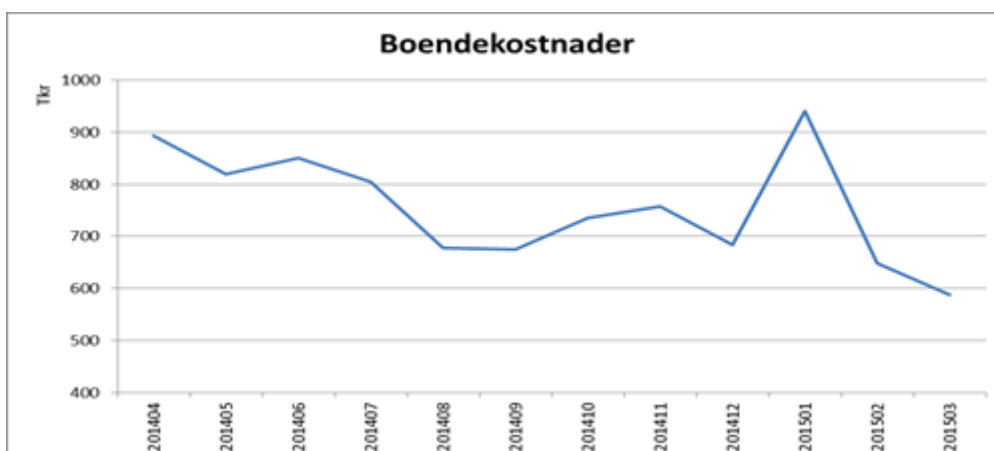
fritidspengen som är högst 1500 kronor för höstterminen. 10 hushåll har sedan den 1 juli 2014 ansökt om detta bistånd.

Redovisning av vårt prognostiserade ekonomiska resultat i förhållande till budget för innevarande år samt de tre senaste årens resultat. Redogörelse för vår analys av resultaten och vilka trender vi kan se.

Total nettobudget för år 2015 är 73,6 mnkr för utbetalning av ekonomiskt bistånd och 27,9 mnkr för handläggning. För 2015 är prognosen ett överskott med 3,1 mnkr. Överskottet beräknas på ett överskott på utbetalning av ekonomiskt bistånd. I januari 2015 ansökte 782 hushåll om ekonomiskt bistånd och i april ansökte 760 hushåll om ekonomiskt bistånd. Detta innebär att antal hushåll har minskat med 22 stycken de fyra första månaderna.



I januari 2015 betalade enheten boendekostnader för hotell, vandrarhem och härbärge för bostadslösa med 900 000 kr. I april betalades 600 000 kr. Stadsdelsförvaltningen arbetar aktivt för att motverka bostadslösheten för barnfamiljer inom ekonomiskt bistånd. Hushåll som är bostadslösa har man tätare uppföljningar med och enheten har tagit fram ett informationsmaterial om hur man söker bostad vilket lämnas till alla bostadslösa.



Enheten fortsätter det systematiska arbetet med sjukskrivna och enheten fortsätter anlita konsultläkare under hela året.

När det gäller det ekonomiska resultatet är det varje år tre indikatorer som mäts i åtagande/mål som är baserat på KF:s mål för verksamhetsområdet: Fler jobbar, har tryggare anställningar och försörjer sig själva (2015 års formulering). Dessa indikatorer är:

· Andel barn som lever i familjer som är beroende av ekonomiskt bistånd:

För 2014 var årsmålet 6,9 % och utfall för perioden var 6,7 %

För 2015 är årsmålet 6,6 % och resultat i T1 var 6,6 %

· Andel personer beroende av ekonomiskt bistånd i förhållande till befolkningen:

För 2014 var årsmålet 4 % och utfall för perioden var 4 %

För 2015 är årsmålet 4 % och resultat i T1 var 4,01 %

· Andel vuxna som har ett långvarigt beroende av ekonomiskt bistånd jämfört med samtliga vuxna invånare:

För 2014 var årsmålet 2,8 % och utfall för perioden var 2,7 %

För 2015 är årsmålet 2,6 % och resultat i T1 var 2,66 %

När vi på enheten analyserade resultaten för 2014 pratade vi i arbetsgrupper om hur vi skulle lyckas få ett ännu bättre resultat. Det som kom fram från dessa analyser var att vi behövde arbeta mer med områdena unga vuxna, bostadslösa, nyanlända, hushållsekonomisk rådgivning och barnkonsekvensanalys för att få ett bättre ekonomiskt resultat. Därför valde vi dessa områden som utvecklingsområden för 2015 och att vi satte brukaråtaganden i årets verksamhetsplan inom områdena unga vuxna, bostadslösa och nyanlända.

2014

Enheten redovisade ett överskott på 7,0 mnkr varav 0,9 mnkr avsåg lägre kostnader på handläggningen och 6,1 mnkr för lägre utbetalning.

Intäkterna uppgick till 4,9 mnkr, vilket var en ökning med mer än 100 % från 2013. Totalt 2,1 mnkr var statsbidrag från Migrationsverket.

Kostnaderna för verksamheten uppgick till 72,9 mnkr vilket är i nivå med 2013.

Under året var utbetalningen av bidrag 3,3 mnkr lägre än budgeterat. Jämfört med 2013 har 50 hushåll färre varit i behov av ekonomiskt bistånd. Kostnaden för ekonomiskt bistånd var 6,1 mnkr i snitt per månad, samma nivå som 2013. Under året ökade boendekostnader i genomsnitt med 200 tkr i månaden.

Stadsdelsförvaltningen samarbetar med jobbtorg, arbetsförmedling, ESF-projekt och har egna arbetsträningsverksamheter. Syftet är att stödja klienten till arbete eller studier. Enheten anlitar en konsultläkare i det systematiska arbetet med sjukskrivna.

2013

Enheten redovisade ett överskott på 8,6 mnkr. Under året var utbetalningen av bidrag lägre än budgeterat. I sista 12 månadsperioden låg antalet bidragshushåll på ett snitt om 764 hushåll i månaden vilket var 69 hushåll lägre än 2012 men sedan september såg vi en ökning av hushåll. Det är vanligt att antalet bidragshushåll ökar något under vinterperioden. Kostnaden för ekonomiskt bistånd var 6,1 mnkr i snitt per månad under året vilket var 0,7 mnkr lägre än snittkostnaden 2012.

56 % av hushållen består av ensamstående män och kvinnor som söker bistånd på grund av arbetslöshet eller sjukdom. Hushållens storlek minskade vilket bidrog till att snittbidrag per hushåll blev lägre.

2012

Enheten redovisade ett överskott på 1,6 mnkr. Kostnader för ekonomiskt bistånd uppgick till 81 mnkr vilket motsvarade budgeten. Under året betalade förvaltningen 0,9 mnkr lägre ersättning för ekonomiskt bistånd än året innan. Det berodde på att antalet hushåll hade minskat under året. Överskottet låg på intäkter och lägre kostnader för handläggning. Kostnaderna för boende på hotell och vandrarhem minskade. Ytterligare sänkningar av boendekostnaderna beräknades ske genom boende i stadsdelens sociala projekt på Sättra gård. Genom att erbjuda fler försörjningsstödstagare offentligt skyddat arbete har det ekonomiska biståndet minskat.

Felaktiga utbetalningar och bidragsbrott har utretts och beslut om återkrav på sammanlagt 575 tkr har fattats. Återkraven beror på oriktiga uppgifter från de sökande. Den besparing stadsdelen gjort på att utreda felaktiga utbetalningar uppgick till drygt 130 tkr.

Analys av de ekonomiska resultaten åren 2012-2014

- KF:s mål och socialtjänstlagens mål är starkt integrerade i hela arbetsgruppen. Egen försörjning och ett självständigt liv är ledstjärnor sedan flera år. Det finns ingen "tyck synd om" - kultur hos medarbetarna - de arbetar med resurser och framsteg.
- I arbetskulturen finns en kostnadsmedvetenhet och i det ingår att jämföra med vad en låginkomsttagare kan kosta på sig. Varje sak prövas. Enheten följer riktlinjerna och rutinen att klienterna ska visa hyreskvitto för att verifiera att de har betalt sin hyra har medfört att det sällan finns hyresskulder hos familjer som har ekonomiskt bistånd. Hyresrådgivare har arbetat nära och aktivt och har därmed förhindrat att många familjer med skulder avhysts och inte behövt söka ekonomiskt bistånd.
- Intäktsmedveten - enheten är bra på att fånga in intäkter och där är vår administrativa enhet delaktig och har ett aktivt arbetssätt vad gäller till exempel statsbidrag. Vår handläggare för felaktiga utbetalningar ingår i arbetsgruppen ekonomiskt bistånd och är aktiv i sitt nära samarbete med handläggarna.
- Handläggartäthet - vi har efter många år nått en nivå som vi bedömer "lagom". Socialsekreterarna har ca 45 hushåll var och bidragshandläggarna 80 hushåll. Vi hinner göra hembesök i den utstäckning som behövs för våra utredningar. När jag började 1998 hade socialsekreterarna cirka 150 hushåll var och för några år sedan hade socialsekreterarna cirka 80 hushåll var och bidragshandläggarna hade 120 hushåll var.
- Uppföljning - Varje handläggare har tid att följa upp besluten. Två gånger per år görs en

större genomgång där man följer processen i ärende har och har en dialog kring mål och framförallt delmålen i ärendet. Var befinner man sig i processen - följer man upp planen.

- Organisation - Idag har vi två biträdande enhetschefer som handleder i ärendena och har en hög tillgänglighet för handläggarna och vid behov medverkar vid besök av klienten. Enheten har behållit bidragshandläggarna - en yrkeskår som administrerar biståndet. Det är ingen personalomsättning av bidragshandläggarna, vilket gör att denna grupp är stabil och kunnig. De arbetar som grupp mot socialsekreterarna och kan därför reglera sitt ärendeantal varje månad - tidigare arbetade de parvis en bidragshandläggare mot två socialsekreterare. Socialsekreterarnas huvudsakliga arbete är att planera, följa upp och ge stöd.

- Enheten använder de resurser som finns och som till exempel Sättagårdsvägen 8 som är stadsdelsförvaltningens egna boende för bostadslösa barnfamiljer. Detta boende är ett bättre boende för barnfamiljer än hotellboenden, men det är också billigare för enheten att använda sig av detta istället för hotellboenden. Boendet är en form av genomgångsboende och det finns en boendesamordnare på boendet som stödjer klienterna att ta sig vidare.

- Enheten samarbetar bra med Jobbtorg Stockholm och deras arbetssätt att matcha ungdomar direkt till arbete utan stora kartläggningar ger resultat. Enheten har ökat antal OSA-arbeten och under sin OSA-tid får de fortsatt stöd av arbetskonsulent och jobbtorg att komma vidare till reguljärt jobb.

- Enheten utvecklar det systematiska arbetet med konsultläkare för dem som är långvarigt sjukskrivna.

Sammanfattningsvis så är det ingen ny metod utan vanligt hårt arbete i en bra organisation, med bra ledning, tydliga mål och att alla medarbetare är engagerade och kunniga i arbetet - som gör vårt arbete framgångsrikt.

Från åtaganden/mål till uppföljning

Beskriv processen, det vill säga hur det gick till, och de överväganden vi gjorde, när vi tog fram årets verksamhetsplan eller motsvarande.

Alla enheter i Skärholmens stadsdelsförvaltning har sedan 2012 arbetat med resultatbaserad styrning (RBS). Det innebär att vi tagit fram och formulerat mål/åtaganden utifrån vad klienten ska uppnå med vårt stöd. Till målen/åtaganden ska det kopplas ett eller flera förväntade resultat som är uppföljningsbara och som ska kunna visa om vi når våra mål/åtaganden för klienten. Till detta följer också att vi ska beskriva våra arbetssätt för att nå dessa mål/åtaganden. Hela processen följer stadens kvalitetsarbete. Som stöd för arbetet med resultatbaserad styrning har förvaltningen tagit fram följande:

- Vi har en gemensam bild av vad arbetet i vår verksamhet ska leda till och vilka våra målgrupper är
- Vi vet och kan påvisa vilket resultat vårt arbete leder till och betyder för våra målgrupper
- Vi utvecklar våra verksamheter utifrån kunskapen om vad som ger goda resultat
- Vi uppmärksammas för god kvalitet och bra resultat som vi åstadkommer för våra målgrupper

Denna programförklaring är väl förankrad hos oss genom att vi har haft den som utgångspunkt i diskussionerna inför att vi tog fram årets verksamhetsplan. Under våra möten och på APT har vi pratat om följande:

- Målgrupp - för vilka vill vi skapa värde och för vem finns vi till?
- Vilken effekt/vilka resultat vill vi uppnå för målgruppen/erna med vårt arbete?
- Hur vet vi att effekten uppnås?

Målen/åtagandena är framtagna utifrån vårt uppdrag, dvs, att bidra till att hitta lösningar och vägar till självförsörjning för de som söker ekonomiskt bistånd. För att kunna bli bättre med att få fler klienter att bli självförsörjande har vi i mindre grupper diskuterat vilka områden som vi behöver utveckla och jobba mer med. Vi har gemensamt kommit överens om att vi behöver arbeta mer inom följande områden för att fler klienter ska kunna bli självförsörjande:

- Unga vuxna: Då vi har uppmärksammat att många unga som söker ekonomiskt bistånd hastigt och av okänd anledning avbryter sin kontakt med socialtjänsten för att sedan inom kort återkomma en eller flera gånger har enheten infört en rutin där vi kontaktar unga vuxna som plötsligt slutar att ansöka om ekonomiskt bistånd för att upptäcka eventuella missförhållanden som kan föreligga.
- Nyanlända: Många nyanlända i Sverige omfattas inte av etableringsreformen på grund av att de till exempel kommer som anknytning till sin partner. De får då inte ta del av den samhällsorientering som ingår i etableringen. Enheten erbjuder samhällsorientering till denna målgrupp.
- Bostadslösa: I vårt arbete möter vi många som saknar eget boende. Enhetens mål är att dessa personer med vår hjälp ska få ökad kunskap om bostadsmarknaden och hur man går tillväga för att hitta en bostad. Vi håller på att arbeta fram ett tydligt skriftligt material som alla som

saknar boende får ta del av.

· Hushållsekonomisk rådgivning: Då vi uppmärksammat att allt fler personer som vi möter i vårt arbete handlar på kredit, tar lån till höga räntor och skuldsätter sig började en bidragshandläggare på enheten att ge hushållsekonomisk rådgivning. I Socialstyrelsens enkät om öppna jämförelser har vi varje år svarat nej på frågan om vi erbjuder hushållsekonomisk rådgivning. Detta år var det första gången som vi kunde svara ja på denna fråga.

· Barnkonsekvensanalys: Utveckla dokumentationen inom detta område. En medarbetare deltar i stadens arbetsgrupp inom detta område.

Vi har valt ut att ha brukaråtagande kring tre av våra utvecklingsområden för 2015. Under KF:s mål för verksamhetsområdet ”Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla” har vi satt brukaråtaganden för bostadslösa, nyanlända och unga vuxna.



Bilden visar när bidragshandläggare Rezan Aziz som ger hushållsekonomisk rådgivning berättar om detta arbete för alla medarbetare tillsammans med biträdande enhetschef Nada Nokto.

Enheten har tolv åtaganden/mål för 2015 och dessa är:

1. Barn har jämlika uppväxtvillkor
2. Bostadslösa har kunskap om bostadsmarknaden
3. Nyanlända har kunskap om samhället
4. Unga vuxna har jämlika livschanser
5. Enheten har en hållbar miljö
6. En enskilde är självförsörjande
7. Enhetens budget är i balans

8. Enhetens verksamhet är fri från diskriminering
9. Chef och medarbetare har en gemensam bild om uppdrag och mål
10. Chef och medarbetare har goda arbetsförhållanden
11. Klienterna upplever ett gott bemötande
12. Enheten respekterar och lever upp till mänskliga rättigheter och barnkonventionen

Vi har enligt anvisningarna valt ut att skriva i vårt bidrag om fem av dessa åtaganden/mål.

KF:s mål för verksamhetsområdet

Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla

Nämndmål

Den enskilde har jämlika livschanser

Enhetens åtagande/mål

Bostadslösa har kunskap om bostadsmarknaden.

Förväntat resultat

90 % av de bostadslösa har fått information om hur man söker bostad.

Arbetsätt

Alla bostadslösa som kontaktar stadsdelsförvaltningens mottagningsenhet får skriftlig information om hur man söker bostad. På nybesök följer socialsekreterarna upp att de bostadslösa fått denna skriftliga information och att de bostadslösa har gjort sitt yttersta för att lösa sin situation samt få fortsatt stöd i sitt bostadssökande.

Uppföljning

Följs upp med statistik och i ärendegenomgång två gånger per år.

KF:s mål för verksamhetsområdet

Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla

Nämndmål

Den enskilde har jämlika livschanser

Enhetens åtaganden/mål

Nyanlända har kunskap om samhället

Förväntat resultat

100 % av de nyanlända som söker försörjningsstöd och inte omfattas av etableringsreformen får samhällsorientering.

Arbetssätt

Nyanlända som söker försörjningsstöd och inte omfattas av etableringsreformen får samhällsorientering. Enheten har fått resurser motsvarande en årsanställning och OH-kostnader från stadsdelsförvaltningens resurser för demokrati. Två socialsekreterare ska under projektperioden avlastas med hushåll i kretsarna för att ge samhällsorientering till nyanlända som inte får detta via etableringsprogrammet. I samhällsorienteringen ska det ingå fyra block, ny i Sverige, arbete och utbildning, demokrati samt barn och familj.

Uppföljning

Följs upp med statistik och i ärendegenomgång varje månad. Enheten använder sig av Stockholm stads projektmodell Lilla Ratten för att arbetet ska leda till avsedd verksamhetsnytta på ett effektivt sätt.

KF:s mål för verksamhetsområdet

Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla

Nämndmål

Den enskilde har jämlika livschanser

Enhetens åtagande/mål

Unga vuxna har jämlika livschanser

Förväntat resultat

75 % av unga vuxna 18-24 år som avslutas är självförsörjande.

Arbetssätt

Unga vuxna 18-24 år som av okänd orsak avbryter kontakten med socialtjänsten ska alltid kontaktas en gång per telefon innan de avslutas. Socialsekreteraren ska kontakta klienten per telefon för att inhämta information om orsak till att kontakten avbrutits. Få kunskap om orsaken till att kontakten avbrutits och upptäcka missförhållanden samt ge rätt stöd i ett tidigt skede.

Uppföljning

Via egen statistik görs uppföljning över hur många som avbrutit kontakten av de som kontaktats och vad detta lett till. Arbetssättet kommer att följas upp både vid ärendedragningar och vid internkontroll.

KF:s mål för verksamhetsområdet

Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva

Nämndmål

Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva

Enhetens åtagande/mål

Den enskilde är självförsörjande.

Förväntat resultat

Andel barn som lever i familjer som är beroende av ekonomiskt bistånd minskar. Målvärde 6,6.

Andel personer beroende av ekonomiskt bistånd i förhållande till befolkningen minskar. Målvärde 4,0.

Andel vuxna som har ett långvarigt beroende av ekonomiskt bistånd jämfört med samtliga vuxna invånare minskar. Målvärde 2,6.

Arbetsätt

Socialtjänstens arbete syftar till att den enskilde ska kunna leva ett självständigt liv. Personer som söker ekonomiskt bistånd ska få stöd för att öka möjligheten att bli självförsörjande. Utredning, bedömning och beslut utgår ifrån de stadsgemensamma bedömningsinstrumenten Förutsättningar Inför Arbete (FIA) och Initial bedömning (IB). Bedömningsinstrumenten är ett verktyg för att göra den enskilde delaktig i planering och genomförande av insatser. Alla som beviljas ekonomiskt bistånd på grund av arbetslöshet och som är arbetsföra hänvisas omgående till Jobbtorg Stockholm. Övriga samverkansparter är i huvudsak Försäkringskassan, AF-rehab, Jobbtorg Resurs och andra enheter inom berörda förvaltningar. SL-kort tillgodoses inom ramen för ekonomiskt bistånd.

Barnperspektivet beaktas genom att konsekvenser för varje enskilt barn övervägs och dokumenteras innan beslut fattas. Barn i skolåldern ska ha tillgång till IT genom bredband. Föräldrar med behov av ekonomiskt bistånd ska få stöd för att så fort som möjligt bli självförsörjande och kunna ta del av arbetsmarknaden. Barn som har föräldrar med försörjningsstöd, ungdomar i stödboende och ensamkommande flyktingbarn kan precis som barn med föräldrar som är självförsörjande fullfölja gymnasiestudier. Barn ska särskilt uppmärksammas när vuxna vänder sig till socialtjänsten med en ansökan om ekonomiskt bistånd. Konsekvenser för varje enskilt barn ska alltid övervägas och dokumenteras innan beslut. En barnkonsekvensanalys ska göras när ett beslut får påtagliga konsekvenser för ett barn. Särskilt viktigt är detta i frågor där det kan anses vara extra angeläget att bevaka barnets intressen. Socialstyrelsen och Länsstyrelserna använder barns boende, hälsa, fritid och umgänge med en förälder som exempel. En barnkonsekvensanalys bör göras när en familj under lång tid varit beroende av försörjningsstöd. Ensamstående föräldrars behov av insatser ska särskilt uppmärksammas.

Målgruppen personer med beroende- och eller socialpsykiatrisk problematik tenderar att bli större. Med ökad problematik försvåras möjligheterna att ta del av den reguljära arbetsmarknaden och personer blir kvar som bidragstagare under lång tid. Arbetslösa ungdomar är en prioriterad grupp. Feriearbete erbjuds ungdomar. I samarbete med Jobbtorg och resursenheten kommer tio klienter som är långtidsberoende av försörjningsstöd erbjudas visstidsanställningar. Enheten fortsätter det systematiska arbetet med sjukskrivna och anlitar en konsultläkare under året för att stödja fler långtidsberoende att bli självförsörjande genom att få sjukersättning eller få rätt insatser för att få tillträde till arbetsmarknaden.

Uppföljning

Uppföljningen och utvärdering av åtaganden och arbetssätt samt åtgärder diskuteras i samband med enhetsmöten, arbetsplatsträffar och i samband med T1, T2 och i verksamhetsberättelsen. De individuella planerna följs upp i dialog med sökande och andra samarbetspartners. Biträdande enhetscheferna följer upp alla ärenden med alla medarbetare två gånger om året och de får även stor insyn i ärendena vid handledning, gruppmöten och då handläggaren saknar delegation. FUT-utredaren följer upp återkrav, polisanmälningar och gör även stickprovskontroller i aktuella ärenden samt efterkontroller i avslutade ärenden. Socialförvaltningen gör statistik över stadens FUT-arbete. Statistik kommer varje månad från Sweco. Resultatet av arbetet med konsultläkaren följs upp i varje ärende med egen statistik.

KF:s mål för verksamhetsområdet

Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Nämndmål

Chef och medarbetare tar ansvar för en god arbetsmiljö.

Enhetens åtagande/mål

Chef och medarbetare har goda arbetsförhållanden

Förväntat resultat

Aktivt Medarbetarskapsindex ökar. Målvärde 88.
Sjukfrånvaron minskar. Målvärde 8 %.

Arbetssätt

Enheten ska fortsätta arbeta med värdegrunden och bemötande. Enheten ska fortsätta spela bemötandespelet för att vidmakthålla vårt öppna och tillåtande klimat. Alla medarbetare är hjälpsamma mot varandra. Arbetsbelastning och ärendemängd följs upp varje månad. Vid anhopning av arbete för den enskilde handläggaren vidtas olika åtgärder. Resultatet av medarbetarenkäten diskuteras på enhetens APT inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet och enheten gör handlingsplan för förbättringsåtgärder. Alla är delaktiga i processen och vi arbetar oftast i mindre grupper som sedan redovisar i den stora gruppen vad man tycker. Ibland bildas arbetsgrupper beroende på frågans omfattning. Alla medarbetare uppmuntras att använda friskvårdstimmen en gång i veckan när arbetet så tillåter. Två hälsocoacher informerar oss om aktiviteter och hittar även på egna, som vi erbjuds delta i. Socialsekreterare har extern handledning. Vi följer Stockholms stads rehabiliteringsplan för att sjukskrivna snabbare ska komma tillbaka till arbetet. Under året ska vi arbeta med stresshantering.

Uppföljning

Sjukfrånvaron följs upp månadsvis och var tredje månad har enhetschef genomgång med HR. Sjukfrånvaron redovisas i tertialrapport 1 och 2 och i verksamhetsberättelsen samt på APT. Arbetsbelastningen redovisas en gång i månaden.

Beskrivning hur vår planering för årets uppföljning ser ut.

När det gäller indikatorer för ekonomiskt bistånd så är källan Paraplyet. Sweco tar fram uppgifterna ur Paraplyet och gör beräkningar för månatligt snitt. Uppgifterna läggs upp i LIS/Crystal Enterprise. Respektive nämnd lägger in uppgifterna i ILS-webben.

När det gäller sjukfrånvaron är källan LIS som är rapporter som hämtas i Infoview. Sjukfrånvaron mäts som en procentandel av den avtalade tiden för månadsavlönade avtal 01. Nämnderna hämtar sitt resultat i Infoview. Redovisas som det så kallade rullande tolv månadersgenomsnittet. Nämnden lägger in värdet i ILS-webben. Budgetcontroller lägger in i Statys.

Nyanlända har kunskap om samhället följs upp av de två socialsekreterare som ger samhällsorientering. Varje socialsekreterare fyller manuellt i en blankett från och med 150401 för att följa upp unga vuxna. En bidragshandläggare tar även fram uppgifter i systemet kring detta åtagande. Arbetet med att ta fram det skriftliga materialet till bostadslösa och planeringen är att börja lämna ut detta material i maj månad. När arbetet kommer igång kommer vi att mäta detta genom att varje handläggare fyller i en blankett. Bidragshandläggare som ger hushållsekonomisk rådgivning har uppföljning tillsammans med biträdande enhetschef.

Inbokade tider för planering och uppföljning

Fasta tider för 2015 för enheten för Ekonomiskt bistånd

Måndagar kl. 8.30-9 möte om juren för socialsekreterare
8.30-9.30 möte enhetschef och biträdande enhetschefer
kl. 10-11 information och ärendedragning (bidragshandläggare)
Torsdagar kl. 8.30-9.30 information (socialsekreterare)
Torsdagar kl. 9.30-12 ärendedragning (socialsekreterare)
APT: Första torsdagen varje månad
Handledning: 20/1, 3/2, 17/2, 3/3, 17/3, 31/3, 14/4, 28/4, 12/5, 26/5 (socialsekreterare)

Varannan tisdag kommer konsultläkare till enheten:

- Innehåll: Kompetensutveckling för personal samt att i samråd med socialsekreterare träffa klienter för bedömning inför vidare handläggning. I uppdraget ingår även att för klienter som uppfyller kriterier för sjukersättning skriva läkarutlåtanden. Konsultation för gränssnittsfrågor mellan landsting och kommun ges.
- Syfte: Öka kompetensen hos handläggarna samt skapa möjligheter för att personer med långvarigt behov av ekonomiskt bistånd på grund av fysisk och psykisk ohälsa uppnår egen försörjning.
- Mål: Antalet långvariga bidragstagare minskar.

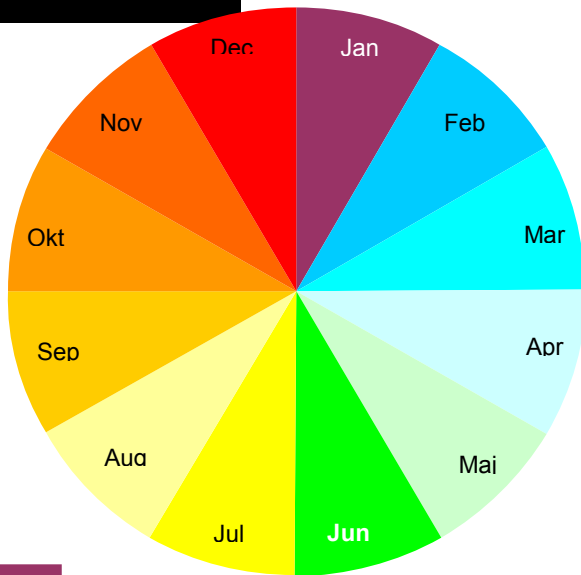
Övergripande planering för 2015

Socialtjänsten har ett gemensamt årshjul för 2015 och enheten har ett eget årshjul för handläggningen som togs fram under slutet av 2014. Enhetens egna årshjul är ett exempel på att verksamhetsutveckling är allas ansvar och som vi tillsammans i mindre grupper arbetat fram. Under slutet av 2015 kommer enheten att gå igenom årshjulet och se ifall årshjulet ska uppdateras för 2016.



Bilden visar när vi arbetar i mindre arbetsgrupper.

Årshjul 2015



Januari

- Enheterna klara med VB-14 9/1, avd. 16/1
- Enheterna klara med VP-15 22/1
- Revidera Hot- och våldsdokumentet till samverkan 27/1
- Samverkan 27/1, kallelse 20/1
- Rapportering ej verkställda beslut okt-dec 2013
- Ärenden till nämnd 29/1 klara 7/1
- Medarbetarsamtal klara 31/1
- Beslut i LG om internkontroll av enskilda ärenden
- Genomgång av ledningsgruppsmappen

Februari

- Revidering av dokument för ärendehantering/intern samverkan
- Uppstart arbete med ledningssystem
- Familjehemsförteckning till IVO(?)
- Ärenden till nämnd 19/2 klara 28/1
- Samverkan 10/2, kallelse 3/2
- Planeringsdag LG+bitr+metodutv 26/2
- Kontroll av vårdfiler-14
- Handlingsplan medarbetarenkät klar 28/1
- Resultatkonferens VB-1419/2

Mars

- Treårsprogram
- Chefsforum 12/3
- Ärenden till nämnd 26/3 klara 4/3
- Samverkan 17/3, kallelse 10/3
- Plan för sommarsemester klar 31/3
- Genomgång av hot- och våldsdokumentet på enheternas APT
- Ny lön klar

April

- Tertial 1, enheter klara 2/4
- Rapportering ej verkställda beslut, jan-mar 2015
- Ärenden till nämnd 23/4 klara 30/3
- Samverkan 7/4, kallelse 31/3
- Chefsforum 16/4

Maj

- Tertial 1 klar 2/5
- Skyddsronder klara senast 31/5
- Ärenden till nämnd 21/5 klara 27/4
- Samverkan 11/5, kallelse 4/5
- Avdelningsmöte 19/5
- Revidering av delegationsordningen
- Resultatkonferens 21/5

Juni

- Ärenden till nämnd 11/6 klara 20/5
- Samverkan 2/6, kallelse 26/5
- Internkontroll av flex
- Uppföljning av enheternas internkontroll av enskilda ärenden
- Revidering av lex Sarah-rutiner

Juli

- Rapportering ej verkställda beslut, apr-jun 2015

Augusti

- Tertial 2, enheter klara 2/8
- Ärenden till nämnd 27/8 klara 5/8
- Samverkan 18/8, kallelse 11/8
- Internkontroller

September

- Tertial 2, avdelning klar 2/9
- Ärenden till nämnd 24/9 klara 2/9
- Samverkan 15/9, kallelse 8/9
- Genomgång av ledningsgruppsmappen
- Chefsforum 10/9

Oktober

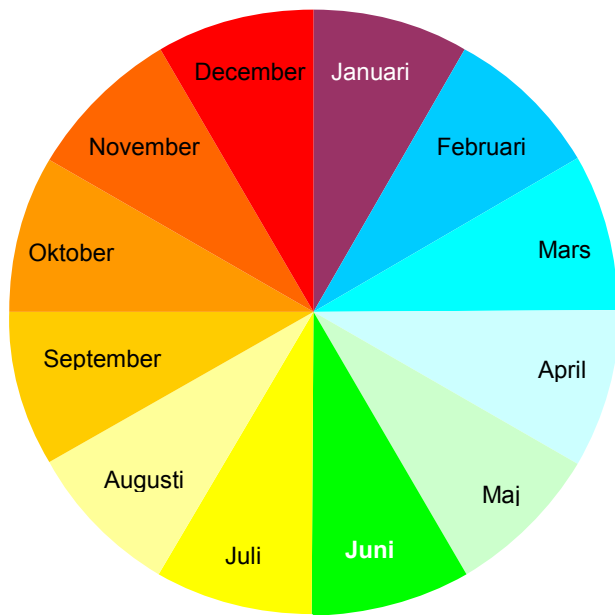
- Rapportering ej verkställda beslut, jul-sep 2015
- Ärenden till nämnd 26/10 klara 7/10
- Samverkan 20/10, kallelse 13/10
- Avdelningsmöte 27/10
- Planeringsdagar förvaltningsledning 22-23/10
- Revidering av kompetens- och bemanningsplan
- Sammanställning av enheternas internkontroll av enskilda ärenden
- Planeringsdag LG+bitr+metodutv 1-2/10

November

- Verksamhetsplan enheter klara d/11
- Ärenden till nämnd 26/11 klara 4/11
- Samverkan 17/11, kallelse 10/11
- Revidering av avbrotts- och kontinuitetsplan
- Chefsforum 19/11
- Nämndkonferens 12/11

December

- VP-16 klar 2/12
- Ärenden till nämnd 17/12 klara 25/11
- Planeringsdag staben 2/12
- Internkontroll av flex
- Uppdatera vårdfiler till 2016
- Chefsforum 10/12
- Samverkan 7/12, kallelse 30/11



Januari

- Årsbesked
- Kontroll av infotorg (bil, företag, samhörighet och folkbokföring). Skriv i journalen att det är gjort med en rubrik.

Februari

- Bankkontoöversikt
- Aktuellt intyg om umgänge

Mars

- Generellt meddelande om deklaration i systemet
- Brev om deklaration

April

- Brev med information till hushåll med ungdomar som tar studenten

Årshjul

för handläggning av ekonomiskt bistånd

Maj

- Kontroll av deklaration
- Begär komplettering av det som ska utredas i deklarationen

Juni

- Introduktion av sommarvikarier
- Kontroll av skatteåterbäring
- Ta ut ungdomar som tagit studenten ur normen för juli månad

Juli

Augusti

- Kontroll av skatteåterbäring
- Ta upp hyresdel för september för ungdomar som tog studenten i juni.

September

- Studieplan för gymnasierstudierande ungdomar
- Slutgiltig skattsedel
- Kontroll av infotorg (bil, företag, samhörighet och folkbokföring). Skriv i journalen att det är gjort med en rubrik.
- (passkontroll)

Oktober

- Kontroller av deklarationer och infotorg ska vara klara.

November

- Nytt intyg angående behov av kosttillskott

December

- Skattsedel för de som har haft F-skatt

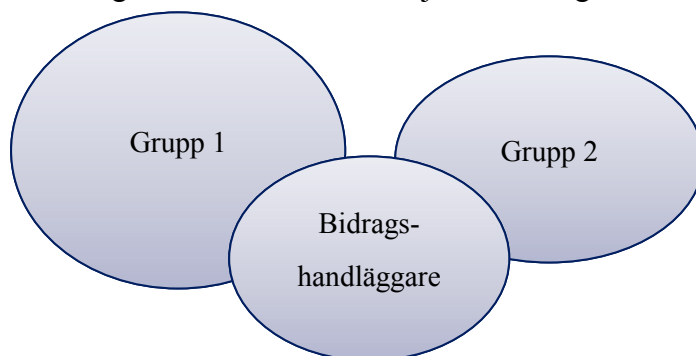
Resursanvändning

Beskriv hur ni använder verksamhetens resurser så effektivt som möjligt för att nå era åtaganden/mål. Med resurser avses, förutom tilldelad budget, till exempel medarbetarna och deras kompetens, samverkan, lokaler, material, energiförbrukning, IT-stöd och fordon.

Organisation/medarbetare

Enheten för ekonomiskt bistånd utreder och bedömer rätten till ekonomiskt bistånd. På enheten arbetar 32 personer; en enhetschef, två biträdande enhetschefer, 20 socialsekreterare och nio bidragshandläggare. Utbildningskrav för socialsekreterarna är att de ska vara socionomer och för bidragshandläggarna är att de ska ha gymnasiebehörighet. Enhetens socialsekreterare är indelade i två grupper. Grupp 1 består av 12 socialsekreterare och de utreder alla nybesök och deras kretsar består av hushåll som står nära arbetsmarknaden.

Grupp 2 består av åtta socialsekreterare inklusive en handläggare för felaktiga utbetalningar. I grupp 2 finns de hushåll som är långtidsberoende och som behöver extra stöd för att bli självförsörjande antingen via arbete eller via sjukersättning.



Bidragshandläggare administrerar nästan alla utbetalningar av ekonomiskt bistånd. Utredningar om hyresskulder och andra skulder görs av socialsekreterare. Den handläggartäthet som enheten har gör att det finns tid för täta uppföljningar, vilket ger resultat.

Alla bidragshandläggare har egna rum och de flesta av socialsekreterarna har också egna rum. Alla har egna telefoner. E-post används mycket i kommunikationen med andra myndigheter och enheter för att det är ett effektivt sätt att kommunicera på.

Införandet av stadens bedömningsinstrument IB och FIA har också medfört att klienterna erbjuds rätt insats i ett tidigare stadium och på så vis snabbare kan bli självförsörjande. Instrumenten säkerställer också att handläggningen blir enhetlig.

Enheten använder sig sedan årsskiftet av stadens introduktionsplan för nyanställda och vi ska utvärdera detta under hösten för att se ifall de nyanställda har fått en bättre och mer effektiv introduktion. Alla nyanställda genomgår stadens utbildning för nyanställda.

2013 arbetade enheten gemensamt fram dokumentet handläggningsstöd och detta dokument uppdateras varje år. Enheten upplever att detta dokument har medfört en mer effektiv handläggning.

Resultat baserad styrning

Sedan 2012 arbetar enheten med RBS (Resultat baserad styrning). Enheten har i arbetet med RBS arbetat med att vi vet och kan påvisa vilket resultat vårt arbete leder till och vad det betyder för våra målgrupper. Fyra centrala element i vårt arbete med resultatbaserad styrning är:

- Vad är målet med vår verksamhet och för vem?
- Vilka åtgärder är nödvändiga för att nå målet?
- Hur vet vi vad vi gör och om det fungerar?
- Hur använder vi uppföljning för att leda och styra?

Dessa fyra delar i förhållningssättet har vi mer och mer fått in i ärendedragningar och i verksamhetsplaneringen. Enheten har under flera år arbetat mycket med att alla medarbetare ska vara kostnads- och intäktsmedvetna så när vi började prata om RBS upplevdes det att vi redan arbetade på detta sätt, men att vi fick ett namn på det förhållningssätt vi använder oss av. Vi började nyligen arbeta med processkartor för olika målgrupper och detta behöver vi arbeta mer med. Fokus under våren har varit vårt arbete med våra utvecklingsområden. Under hösten kommer vi arbeta mer med processkartor.

Samverkan

Varje vecka har samtliga enhetschefer inom socialtjänsten ledningsgrupp med avdelningschef och denna modell för tät samverkan har lett till att vi har förbättrat vårt samarbete mellan enheterna. Nyligen är samverkansdokumentet mellan enheterna uppdaterat och alla medarbetare har fått ta del av det.

Chefer har gemensamma möten cirka fem gånger per år med Jobbtorg Stockholm och Arbetsförmedlingen tillsammans med stadsdelarna Hägersten/Liljeholmen och Älvsjö. Till hösten planerar vi att ha en gemensam planeringsdag med alla medarbetare för att öka kunskapen om varandras uppdrag. Utöver dessa möten har enheten arbetat mycket med att utveckla vårt samarbete med Arbetsförmedlingen och chefer träffas fyra gånger per termin sedan hösten 2014 för att förbättra samarbetet. Arbetsförmedlingen har även tilldelat en kontaktperson gentemot enheten och denna person har hög tillgänglighet gentemot handläggarna. Detta arbete har gett ett gott resultat och vårt samarbete fungerar nu mycket bättre.

Samverkan med vårdcentralerna håller också på att utvecklas och vår konsultläkare håller på att utbilda läkarna på vårdcentralerna i hur man skriver läkarutlåtande om sjukersättning på

grund av att många av våra klienter får avslag på sjukersättning på grund av brister i läkarutlåtandena.

Enheten har en konsulttandläkare som hjälper till i bedömningarna av nödvändig och uppehållande tandvård. Tandläkaren har även utbildat socialsekreterarna i att göra visa bedömningar. Ofta är den föreslagna tandvården inte absolut nödvändig så enheten sparar pengar genom att använda en konsulttandläkare.

Utveckling

Beskrivning hur vi utvecklar verksamheten utifrån våra analyser av uppföljningar och resultat.

Varje månad träffar vi chefer budgetcontroller för att gå igenom enhetens resultat. Utöver kostnader för ekonomiskt bistånd och handläggare följs även upp kostnader för bostadslösa och tandvård. Vi har valt att följa upp kostnader för bostadslösa varje månad eftersom denna post är en stor kostnad för enheten och enheten arbetar aktivt för att minska kostnader för bostadslösa. När det gäller tandvård låg dessa utredningar tidigare på biträdande enhetschefer, men sedan hösten 2014 görs dessa utredningar av socialsekreterare. Eftersom vi har gjort en förändring är det viktigt att följa upp att detta inte medför några ökade kostnader. Vi har också följt upp att denna förändring inte har påverkat socialsekreterarnas arbetssituation. På APT redovisas detta för samtliga medarbetare. Utöver detta följs enhetens arbete upp i tertial 1, tertial 2 och verksamhetsberättelser. Bredvid dörren till mitt rum kan alla medarbetare se våra resultat. Vi chefer läser varje månad månadsrapporten från Sweco för att se hur man ligger till i staden. Vi brukar jämföra oss med Spånga/Tensta Stadsdelsförvaltning eftersom vi har ungefär samma befolkningsstruktur.

Biträdande enhetschefer gör regelbundna internkontroller genom att göra olika stickprov i olika ärenden. Syftet med internkontrollen är att rätt bidrag utbetalas till rätt person.

Enheten har genom att analysera våra resultat gemensamt kommit fram till de utvecklingsområden som enheten arbetar extra med under 2015. Unga vuxna som avbryter kontakten med socialtjänsten av okänd orsak kommer kontaktas per telefon och per brev innan ärendet eventuellt avslutas för att enheten tidigare ska kunna upptäcka missförhållande och ge rätt stöd. Nyanlända som söker försörjningsstöd och som inte omfattas av etableringsreformen ska få samhällsorientering inom ett projekt för demokrati. Bostadslösa ska få ökad kunskap om bostadsmarknaden genom att få skriftlig information hur man söker bostad och ärendena ska följas upp tättare. Ett annat utvecklingsområde under 2015 är att en bidragshandläggare har börjat ge hushållsekonomisk rådgivning utifrån ett ökat behov av detta då enheten har uppmärksammat att många klienter köper på kredit via internet och tar lån till höga räntor från olika låneinstitut. I detta uppdrag kommer också ingå att ge klienterna kunskap om hur man betalar sina räkningar samt att stödja personer som ej kunnat få bankkonto att få detta. Enheten tror också att detta arbete kan bidra till att antalet hushåll som är beroende av ekonomiskt bistånd minskar.

Beskrivning hur vi arbetar med att identifiera och minimera risker och sårbarheter i vår verksamhet.

I arbetet med Risk och Väsentlighet väsentliga processer för 2015 har vi identifierat risker i väsentliga processer.

Enheten har tagit fram internkontrollplan och olika kontrollmoment för att minimera risker

och sårbarheter i verksamheten.

I arbetet med Risk och Väsentlighet Indikatorer för 2015 har enheten gått igenom eventuella risker som kan finnas för varje indikator.

I arbetet med Risk och Väsentlighet väsentliga processer för 2015 har vi identifierat risker i väsentliga processer. Följande risker har kunnat identifieras:

- Att enheterna inte följer upp sina planer i samband med tertialuppföljning och verksamhetsberättelse.
- Fel löneutbetalning och felaktiga lönekostnader.
- Att korttidsfrånvaron ökar.
- Att kommunens medel används felaktigt.
- Att personalen inte rapporterar allvarliga händelser enligt lex Sarah.
- Risk finns att korttidsfrånvaron ökar.
- Risk finns kommunens medel används felaktigt.

Omvärldsbevakning är en viktig del i vårt arbete och när processer sker i omvärlden som påverkar vårt arbete behöver vi rusta oss för att klara av detta.

Exempel: Stiftelsen hotellhem håller på att bygga lägenheten som ska bli klara i augusti/september och många av de personer som ska flytta in i dessa lägenheter kommer troligtvis behöva stöd av förvaltningen. Vi håller på att informera oss om vilka målgrupper som kommer att flytta in i boende och vilket behov av stöd dessa personer förväntas ha.

Beskrivning av verksamhetens styrkor och svagheter samt era möjligheter och hot. Beskrivning hur vi använder denna kunskap för att utveckla verksamheten.

Styrkor

- Handläggartäthet: Socialsekreterarna har idag cirka 45 hushåll per krets och bidragshandläggarna har cirka 80 hushåll per krets.
- Uppföljning: Den täta handläggartätheten som enheten har medför att det finns tid för uppföljningar i varje enskilt ärende.
- Organisation: Enheten har två biträdande enhetschefer som har hög tillgänglighet för handledning och vid behov medverkar vid besök med klienterna. En styrka är också att enheten valt att behålla bidragshandläggare som administrerar biståndet. Detta medför att socialsekreterarna har tid för deras huvudsakliga arbete det vill säga planera, följa och ge stöd.
- God arbetsmiljö: Bra arbetssituation och det hälsofrämjande arbetet bidrar till en god arbetsmiljö.
- Bra arbetsstämning: Glada och pigga medarbetare som bidrar till en bra arbetsmiljö.
- Systematiska arbetet med klienter som är sjukskrivna: Arbetet med konsultläkare är en styrka i arbetet med sjukskrivna.
- Bra samarbete: Mellan enheterna inom socialtjänsten har vi ett bra samarbete. Utöver detta har vi också ett bra samarbete med våra största samarbetspartners.

Svagheter

- Svårigheter i rekrytering: Den dåliga bild som ges av att arbeta inom socialtjänsten i media och i olika sociala medier har medfört att det är färre sökande till tjänster som socialsekreterare.
- Få manliga medarbetare: Mångfald berikar och en del av mångfalden är att ha en jämnare könsfördelning, men enheten har endast två manliga medarbetare.

Möjligheter

- Göra socialtjänsten till en attraktiv arbetsplats: Inom socialtjänsten ska vi börja arbeta för att marknadsföra oss som en attraktiv arbetsplats genom att bland annat förbättra våra jobbannonser. Vi har inom socialtjänsten många medarbetare som arbetat med än fem år och vi ska tillsammans med HR intervjua dessa personer för att belysa vad det är som gör att man trivs och väljer att fortsätta arbeta inom socialtjänsten.
- Utveckling: Genom att vi har en bra arbetssituation har vi nu möjlighet att arbeta med medarbetares idéer i vårt systematiska kvalitetsarbete.
- Bemötande: Vi kommer arbeta ännu mer med bemötandet mellan varandra och gentemot våra klienter. Vi strävar efter att få ett bättre resultat i stadens brukarenkät. Klarspråksutbildning i kommunikation som planeras under hösten för alla medarbetare på enheten är en satsning för att vi ska förmedla information på ett tydligare sätt.
- Hälsofrämjande arbete: Vår stora satsning på det hälsofrämjande arbetet ska förebygga nya sjukskrivningar på grund av stress.
- Bedömningsinstrumentet Förutsättningar inför arbete (FIA): FIA är ett omfattande bedömningsinstrument som än så länge används i relativt liten omfattning både inom staden och på enheten. Till hösten planerar vi tillsammans med Jobbtorg och stadsdelarna Älvsjö och Hägersten/Liljeholmen att arbeta med att vi använder oss mer av FIA.

Hot

- Arbetslösheten ökar bland vuxna med barn.
- Ökad arbetslöshet: Det finns risk för ökad arbetslöshet under 2015. Vid ökad arbetslöshet är risken att långtidsarbetslösa har svårare att få jobb.
- Att barn blir avhysta: Vid olovlig andrahandsboende har hyresvärden rätt att avhysa. Barn kan även beröras vid separationer när en av föräldrarna blir bostadslös.
- Att bostadslösheten ökar: Bostadsbristen ökar i Stockholm och det krävs hela tiden längre tid i bostadskön för att få en lägenhet.
- Att långtidssjukskrivna medarbetare ökar: Vi har två långtidssjukskrivna som vi inte vet när de åter kommer i arbete på heltid.
- Att medarbetare i långtidsfrånvaro inte tillfrisknar: Vi har medarbetare som i dagsläget ingår i rehabiliteringskedjan.

Beskrivning hur vi delar med oss av era goda exempel. Beskrivning hur vi lär av andra och hur vi använder dessa kunskaper för att utveckla verksamheten.

Det är viktigt med utveckling och lärande för att uppdraget ska kunna utföras med kvalitet och effektivitet. Genom kompetenta och engagerade medarbetare skapas bra möten med våra klienter.

På våra gemensamma möten pratar vi om goda exempel båda när det gäller andra verksamheter, men också från vårt dagliga arbete. Genom att berätta för varandra om hur vi lyckats nå målen med olika klienter inspirerar vi varandra. För många klienter är vi dem enda som tror att de kan lyckas och det är därför viktigt att vi aldrig tappar tilliten till att det kan ske förändringar för våra klienter.

I maj 2015 deltog enheten på Goda exempelmässan i Globen och berättade om det förändringsarbete vi gör i vårt dagliga arbete och som har lett till vårt goda resultat. Vi berättade också om det systematiska arbetet med sjukskrivna som har gjort att fler klienter får sjukersättning/aktivitetsersättning eller kommer igång med aktivering för att öka deras möjligheter att få arbete.



Vi både tar emot och gör studiebesök för att utveckla vår verksamhet. I augusti 2014 tog vi emot studiebesök från Irak som var intresserad av hur man i Sverige arbetar med ekonomiskt bistånd. Det var ett spännande möte och vi lärde oss mycket av varandra.

I november 2014 besökte biträdande enhetschefer och socialsekreterarna mottagningen för ekonomiskt bistånd i Södertälje. Vi tyckte det var spännande att få se hur man valt att organisera sig i en annan kommun och vi har reflekterat kring detta, men behöver jobba vidare på att se ifall vi kan använda oss av en del av det vi tog med oss i vår organisation.

Vi har också planerat att besöka en annan stadsdel som också har bidragshandläggare för att våra bidragshandläggare också ska få erfarenhetsutbyte.

Inom vårt arbete med bostadslösa har vi börjat göra studiebesök på olika hotellboende som vi använder oss av. Detta är också viktigt för oss för att se om boendena bedöms vara lämpliga att använda speciellt när det gäller barnfamiljer. Ett besök är också inbokad på enheten för hemlösa för erfarenhetsutbyte.

I projektet för nyanlända är många studiebesök inbokade eftersom vi håller på att bygga upp detta arbete.

I februari var jag och förelästa på Socialhögskolan om vad det innebär att arbeta som socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd. När jag rekryterade sommarvikarier var det flera av socionomstudenterna som sökte jobb hos oss och berättade att min föreläsning hade inspirerat dem. Vi tar varje termin emot en praktikant från Socialhögskolan för att sprida det goda arbete som vi utför och inspirera blivande socionomer till att vilja arbeta med ekonomiskt bistånd. Varje termin ställer enheten upp för olika intervjuer för socionomstuderande som skriver sina C-uppsatser.

Bilden på framsidan är en svala och svala symboliserar frihet. Att bli självförsörjande och klara sig själv är en frihet och vi tror att alla våra klienter kan bli självförsörjande.

I vårt dagliga arbete bedriver vi ett förändringsarbete och bidrar till att göra stora skillnader i människors liv. Varje dag utförs av alla medarbetare ett arbete som bidrar till många goda exempel och bilden visar ett av alla våra goda exempel.

