

Enskede- Årsta stadsdelsförvaltnings redogörelse

Bakgrund, förändringar under år 2006

Enheten för försörjningsstöd i Enskede-Årsta hade stor personalomsättning våren 2006 och många av socialsekreterarna slutade. Missnöje fanns med arbetsförhållandena och de trånga lokalerna. En psykosocial kartläggning genomfördes och förändringar gjordes i det interna arbetet. Nya socialsekreterare anställdes och arbetet med att förbättra arbetsförhållandena inleddes.

Arbetsgrupper inom enheten har arbetat fram olika förslag till förbättringar och det administrativa arbetet har skiljts ut från det sociala arbetet. Det betyder att socialsekreterarna har personliga möten med de personer som söker/uppbär ekonomiskt bistånd. De gör arbetsplaner och uppföljningar tillsammans med berörda medan bidrags-handläggarna inte längre tar emot personliga besök utan handlägger ansökningar och utbetalningar av försörjningsstöd.

Förändringen är ett led i att öka socialsekreterarnas möjlighet att ägna sig åt socialt arbete. I detta ingår att göra noggranna utredningar som ger underlag för att individuella behovsprövningar ska kunna göras och en realistisk planering framåt med den enskilde. Stadens riktlinjer för handläggning av ekonomiskt bistånd tar upp olika behovssituationer och ger vägledning för vad som bör ingå i bedömningarna. Detta är en viktig del i arbetet och som kräver både kunskap och visst mått av erfarenhet.

I vardagsarbetet är dock beslutsfattandet i fokus. Den som söker bistånd vill snabbt ha besked och enheten har som mål att beslut normalt ska fattas inom en vecka. Drygt 16 tusen beslut fattades inom enheten under 2006. För att beslutsfattandet inte ska uppfattas som ”fyrkantig administrativ riktlinjetolkning” behöver den enskildes speciella situation lyftas fram grundad på en noggrann utredning, och arbetsledningens uppgift är att fatta beslut grundade på individuell bedömning. Detta är en alltid pågående lärande process.

De iakttagelser konsulten gjorde vid aktgranskningen var att i de flesta akter fanns en grundutredning, men att innehållet var mer fokuserat på försörjningshinder än en ordentlig utredning av hushållens och de enskilda individernas kompetenser och möjligheter. Eftersom fokus i första skedet ligger på att ge besked på ansökan om ekonomiskt bistånd, anser förvaltningen att detta är en förklaring till att dokumentationen ser ut som den gör. De enskildas kompetenser och möjligheter måste dock ligga till grund för den arbetsplan som utarbetas och ska finnas i varje enskilt ärende. Innehållet i alla arbetsplaner är enligt konsultens iakttagelser inte tydligt och alla är inte underskrivna av den enskilde. Respektive arbetsledare kommer att följa upp att förbättringar sker där så behövs.

En annan förändring som genomfördes 2006 var att mottagningsfunktionen stärktes. Från att ha haft en socialsekreterare som tagit emot nya sökande per telefon, finns nu tre socialsekreterare i mottagningen. De tar emot samtliga sökande vid personliga besök. Genom en utökad mottagning kan enheten möta efterfrågan på information, tider för besök m.m. utan att enskilda behöver vänta långa tider på att få komma fram i telefonen.

Kommentarer om det fortsatta arbetet

Förbättringsområden enligt konsultrapporten

- avsaknaden av en sammanhållande gemensam värdegrund för arbete
- att de finns en omfattande kritik mot att det sociala arbetet överskuggats av en fyrkantig administrativ riktlinjetolkning
- trots goda ambitioner och försök till samordning uppfattats att cheferna gör olika tolkningar och bedömningar
- att enheten för försörjningsstöd har nästan ingen kontakt med övriga enheter inom Iof.

Avsaknaden av en sammanhållande gemensam värdegrund för arbete

På enheten arbetar flera olika yrkesgrupper. Alla har de senaste två åren fått genomgå grundläggande utbildning för arbetet. Arbetet med att förankra en gemensam värdegrund kommer att prioriteras.

Att de finns en omfattande kritik mot att det sociala arbetet överskuggats av en fyrkantig administrativ riktlinjetolkning

Utan inslag av personliga besök i arbetet kan framför allt bidragshandläggarna uppfatta sitt uppdrag som fyrkantig handläggning. Ett fördjupat samarbete mellan bidragshandläggare och socialsekreterare/arbetskonsulenter är ett led i att öka bidragshandläggarnas delaktighet i beslutsprocessen.

Trots goda ambitioner och försök till samordning uppfattats att cheferna gör olika tolkningar och bedömningar

I beslutsfattandet görs ständiga avvägningar och bedömningar av individuella behovssituationer utifrån den utredning som presenteras. För att göra direkta jämförelser mellan chefernas bedömningar och tolkningar behöver underlagen vara identiska, en situation som sällan uppkommer. Jämförelser mellan chefernas bedömningar görs dock och det är viktigt att uppmärksamma detta och arbeta vidare för få en mer enhetlig bedömning. Vid regelbundna träffar mellan cheferna minst en gång i veckan diskuteras bedömningsgrunder i utvalda enskilda ärenden. En väg till förbättringar är att införa en arbetsmetod där cheferna deltar i varandras ärendedragningar med vissa intervall.

Att enheten för försörjningsstöd har nästan ingen kontakt med övriga enheter inom Iof.

Det är riktigt att medarbetarna inom försörjningsstöd inte ofta träffar kollegor inom andra enheter. Med det geografiska avståndet mellan Årsta och Dalen är de fysiska mötestillfällena begränsade. I gemensamma ärenden finns dock en fortlöpande kontakt mellan bidragshandläggarna och socialsekreterarna på vuxenenheten eller barn- och ungdomsenheten. I ärenden där socialmedicinska försörjningshinder finns, grundas det ekonomiska biståndet till en del på att den enskilde följer en planeringen som är uppgjord på en annan enhet. Gemensamma möten mellan enheternas medarbetare förekommer.

Förutom förbättringsområden har konsulten en rad förslag.

Konsultens förslag	Förvaltningens ställningstagande
1. Fortsätt arbetet med att utveckla kvalitets- och metodutveckling genom metodhandbok och rutinpärm. Upprätta ett heltäckande kvalitetssystem för arbetet med försörjningsstöd (SOSFS 2006:11) 2. För varje verksamhetsdel bör ledning och medarbetare utarbeta en uppföljnings- och utvärderingsplan 3. Utveckla en gemensam värdegrund som bas för det fortsatta arbetet. Värdegrunden ska dokumenteras 4. Vidareutveckla arbetsmodellen med högre aktivitet och täta, regelbundna personliga besök i alla ärenden 5. Inför en enhetlig utredningsmetodik för alla t.ex. med stöd av något systemiskt arbetsinstrument för utredning och uppföljning 6. Utveckla tydliga handlingsplaner och ett arbetssätt att kommunicera innehållet i handlingsplanerna med klienten så att hon/han förstår innehållet 7. Lyft fram budget- och hushålls-ekonomiskt stöd som en obligatorisk del i det inledande stöd- och utredningsarbetet	Arbetet med metodhandbok rutinpärm fortsätter och är ett led i att kvalitetssäkra verksamheten. Utvärdering av det nya arbetssättet som infördes 2006, pågår. De verksamhetsdelar som ingår i utvärderingen är ”soft”, mottagning, utredning. Fortsatt planering kommer att göras utifrån resultatet. Detta är viktigt och arbetet kommer att göras främst på enhetens planeringsdagar Förvaltningen kommer att se över om utrymme finns för ”högre aktivitet” i alla ärenden. För arbetslösa i alla åldrar finns redan täta, regelbundna besök. I dag använder enheten sig av utredningsmallar för ekonomiskt bistånd som socialtjänstförvaltningen utarbetat och finns i Paraplysystemet. Ett förbättringsområde som förvaltningen ska arbeta vidare med. I den nya förvaltningsorganisationen kommer budget- och skuldrådgivning att finnas under avdelningen Arbete och bistånd, vilket ger förutsättningar för ett utökat samarbete med handläggare inom ekonomiskt bistånd.

Konsultens förslag	Förvaltningens ställningstagande
8. Utveckla de interna samarbetsformerna mellan individ- och familjeomsorgens olika enheter. Tydliggör hur det kan kombineras med ett stort ansvarstagande för de egna besluten enligt delegationsordningen 9. Ställ större krav på Af att ordna praktikplatser 10. Ställ större krav på FK om snabba handläggning i rehabiliteringsutredningar av nollklassade 11. Utred förutsättningarna för att starta sociala arbetskooperativ. Ta initiativ till start och sikta på sk. Hemtjänstnära tjänster, företagsnära tjänster och miljönära tjänster. Det finns sannolikt bland personerna med försörjningsstöd personer med resurser att delta i ledningen av sociala kooperativ. 12. Etablera nära kontakt med bemanningsföretagen i syfte att ge möjlighet att den vägen få ut fler i arbetslivet.	Samarbete finns mellan enheterna och ansvar tas för de egna besluten. Sett ur individens synpunkt är det viktigt att olika enheter strävar åt samma mål. Förvaltningen har avtal om samverkan med bl.a. arbetsförmedlingen och försöker påverka utvecklingen mot att få fler med praktikplatser. Förvaltningen har avtal om samverkan med försäkringskassan. Samverkan gäller vissa grupper t.ex. nollklassade. I enskilda ärenden som är föremål för samverkan kan handläggningstiden påverkas genom de överenskommelser som träffas. Förvaltningen har flera insatser för arbetslösa. Ställningstagande till om förvaltningen ska utreda förutsättningarna för sociala arbetskooperativ tas senare. Förvaltningen har genom ”matcharna” inom Afso redan etablerade kontakter med bemanningsföretag.