



KVALITETSUTMÄRKELSEN 2011

Enheten för försörjningsstöd

Bilaga: Powerpointpresentation av introduktionsprogrammet

Administrativa uppgifter

Verksamhetens namn

Enheten för försörjningsstöd

Verksamhetens chefs namn

Eva-Lotta Jonsson

Direkttelefonnummer till verksamheten och chefen

08 - 508 18 000 och 508 19 251

E-postadress till verksamheten och till chefen

eva-charlotte.jonsson@stockholm.se

Postadress och besöksadress

Farsta stadsdelsförvaltning
Box 113, 123 22 Farsta
Storforsplan 36, Farsta centrum

Antal anställda den 19 maj 2011

41 medarbetare, varav sex är föräldralediga och två är tjänstlediga.

Beskriv vilken typ av verksamhet ni bedriver

Vi träffar människor med behov av ekonomiskt stöd och prövar deras rätt till bistånd inom Farsta stadsdelsförvaltning. Vi ger stöd så att de ska kunna bli självförsörjande. Vår målgrupp finns i Farsta, ett stadsdelsområde som expanderar. Invånarantalet har på fem år ökat från 45 000 invånare till över 50 000 och fortsätter att öka. Cirka 3 000 nya bostäder byggs i området.

Enheten för försörjningsstöd består av en mottagningsgrupp, en försörjningsstödsgrupp, en rehabgrupp och en uppsökandegrupp för boendefrågor. I enheten ingår även budget- och skuldrådgivare, en boutredare, handläggare av egna medel och administrativ personal.

Vi utgår ifrån en tilltro till individens förmåga att ta ett eget ansvar för att finna och ta tillvara möjligheter att få en egen försörjning. I handläggningen lägger vi därför ett tydligt fokus på att uppmärksamma den sökandes egna resurser.

Uppdraget för enheten är att den sökande ska motiveras till att nå en egen försörjning genom arbete, utbildning eller annat och inte bli långvarigt bidragsberoende. Vi strävar efter att minska antalet hushåll som behöver försörjningsstöd.

Vi är 41 medarbetare som ska garantera att de sökande i Farsta får en service med rättssäkerhet och god tillgänglighet. Att både se till den sökandes individuella förmåga och ha ett helhetsperspektiv på den sökandes situation, är grundläggande i handläggningen. Med ett effektivt arbete minskar kostnaderna för försörjningsstöd. I Farsta har ett förändringsarbete med metodutveckling genomförts de senaste tre åren. Det har bidragit till att förvaltningen har kunnat visa upp ett gott resultat de senaste åren.

Ange lagar, förordningar och styrdokument av speciell betydelse för er verksamhet

De lagar som främst reglerar verksamheten är socialtjänstlagen, (SoL), förvaltningslagen, (FL), offentlighets- och sekretesslagen (OSL) och kommunallagen (KL). Dessutom finns regler i en rad andra lagar som äktenskapsbalken (ÄktB), sambolagen, lag om registrerat partnerskap, föräldrabalken (FB), lag om mottagande av asylsökande (LMA), hälsosjukvårdslagen (HSL), lag om allmän försäkring (AFL) bidragsbrottslagen.

Verksamheten regleras även genom stadens riktlinjer och styrdokument. Stockholm stads riktlinjer för försörjningsstöd, beskriver alla olika sorters situationer eller behov som kan tänkas uppstå. Det är dock inte möjligt att i riktlinjer beskriva alla olika situationer eller behov som kan tänkas uppstå. I varje utredning görs en individuell prövning utifrån den individuella situationen. När någon riskerar att hamna i nöd, kan det behövas att särskilt bistånd beviljas.

Beskriv den brukar- /kundgrupp ni arbetar för

Inom Farsta stadsdelsområde beviljas varje månad drygt 900 hushåll försörjningsstöd. De som ansöker om försörjningsstöd är oftast arbetslösa eller sjukskrivna. De som har deltidsarbete behöver ofta söka kompletterande försörjningsstöd. Även föräldrar med låg föräldrapenning ansöker om kompletterande försörjningsstöd. Många med alkohol- eller narkotikamissbruk ansöker om försörjningsstöd, liksom personer med psykisk funktionsnedsättning.

Ange ungefärligt antal brukare/kunder

Ca 930 hushåll, ensamstående, par eller familjer, är samtidigt aktuella för ansökan om försörjningsstöd. Därutöver får cirka 60 personer hjälp med att sköta sin ekonomi så att deras egna inkomster ("egna medel") räcker till.

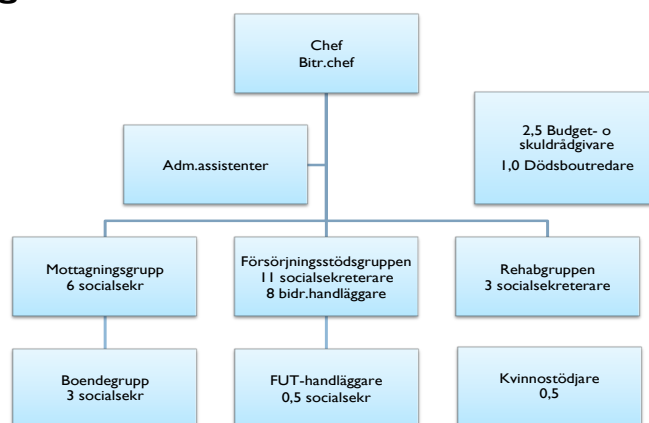
Budget- och skuldrådgivarna går igenom hushållsekonomin och ger råd, stöd och insatser till ca 80 personer varje år, varav ett tjugotal även har stödkontakt från ytterligare någon annan enhet inom förvaltningen.

Inom enheten görs en särskild granskning av ärenden där felaktiga utbetalningar har upptäckts. Utöver de ärenden, som samtidigt är pågående för försörjningsstöd, är omfattningen av denna granskning ca 30 ärenden.

Totalt innebär det att ca 1 050 hushåll har kontakt med och får service av enheten.

Beskriv er organisations- och ledningsstruktur

Enheten för Försörjningsstöd Organisation



Beskriv verksamhetens medarbetare (kategorier, utbildning)

- 1,0 enhetschef
- 1,0 biträdande chef
- 1,0 projekt och metodutvecklare
- 3,0 administrativa assistenter
- 1,0 samordnare (*ej med på skissen*) mottagningsgruppen
- 6,0 socialsekreterare mottagningsgruppen
- 3,0 socialsekreterare i boendegrupp (uppsökande)
- 11,0 socialsekreterare försörjningsstödsgruppen
- 8,0 ekonomihandläggare, försörjningsstödsgruppen
- 3,0 socialsekreterare rehabgruppen
- 0,5 socialsekreterare felaktiga utbetalningar
- 1,0 ekonomihandläggare egna medel
- 2,5 budget/skuldrådgivare
- 1,0 dödsboutredare
- 0,5 kvinnostödjare

Medarbetarna har olika utbildning. Socialsekreterarna är i huvudsak socionomer. Även jurist och statsvetare förekommer. Den administrativa personalen har gymnasieutbildning.

Chef- ledarskapet

Beskriv din ledarskapsidé och hur du gör den känd och förankrad i organisationen.

För mig innebär ett hållbart ledarskap att medarbetarna trivs och tycker det är roligt att gå till jobbet. Jag är inspirerad av att vara ledare och kan och orkar utöva mitt ledarskap under en längre tid.

Jag har en positiv människosyn, vilket innebär för mig att ha tilltro till att alla människor vill och kan ta ansvar, och kan utvecklas om de får gynnsamma förutsättningar. Förutsättningen för en bra och effektiv handläggning av försörjningsstöd är att ha ett förhållningssätt som bidrar till att motivera de sökande att se och ta vara på de resurser de har. För att inspirera mina medarbetare måste jag också ha ett sådant förhållningssätt gentemot dem.

Som ledare vill jag lyfta fram mångfaldens positiva betydelse för arbetsplatsen och samhället. För mig handlar mångfald om värdet av att människor från olika länder och kulturer finns representerade, båda könen om det är möjligt och att varje människa respekteras för den hon eller han är, en unik individ som har något att bidra med.

Jag vill arbeta för ett sunt arbetsklimat på arbetsplatsen där medarbetarna lyssnar och respekterar varandras olikheter. Jag vill lyfta fram begrepp som respekt, integritet, yttrande- och åsiktsfrihet och även en frihet att få vara tyst och lyssna. Jag anser samtidigt att det finns en gräns för yttrande- och åsiktsfriheten. Jag accepterar inte att arbetstagare kränker och förolämpar varandra eller andra människor.

Jag uppmuntrar mina medarbetare till den friskvård som kan medges under arbetstid. Det är bra för både den fysiska och psykiska hälsan. Jag arbetar också för att skapa förutsättningar för mina medarbetare att på sin fritid utöva aktiviteter som är bra för hälsan. Det är en viktig fråga för mig.

För mig ingår också i mitt ledarskap:

- Att jag är en förebild för verksamheten och ett ansikte utåt
- Att jag är pålitlig och trovärdig
- Att jag har visioner och sätter tydliga mål
- Att jag inspirerar och är positiv, kan lyfta gruppen eller enskilda medarbetare
- Att jag gör medarbetarna delaktiga
- Att jag informerar om mina idéer om ledarskap på arbetsplatsträffarna
- Att jag skapar en bra stämning på vår arbetsplats
- Att jag som ledare också fortsätter att utveckla min personliga ledarstil

Beskriv hur du som chef/ledare kommunicerar, det vill säga försäkrar dig om att medarbetarna är införstådda med verksamhetens mål och åtaganden

När enheten informerats om kommunfullmäktiges och stadsdelsnämndens mål går vi igenom dem på en planeringsdag. I mindre grupper arbetar vi sedan fram våra åtaganden och de arbetssätt som kan leda till att åtagandena kan fullföljas. Vi gör också en bedömning av vilka resultat vi ska uppnå. Grupperna redovisar vad de kommit fram till och jag sammanställer sedan det material som redovisats och fastställer i samråd med förvaltningsledningen vad som är rimligt att uppnå. Materialet delas ut till medarbetarna och redovisas på en arbetsplatsträff. Det tar mer än en arbetsplatsträff att diskutera, ändra och godkänna dokumentet med mål, åtaganden och resultat. Verksamhetsplanen är ett levande dokument som vi lägger synligt på skrivbordet, så att vi kommer ihåg våra åtaganden och vilka resultat vi ska uppnå.

Jag håller mig ajour med vad som händer på arbetsmarknaden. Enheten har måndagsmöten varje vecka där jag informerar övergripande om läget på arbetsmarknaden. Det är viktig information som behövs för att medarbetarna ska veta att det finns arbeten för dem som söker försörjningsstöd hos oss. På arbetsplatsträffarna går jag igenom och informerar medarbetarna om våra resultat. Vår controller är med och redovisar vår budget, intäkter och utgifter.

Beskriv hur du som chef/ledare skapar möjligheter för lärande i organisationen och kompetensutveckling av medarbetarna

Vi föredrar våra ärenden för varandra och handleder varandra. Socialsekreterarna får också extern handledning. Vi har en metod- och projektutvecklare som arbetar med nya sätt att arbeta och aktivt ser över förändringar, kvalitet samt gör analyser av arbetet på uppdrag av ledningen. Metod- och projektutvecklaren sammanställer information om verksamheten och arbetar fram förslag till policys som kan föra verksamheten framåt och medföra att verksamheten fungerar så effektivt som möjligt.

Förändringsarbete

Under våren 2008 inleddes ett förändringsarbete inom enheten för försörjningsstöd inom Farsta stadsdelsförvaltning. Förändringsarbetet pågår och har till syfte att ständigt utveckla och förbättra organisationen för att ge brukarna en hög tillgänglighet och god service och att förbättra kompetensen och effektiviteten hos enhetens anställda. Metodutvecklingsarbetet inleddes i samband med att förvaltningen flyttade till nya lokaler på Storforsplan. Stockholms stad har som mål att utveckla en stad i världsklass, när det gäller brukarservice och tillgänglighet. Enheten för försörjningsstöd känner ett starkt engagemang i att vara delaktiga i detta spännande utvecklingsarbete.

Förändringsarbetet började med en genomgång av personakterna. Syftet var att se om vi följer riktlinjerna, om dokumentationen är tillfredsställande och om det i dokumentationen framgår hur ofta vi träffar de sökande. Vi såg att vi behövde träffa våra sökande oftare. Vi började göra hembesök till de sökande som uppvisade andrahands- och inneboendekontrakt. Vi såg också att handläggningen i många ärenden var oklar. Vi behövde kontrollera noggrannare om vi hade betalat ut rätt bistånd. Vi såg till att riktlinjerna var väl förankrade. Vi såg arbetslinjen som viktig. De som har möjlighet att försörja sig genom arbete ska få snabb hjälp att göra det. När det finns barn i hushållet är det viktigt för dem att ha föräldrar som arbetar som förebild. När jobbtorget 2008 flyttade in i samma fastighet som enheten för försörjningsstöd, utvecklades ett närmare samarbete med dem.

Vi såg också att det behövdes ett mer utvecklat stöd för de långtidsberoende som inte står till arbetsmarknadens förfogande. Socialsekreterare inom enheten för försörjningsstöd behöver utföra ett socialt arbete. Vi behöver motivera och vägleda de sökande som blivit långtidsberoende att finna en väg till en egen försörjning. Vi började aktivt utveckla handläggningen av ärendena för de sjukskrivna som inte hade någon ersättning från försäkringskassan. Vi anlätade en förtroendeläkare för att kunna bedöma läkarintygens riktighet. Vi har också utvecklat kontakterna och samarbetet med vårdcentralerna och psykiatrin och träffar dem oftare.

En grupp socialsekreterare fick uppdraget att handlägga ärenden med hyresskulder och andra anmärkningar i boendet, vanvård och störningar. Genom uppsökande arbete och ett förbättrat samarbete med hyresvärdarna har många vräkningar kunnat förhindras.

Socialsekreterarna har genom att medverka i utvecklingen av enhetens arbete fått en förväntning och en möjlighet att ta ett större ansvar. Vi har utvecklat förhållningssättet mot de sökande. Vi försöker alltid att se det friska och vad den sökande kan göra själv för att bli självförsörjande. De sökande tar mer ansvar själva. Medarbetarna har blivit mer delaktiga i att utforma verksamhetsplanen och att skriva årsberättelsen. Medarbetarna följer nu varje månad budgeten genom information av vår controller. Som ett stöd för den fortsatta utvecklingen, har vi inrättat en tjänst inom enheten som projekt- och metodutvecklare. I uppdraget ingår att utveckla en anpassad handläggning för var och en av de olika grupperna av sökande.

Beskriv hur du som chef/ledare arbetar för att uppnå resultat i verksamheten

Statistik över vårt resultat, antalet hushåll som är aktuella, tas fram varje månad. I statistiken redovisas varför vi betalat ut försörjningsstöd, vilka försörjningshinder och ändamål som ligger till grund för hushållens ansökningar. Statistiken tar jag upp på arbetsplatsträffar och ärendedragningar. Medarbetarna får feedback på vad de gör i sitt dagliga arbete. Utfallet per månad är viktigt att diskutera för att stimulera medarbetarna att uppnå de resultat vi har satt upp i våra åtaganden.

Vi har anslagstavlor där vi sätter upp månadens siffror och hur många ärenden som är aktuella hos socialsekreterarna. Socialsekreterarna ansvarar för att hålla siffran uppdaterad.

Jag uppmuntrar till ett nära samarbete med andra myndigheter och med stadsdelsförvaltningens egna enheter. Jag pratar med medarbetarna och uppmanar dem att träffa sina klienter ofta. Det ger positiva effekter genom att det ökar möjligheterna att motivera de sökande att komma ut i arbete eller utbildning. Jag har en positiv attityd till våra samarbetspartners som jobbtorget och arbetsförmedlingen och bjuder in till ett bättre samarbete. Jag ser möjligheter och uppmuntrar till samarbete för att uppnå resultat. När medarbetarna kommer med förbättringsförslag tar jag till mig deras idéer och låter dem visa hur förslaget kan ge ett bra resultat och varför det är bra för enhetens arbete.

Jag pratar mycket om att vi ska känna oss stolta över att vi arbetar på en försörjningsstödsenhet och att vi gör ett fantastiskt bra socialt arbete även om det ibland uppfattas som att vi "bara arbetar med pengar". Jag ger positiv feedback på medarbetarnas arbete och visar att alla är lika viktiga och behövs om vi ska kunna uppnå goda resultat.

Beskriv hur du som chef/ledare skapar förutsättningar och engagemang hos medarbetarna för utveckling av verksamheten

Jag har ett arbete som jag tycker är roligt och stimulerande och jag vill att medarbetarna ska känna samma glädje på arbetet. När vi har möten tänker jag på att inte själv prata så mycket, utan i stället låta medarbetarna lufta vad de tycker och tänker om arbetet på enheten. Det har medfört att medarbetarna "tar för sig" på mötena och vågar komma med både ris och ros till mig som chef. Medarbetarna blir delaktiga, vilket skapar engagemang.

Engagemanget hos medarbetarna förutsätter stor delaktighet. Detta visade sig tydligt då enheten genomförde en analys enligt LEAN-metoden våren 2009.

LEAN-arbetet gav stort utrymme till delaktighet och engagemang. Det blev inte så "farligt att gå till chefen och tycka till". (Se vidare nedan under Utveckling)

Medarbetarna driver själva förbättringsarbetet och tar ett större ansvar. De har börjat tänka på ett annat sätt i sitt dagliga arbete och blivit mer inriktade på att hitta effektiviseringar. Medarbetare har varit med och föreläst vid flera tillfällen om sitt arbete med LEAN.

Verksamhetens åtaganden/mål för verksamhetsåret, förväntat resultat och arbetssätt

Beskriv hur er verksamhetsidé/värdegrund togs fram, förankrades och gjordes känd i verksamheten

På en arbetsplatsträff i april 2011 togs frågan om en gemensam värdegrund upp av en medarbetare. Mötet enades om vikten av att utarbeta en gemensam värdegrund för enheten. Medarbetarna tog med sig frågan till nästa arbetsplatsträff för att diskutera vidare. Alla medarbetare ska vara med och ta fram värdegrunden. Målet är att vi ska ha den klar i slutet av 2011.

Beskriv processen, det vill säga hur det gick till när ni tog fram era åtaganden/mål för året

I december 2010 hade samtliga medarbetare en gemensam planeringsdag. Medarbetarna delades in i diskussionsgrupper där de olika yrkesrollerna blandades. Med utgångspunkt i stadens och stadsdelsnämndens mål diskuterade vi hur vi ska inrikta handläggningen för olika grupper bland de sökande och vilka åtaganden vi ska ha under år 2011. Materialet sammanställdes av mig som enhetschef och presenterades på en extrainsatt arbetsplatsträff. Förslaget gick sedan igenom av en grupp medarbetare som bearbetade det. Förslaget togs upp igen på nästa arbetsplatsträff och förankrades i enheten. På detta vis arbetades våra åtaganden för år 2011 fram och presenterades sedan i enhetens verksamhetsplan för år 2011.

Ange verksamhetens åtaganden/mål för verksamhetsåret, förväntade resultat och arbetssätt

Åtagande 1

Vi ger stöd och vägleder de sökande så att de uppnår självförsörjning.

Förväntat resultat

Sökande av försörjningsstöd blir självförsörjande genom arbete eller annan försörjning.

Arbetssätt

Vi utgår ifrån en tilltro till individens förmåga att ta eget ansvar för att bli självförsörjande. I kontakten med den sökande lägger vi fokus på det friska och uppmärksammar den sökandes egna resurser.

För att antalet hushåll med försörjningsstöd ska minska, arbetar socialsekreterarna aktivt i varje enskilt ärende. För de mer långtidsberoende behövs en närmare kontakt mellan socialsekreteraren och den sökande. Det behövs både enskilda samtal och trepartssamtal med inblandade aktörer, exempelvis jobbtorget, arbetsförmedlingen, landstinget och andra enheter inom socialtjänsten.

För att kunna arbeta mer intensivt med utvalda grupper av sökande, behövs att socialsekreterarna ges ett utökat utrymme. Tid har frigjorts genom att formerna för samarbete mellan ekonomihandläggare och socialsekreterare har utvecklats.

När socialsekreteraren går igenom arbetsplanerna med de sökande och uppdaterar dem, blir det tydligt vilka sökande som behöver mer tid till motivationsarbete. En mer omfattande kontakt kan behövas för ca 25 av socialsekreterarens ca 85 klienter. Ekonomihandläggare handlägger i de resterande ärendena utifrån de uppgjorda arbetsplanerna.

En utveckling av samarbetet med jobbtorget har uppnåtts genom att socialsekreterarna varje tisdag förlägger sin arbetsplats till jobbtorget lokaler. Då finns även representanter från arbetsförmedlingen på plats. Handläggarna kan tillsammans träffa den sökande och komma fram till hur en egen försörjning ska uppnås.

Tre socialsekreterare handlägger ärendena för de sökande som är sjukskrivna. Handläggningen bygger på ett tätt och bra samarbete med vårdcentralerna, psykiatri, Jobbtorg Resurs och Arbetsforum, förvaltningens enhet som kan erbjuda arbetsträning. Utgångspunkten är vad som behövs för den sökande för att rehabiliteras och få ett arbete. När rehabilitering till arbete inte bedöms som möjligt, upprättas en ansökan om sjukersättning i samråd med den sökande och i samarbete med en konsultläkare.

Sökande med långvarigt beroende av försörjningsstöd får sin arbetsförmåga prövad genom det utökade utbud av arbetsträningsplatser som förvaltningen erbjuder. Möjlighet finns också att de sökandes arbetsförmåga prövas hos jobbtorget. Denna möjlighet kommer att användas i utökad omfattning.

Åtagande 2

Vi eftersträvar god tillgänglighet, det skall vara lätt att komma i kontakt med oss.

Förväntat resultat

Alla invånare i Farsta stadsdelsområde som söker hjälp, stöd eller råd, kommer lätt i kontakt med oss och får ett gott och respektfullt bemötande. Ett bra stöd ges genom att medarbetarna är väl förtrogna med socialtjänstens uppdrag och vilka resurser samhället i sin helhet kan erbjuda.

Arbetssätt

Vi ger information om hur man kontaktar oss genom en enkel blankett som finns i receptionen. Det går också att få reda på hur man kontaktar oss på stadens hemsida, www.stockholm.se. Där framgår också vilka öppettider vi har.

Vi kommer att arbeta fram en enkel broschyr med kontaktuppgifter för sökande att ta med sig. Alla socialsekreterare har visitkort att dela ut till de sökande där kontaktinformation framgår.

De som inte är aktuella och ansöker om försörjningsstöd, hänvisas till vår mottagning. Där finns två socialsekreterare tillgängliga i telefon under två timmar varje dag. Alla övriga medarbetare har sina telefoner öppna, bortsett från den tid man tar emot besök eller har ett möte. Enheten har också en jourtelefon för de sökande som redan är aktuella. Jourtelefonen är alltid öppen under kontorstid och kan nås via stadens växel. Meddelanden som lämnas på telefon besvaras senast dagen efter. På telefon kan man få råd och stöd i vart man kan vända sig om det är andra än socialtjänsten som kan bistå i det framförda ärendet.

Vid telefonsamtalet till mottagningen görs en första bedömning om rätten till försörjningsstöd. Då det behövs bokas den sökande in till ett personligt besök. Skriftlig information skickas hem till den sökande. Där anges bl a tid och plats och vilka handlingar som skall tas med på besöket.

Åtagande 3

Vi bemöter de sökande värdigt och med respekt och ger korrekta beslut. Rätt bistånd ges till de sökande enligt lag och riktlinjer.

Förväntat resultat

De sökande får bistånd efter vad de förväntat sig och är nöjda med handläggningen. Medarbetarna har en bra arbetsmiljö.

Arbetssätt

Vi utreder och bedömer rätten till ekonomiskt bistånd. Den sökande får ett bra bemötande, deltar i sin planering och får information. Vi är tillgängliga för den enskilde. Vi ser till att den sökande är införstådd med hur bedömningen görs. Vi ger de sökande tydliga och korrekta beslut. Det blir bra möten mellan de sökande och medarbetarna.

I och med ett bättre bemötande och att de sökande får den information de efterfrågar och behöver, undanröjs konflikter kring de beslut som fattas. Med färre konflikter får medarbetarna en bättre arbetsmiljö.

Socialsekreterarna får stöd i att fatta beslut genom att konsultera kollegor och chefer kontinuerligt och genom handledning. Socialtjänstlagen och stadens riktlinjer är grundläggande redskap för att fatta beslut.

Vid yttranden till Förvaltningsrätten får en chef eller en kollega kontrollera och korrekturläsa dokumentet innan det skickas vidare. Metoden med kontroll och korrekturläsning har medfört att antalet domar som går förvaltningen emot, har minskat.

Åtagande 4

Vi arbetar för en budget i balans.

Förväntat resultat

Verksamheten har, i bokslutet för året, en budget i balans.

Arbetssätt

Vi har en samsyn om att varje sökande kan bli självförsörjande genom arbete, utbildning eller på annat sätt. Alla är medvetna om den budget verksamheten har. Uppsökandegruppen i boendefrågor säkerställer att den sökande verkligen bor inom stadsdelsområdet. Mottagningsgruppen gör en grundutredning, försörjningsstödsgruppen utreder och stödjer den sökande i att bli självförsörjande. Rehabgruppen ger stöd till långtidssjukskrivna så att de kan få en egenförsörjning. Rätt utbetalningar, "RUT", utreder felaktiga utbetalningar. Administrationen arbetar med återsökningar och återkrav. Vår controller redovisar budgetläget på varje arbetsplatsträff. En detaljerad månadsrapport redovisas för alla medarbetare.

Kostnader som är större, beviljas endast av enhetschef enligt delegationsordningen. Ekonomihandläggarna kontrollerar kontinuerligt varje ansökan innan utbetalning. De dyrare utbetalningarna via plusgiroavi har minskat sedan de sökande uppmunats att skaffa bankkonto. 87 % har nu ett eget bankkonto. Vi förstärker kompetensen genom relevanta utbildningar om försörjningsstöd.

Åtagande 5

Vi har en bra och hälsosam arbetsplats.

Förväntat resultat

En stabil arbetsgrupp och en närvarande arbetsledning bidrar till hög frisknärvaro.

Arbetssätt

Alla medarbetare är införstådda med vilka mål vi arbetar mot. Alla har läst verksamhetsplanen för året och varit delaktiga i dess utformande. I det dagliga arbetet finns plats för diskussion kring handläggning. Det finns möjlighet till avlastande samtal vid behov. Vi strävar efter en arbetsfördelning med rimlig arbetsbelastning. För att skapa en vi-känsla inom enheten ordnas sociala arrangemang och aktiviteter. Friskvård och massage uppmuntras och erbjuds.

När en nyanställd kommer får han/hon gå igenom ett introduktionsprogram. Introduktionen som är interaktiv har arbetats fram av en grupp medarbetare. Stadsdelsförvaltningens organisation och enheten för försörjningsstöd presenteras. Informationen innehåller allt som en nyanställd behöver veta, från arbetstider och var man hittar protokoll från arbetsplatsträffar till vad du kan hitta på intranätet.

Den nyanställda bekantar sig med sina kollegor, med hur paraplysystemet fungerar, med andra enheter, med mera. Den nyanställda får en mentor som han/hon kan vända sig till i olika spörsmål och som tar ett extra ansvar för att den nyanställda blir en i gruppen. Introduktionsprogrammet pågår en månad och följs upp av en av cheferna. Mentorn fortsätter att vara tillgänglig för den nyanställda så länge det behövs.

En powerpointpresentation med introduktionsprogrammet bifogas.

Åtagande 6

Vi arbetar med en tydlig inriktning på utveckling och effektivitet.

Förväntat resultat

De sökande får ett effektivare stöd för att få en egen försörjning.

Arbetsätt

När brukare är aktuella på andra myndigheter/enheter samarbetar vi för att hantera brukarens ärende så smidigt som möjligt genom att:

- bemanna Jobbtorg med en socialsekreterare en eftermiddag per vecka
- trepartsträffar med Landstinget (vårdcentraler, psykiatri)
- ingå i samarbetsgrupper med handläggare på Arbetsförmedlingen runt omkring etableringsersättning och flyktingmottagande
- deltar i samarbetsmöte med polisen i Söderort samt övriga socialdistrikt i södra Stockholm
- Rehabgruppen träffar regelbundet Arbetsförmedlingen i projektet Gnistan för att effektivisera utslussningen av långtidssjukskrivna i arbete
- en samordnare har tillsatts på mottaget på försörjningsstöd för att strukturera och fördela arbetet inom mottagningen men också för att vara kontakt gentemot andra enheter inom förvaltningen

I slutet av 2010 och början av 2011 har vi genomfört en analys enligt LEAN-metoden. Vi har studerat och analyserat processer i samarbetet mellan enheten för försörjningsstöd och enheten för barn och ungdom. Syftet har varit att förbättra handläggningen när de sökande är aktuella på båda enheterna. Analysarbetet har medfört att nya gemensamma rutiner har tagits fram. Samtliga socialsekreterare på båda enheterna har deltagit.

Under januari 2011 inrättades tjänsten som projekt- och metodutvecklare.

Vi såg ett behov av att uppmärksamma och skaffa kunskap om olika grupper av sökande för att utveckla motivationsarbetet och för att finna nya insatser.

I projekt- och metodutvecklarens uppdrag ingår:

- Utvecklings- och utredningsuppdrag inom enhetens verksamhetsområde - program, projekt, planer mm.
- Utveckling av enhetens kvalitetsstyrning och kvalitetsuppföljning, omvärldsbevakning, analyser och metodutveckling.
- Samordning av olika frågor internt och externt i samverkan med andra myndigheter.
- Projektleddning eller att vara projektdeltagare i olika samverkansprojekt
- Representerar enheten i interna och externa arbetsgrupper
- Medverkar då riktlinjer, mallar, dokument eller policys för enheten tas fram.

EU-projektet PEOPLE

Under åren 2010 och 2011 har projekt- och metodutvecklaren deltagit ett EU-projekt med namnet PEOPLE. Syftet är att tydliggöra och effektivisera stödet vid hemlöshet och arbetslöshet, främst när det gäller personer med psykisk funktionsnedsättning. Projektet riktar sig mot olika myndigheter med ansvar för dessa frågor.

Deltagande länder är Spanien, Italien, England, Sverige och Holland.

Projektet har bidragit till de nya förbättrade rutinerna som nu tillämpas i samverkan arbetsförmedlingen, jobbtorget och socialtjänsten. Socialsekreterare finns i Jobbtorgs lokaler varje vecka, då även personal från lokala arbetsförmedlingen är närvarande. Förutom ett effektiviserat stöd att snabbt hjälpa de sökande till självförsörjning, innebär det en ökad kontakt mellan handläggarna. Denna nära samverkan underlättar samsynen i stödet till den sökande.

Åtagande 7

Vi ger stöd till personer som utsatts för våld i nära relationer, i enlighet med förvaltningens handlingsplan.

Förväntat resultat

De som utsatts för våld i nära relationer skall få rätt insats och det skydd de är i behov av.

Arbetssätt

Vi ger stöd enligt förvaltningens handlingsplan och den projektplan som projektet "Våld i nära relationer" tagit fram. Då den som är våldsutsatt kontaktar oss ger vi en besökstid samma dag. Vi utreder genast behovet av stöd och skydd. Uppsökandegruppen/boendefrågor vägleder vid behov till ett boende. När det behövs, framför allt om barn finns, handlägger vi tillsammans med andra berörda enheter. Vi strävar efter ett gemensamt förhållningssätt i kontakten med den som är utsatt.

Sedan december år 2010 medverkar Farsta stadsdelsförvaltningen i projektet ”Våld i nära relationer”, som först startades i Skarpnäck. De båda stadsdelsförvaltningarna samarbetar nu för att utveckla metoder. Personer som är utsatta skall snabbt få rätt stöd utifrån den aktuella situationen. De enheter inom förvaltningen som behöver ge stöd, är med från början. Mottagningen är samordnande instans. Projektet syftar till att höja socialsekreterarnas kunskap. Projektet har också medfört ett samarbete mellan alla förvaltningar i södra Stockholm och polisen i Söderort.

Åtagande 8

Vi ger stöd och bistånd för att motverka hemlöshet.

Förväntat resultat

Färre blir hemlösa på grund av vräkning.

Arbetsätt

När vi får kännedom om att någon riskerar vräkning på grund av hyresskuld, störning eller vanvård av lägenheten, utreder enhetens uppsökandegrupp i boendefrågor. Om det gäller någon som är aktuell för försörjningsstöd, tar den handläggande socialsekreteraren över utredandet och den fortsatta planeringen, ibland med stöd från uppsökandegruppen.

När förvaltningen får ett brev från en hyresvärd om hyresskuld, skickar vi ett brev till hyresgästen. I brevet ger vi upplysning om att man kan kontakta oss för att få råd och stöd och eventuellt ansöka om bistånd. Om information om oro från hyresvärderna eller underrättelse om avhysning sedan inkommer, då hyresgästen inte löst sin situation, kan ett hembesök av uppsökandegruppen bli aktuellt. Uppsökandegruppen kan ge stöd inför förhandlingar i hyresnämnden. Uppsökande gruppen träffar alla berörda enhetschefer varje vecka för att se till att stöd ges då risk för vräkning finns. En gång i månaden deltar även bostadsföretag.

En styrgrupp med chefer och socialsekreterare från olika enheter träffas var sjätte vecka. Styrgruppen diskuterar hur det förebyggande arbetet kan utvecklas och har upprättat lokala riktlinjer för att förhindra vräkningar. Noggrann statistik som förs diskuteras.

Åtagande 9

Alla medarbetare känner till Vision 2030.

Förväntat resultat

Alla medarbetare bidrar till en utveckling av kvalitet i verksamheten och därmed ett förverkligande av Vision 2030.

Arbetssätt

Medarbetarna är mycket aktiva i att utveckla kvaliteten i enhetens verksamhet. Utvecklingen uppmuntras av cheferna som tillvaratar medarbetarnas kreativa idéer. Alla medarbetare informeras om visionen genom modulerna på Intranätet. Nyanställda får tidigt kännedom om Vision 2030 genom introduktionsprogrammet.

Åtagande 10

Vi har en gemensam hälsoplan för enheten. Även individuella hälsoplaner upprättas vid behov.

Förväntat resultat

Vi har friska medarbetare på enheten. Resultatet från 2010 med ett genomsnittligt frisktal på 96,23% kommer att bestå. Frisktalet har förbättrats med 3 % de senaste två åren.

Arbetssätt

En gemensam hälsoplan togs fram under en hälsoeftermiddag i oktober 2010 - *"En bättre hälsa och för ökad frisknärvaro 2011"*.

Individuella hälsoplaner utformas i samband med medarbetarsamtalen och vid behov. Företagshälsovård erbjuds alla anställda efter fyra sjukskrivningsperioder under en sexmånadersperiod eller dag 15 under en sammanhängande sjukperiod.

Arbetsgivaren arbetar aktivt med att erbjuda friskvård i olika former och företagshälsovården finns att tillgå vid behov.

På arbetsplatsen finns för närvarande följande möjligheter till friskvård som uppmuntras av arbetsgivaren:

- Gästavar finns att låna vid promenader.
- Pilatesboll för att stärka rygg och bäcken, finns
- Alla har höj- och sänkbart skrivbord som möjliggör ändrad arbetsställning
- Massagestol finns
- Alla har genomgått mindfulnessutbildning, en metod för stresshantering
- Alla har möjlighet att boka massage en gång per månad på arbetsplatsen till subventionerat pris.
- Möjlighet finns att träna till reducerat pris på Friskis & Svettis som finns i samma byggnad som enheten
- Förvaltningen har en friskvårdsdag under vårterminen 2011 för samtliga medarbetare där man får pröva på olika motionsformer. Enheten deltar.
- Arton medarbetare kommer att gå eller springa "Vårruset".

Åtagande 11

Enheten för försörjningsstöd är en attraktiv arbetsgivare.

Förväntat resultat

Medarbetarna har en bra arbetsmiljö där de trivs och gör ett bra arbete.

Arbetssätt

Vi har en kunnig och professionell personal. Varje anställds kompetens tas till vara där den bäst kommer till rätta. Utifrån medarbetarsamtalen har det framkommit vad varje anställd är bra på. Tillsammans med de sökandes behov och enhetens uppdrag har arbetet fördelats utifrån varje medarbetares kompetens. Rätt man eller kvinna på rätt plats.

Vid rekrytering tar vi hänsyn till ålder, kön, kulturell och religiös bakgrund samt sexuell läggning för att få en jämställd arbetsgrupp.

Vid rekrytering berättar vi om Farstas fina natur som erbjuder ett rikt friluftsliv med vackra parker och strandpromenader. Våra fantastiska sjöar Magelungen och Drevviken med sammanlänkande Forsån, har stora frilufts- och rekreationsvärden.

Vi är en attraktiv och modern arbetsgivare med hög kvalitet i verksamheten.

Vi har delaktiga och engagerade medarbetare, som utvecklar nya metoder och arbetssätt med medborgaren i centrum.

Varje medarbetare har ett eget ansvar för sitt arbete. Medarbetarna uppmuntras till att diskutera och ifrågasätta det dagliga arbetet med varandra och cheferna. Vi har delaktiga medarbetare som utvecklar gemensamma rutiner och arbetssätt.

Medarbetarna har arbetat fram en bra introduktion, som varje ny anställd delges. Den innehåller mentorskap, powerpoint-presentation och en checklista över det som den nyanställda ska gå igenom. Presentationen bifogas som bilaga.

Personalgruppen har tillsammans med cheferna påbörjat arbetet med att utforma lönekriterier för enhetens lönesamtal.

Vi uppmuntrar till att vidareutveckla oss via kompetenshöjande utbildningar.

Vi har en bra och hjälpsam stämning i arbetsgruppen.

Beskriv hur ni tar reda på kundernas/brukarnas förväntningar på verksamheten och vilka olika metoder/fora ni har för brukar-/kunddialog

Vi träffar klienterna ofta som en metod för att motivera dem att ta tillvara sina resurser och möjligheter. Vi får då också veta hur de uppfattar det stöd de får av oss. Vi lyssnar och tar till oss det som framförs. Vi tar emot synpunkter och klagomål och rättar oss, när vi ser att det behövs.

Vi har haft en ettårig utbildning i bemötande. Två klienter som bjöds in berättade om sina möten med oss. Det framgick tydligt att en bra information om varför ett beslut fattas, gör att man även vid negativa beslut kan acceptera det och behöver därför inte överklaga det.

Tillsammans med arbetsförmedlingen och jobbtorget (i projektet) gjordes en enkät om bemötande och tillgänglighet. Den lämnades ut till besökande till jobbtorget. Enkäten visade att man var nöjd med kontakten med de olika myndigheterna.

Vi har gjort en brukarenkät om tillgänglighet och bemötande. Vi frågade våra sökande om de kunnat få kontakt med oss inom rimlig tid. *(se även nedan)*

För att kunna följa upp hur ofta vi träffar de sökande, har vi under två veckor under våren fört statistik, som ska följas upp halvårsvis. Nästa mätning blir under hösten 2011. Vi kommer sedan att göra en bedömning om vi träffar de sökande tillräckligt ofta.

När någon kommer oanmäld med olika frågor och förväntningar, bl a på att träffa sin handläggare, har vi en socialsekreterare i receptionen, som kan ge svar direkt. De kan då lättare förstå vilka förväntningar som är rimliga, på vilket sätt de själva kan göra något i sin situation och hur de kan få hjälp av oss.

Resursanvändning

Beskriv hur ni använder verksamhetens resurser så effektivt som möjligt. Med resurser avses, förutom tilldelad budget, t.ex. medarbetarna och deras kompetens, lokaler, samverkan, material, energiförbrukning, IT-stöd och fordon

Enhetens lokaler och rum utnyttjas mycket effektivt. Utifrån storlek kan en eller flera arbetsplatser rymmas i ett arbetsrum. En ergonom från företagshälsovården har varit hos oss och sett till att alla sitter riktigt. Samtliga arbetsplatser är utrustade med höj- och sänkbara bord samt ergonomiskt utformade arbetsstolar.

Inom stadsdelsförvaltningen finns en IT-strateg, och på enheten finns en person som är ansvarig för paraplysystemet och ser till att nyanställda få behörigheter mm.

Alla medarbetare har fått skriftlig information om IT-stödet, vem man vänder sig till etc.

För att spara tid har enheten skaffat sig en egen bil, Den används vid hembesök och även av andra enheter vid behov. Vi har valt Toyota Prius som är miljövänlig. Enhetens arbete bidrar till en hållbar livsmiljö genom effektivt nyttjande av energi. Vi har tagit upp frågan på arbetsplatsträffar och är medvetna om och tänker på hur vi nyttjar energiresurserna. Resultatet har blivit lägre elförbrukning inom enheten. Vi stänger av datorerna över natten, drar ur mobilladdare, släcker lampor, använder lågenergilampor/lysrör, minskar pappersanvändningen genom att kopiera på båda sidor källsorterar papper, glas, plast och metall. Vi använder oss av utskriftskö samt utskrifter med kod på våra skrivare för att minska antalet utskrifter. Vi följer upp vår resursanvändning på enhetsmöten och arbetsplatsträffar (APT).

Medarbetarna och deras kompetens

Kompetensen hos enhetens medarbetare är en av framgångsfaktorerna i utvecklingsarbetet både inom det administrativa och i det sociala arbetet.

Vi ser kompetensen hos medarbetarna som en tillgång för enheten.

Förutom medarbetarnas grundläggande högskoleutbildningar, har många genomgått kompletterande kompetenshöjande utbildningar och att vi tar tillvara de utbildningar som erbjuds, bl a inom staden.

Genom handledningen ökar den kompetens som behövs i det dagliga arbetet.

Det muntliga utbytet mellan medarbetarna och chefer medför också en bra utveckling av kompetensen.

Utöver den formella kompetensen finns även en bred språklig kompetens. Många av de anställda kommer från andra länder och har ett ytterligare språk. Olika religioner och kulturella bakgrunder är representerade som berikar enheten. Annat språk, kulturer och religioner är bra kunskapsbanker.

Uppföljning

Beskriv hur er planering för årets uppföljning ser ut

Budgetläget följs upp en gång varje månad tillsammans med vår ekonomi-controller. Vi följer statistiken över antal hushåll som beviljats försörjningsstöd, utbetald summa, försörjningshinder och ändamål varje månad, vid tertiärrapporter och vid årsredovisningen. Vi följer också statistiken över antalet arbetslösa i stadsdelsområdet, antalet yngre arbetslösa, hur många som är inskrivna vid jobbtorget och hur många som har upphört att ansöka om försörjningsstöd efter att ha fått ett arbete. Vi får också statistik från arbetsförmedlingen.

Genom att vi registrerar avslutsorsak i paraplysystemet, kan vi följa hur många ärenden som avslutas på grund av att den sökande fått egen försörjning. Vi ser också vilken försörjning den sökande fått. Denna uppföljning är beroende av hur vi kodar avslutade ärenden. Det är ibland svårt att veta varför en klient upphör att ansöka om ekonomiskt bistånd.

Genom diskussioner försöker vi se till att vi får ett så bra underlag i statistiken som möjligt.

Ärenden där vi beviljat insatser på grund av våld i nära relationer följs upp genom avrapportering efter avslutad insats på speciella avrapporteringsblanketter.

För att följa upp vad tätare möten med klienterna innebär, kommer vi att under året genomföra en enkel statistikföreläsning. (se ovan)

Frisktalet följs upp månadsvis i samarbete med personalenheten.

Beskriv de metoder ni använder för att följa upp de resultat ni förväntar er utifrån era åtaganden/mål och arbetssätt för verksamhetsåret

Alla medarbetare får statistiken från paraplysystemet både muntligt och via mail. Statistiken sätts upp på en whiteboard tavla där den är väl synlig för medarbetarna. Vi analyserar och diskuterar statistiken på arbetsplatsträffar och även vid ärendedragningar. Varje del av verksamheten för statistik över sin del. Mottagningens statistik visar hur inflödet ser ut. Vi analyserar också antal sökande som avslutats och orsak till avslut. Statistiken från jobbtorget analyseras och jämförs med vår statistik. Vår controller redovisar månadens ekonomiska resultat på arbetsplatsträffarna. Vi mäter antalet besök.

Beskriv vad som avses att mäta med respektive metod

Vi ser efter vilka försörjningshinder och ändamål som ökar eller minskar.

Vi ser orsaken till avslutade ärenden. Vi mäter behovet av samarbete.

Statistiken ger oss underlag för analys av vilken samarbetspartner som för tillfället är viktigast att samarbeta med. Analys av budgetläget visar förändringar i behovet av försörjningsstöd och ger en prognos för den resterande tiden av året.

Vi analyserar utfallet av årets resultat i årsberättelsen och ser hur väl målen i verksamhetsplanen uppnått.

Brukarenkäten visar hur vår handläggning, vårt bemötande och tillgänglighet uppfattas av de sökande.

Resultat, analys

Redovisa de resultat som föregående års uppföljningar visar, analysera och kommentera resultaten och eventuella trender kopplat till åtaganden/mål för verksamhetsåret

Antalet hushåll med försörjningsstöd i Farsta har under de senaste tre åren inte ökat så som det förväntats. Vid ökad arbetslöshet har vi kunnat minska eller behålla en oförändrad omfattning av antalet hushåll som ansöker om försörjningsstöd. Förklaringarna är flera, där omvärldsfaktorer naturligtvis spelar sin roll. Men en viktig del är också det utvecklingsarbete som genomförts inom enheten för försörjningsstöd i Farsta.

Antalet ansökningar med oriktig adress kunnat minska.

Genom hembesök till de sökande som uppvisade 2:a hands- och inneboende-kontrakt, kontrolleras att den sökande verkligen bor på adressen.

Genom utveckling av arbetet mot felaktiga utbetalningar har dessa kunnat minska i omfattning.

Handläggningen kunde tidigare vara något oklar i många ärenden. Utvalda socialsekreterare gör nu en noggrann kontroll för att se om vi har betalat ut rätt bistånd.

En förväntad större ökning av antalet hushåll med arbetslöshet har kunnat hållas tillbaka.

Riktlinjerna är väl förankrade. Vi ser arbetslinjen som viktig. De som har möjlighet att försörja sig genom arbete ska få snabb hjälp att göra det. När det finns barn i hushållet är det viktigt för dem att ha föräldrar som arbetar som förebild. Med jobbtorget i samma fastighet som enheten för försörjningsstöd underlättas ett nära samarbete med dem.

Antalet sökande med andra försörjningshinder än arbetslöshet har kunnat minska eller hållas på en oförändrad nivå.

Utöver handläggningen när det gäller arbetslösa, behövs ett mer utvecklat stöd för de långtidsberoende som inte står till arbetsmarknadens förfogande.

Socialsekreterare inom enheten för försörjningsstöd utför ett socialt arbete.

Vi motiverar och vägleder de sökande som blivit långtidsberoende att finna en väg till en egen försörjning. Vi anlitar en förtroendeläkare för att kunna bedöma läkarintygens riktighet. Vi har också utvecklat kontakterna och samarbetet med vårdcentralerna och psykiatrik och träffar dem oftare.

En ökad hemlöshet har kunnat motverkas

En grupp socialsekreterare handlägga ärenden med hyresskulder och andra anmärkningar i boendet, vanvård och störningar. Genom uppsökande arbete och ett förbättrat samarbete med hyresvärdarna har många vräkningar kunnat förhindras.

Vi har också uppnått ett strategiskt viktigt resultat med hjälp av utvecklingsarbetet.

Socialsekreterarna har genom att medverka i utvecklingen av enhetens arbete fått en förväntning och en möjlighet att ta ett större ansvar. Vi har utvecklat förhållningssättet mot de sökande. Vi försöker alltid att se det friska och vad den sökande kan göra själv för att bli självförsörjande. De sökande tar mer ansvar själva.

Vi strävar efter att uppnå årets mål, även om förutsättningarna har förändrats

Hur utvecklingen kommer att se ut det kommande året är ovisst. Arbetslösheten minskar i Farsta i sin helhet. Samtidigt ser vi en mindre ökning av antalet bidragstagare med arbetslöshet. De som har bättre meriter kan lättare få de nya arbeten som finns tillgängliga. Genom att fortsätta utvecklingen av metoder och samarbete ska försöka vi uppnå årets mål, även om förutsättningarna har blivit förändrade.

**Redovisa kortfattat resultaten från era brukar/kunddialoger.
Analysera och kommentera resultaten och eventuella trender**

Vi har gjort en brukarenkät om tillgänglighet och bemötande. Vi frågade våra sökande om de kunnat få kontakt med oss inom rimlig tid. Då svaren blev färre än förväntat, bedömer vi att vi behöver få in flera svar för att kunna dra generella slutsatser. Exempel på kommenterar från de som lämnat svar: "Det är bra att ni finns". Vi har fått blandade kommentarer men att det överlag är positiva svar angående bemötande och tillgänglighet.

I samarbetet med jobbtorget och arbetsförmedlingen har en enkätundersökning gjorts. Svaren var genomgående positiva. De sökande tycker att de får en bra hjälp från alla tre myndigheterna. Det framkom dock att sekretessen mellan myndig-heterna kan försvåra kontakterna.

Redovisa kortfattat resultaten från de senaste medarbetarundersökningarna. Analysera och kommentera resultaten och eventuella trender

2009 års medarbetarundersökning visade att medarbetarna efterfrågade tydligare ledarskap samt tydligare organisation. Arbetet med förbättringar har pågått sedan dess. Ny medarbetarenkät har ännu inte genomförts, det går därför inte att jämföra eller se trender. Medarbetarsamtalen under de senaste åren visar dock att den allmänna uppfattningen är att arbetsmiljön, ledarskapet och organisationen har förbättrats påtagligt.

**Redovisa ert prognostiserade ekonomiska resultat i förhållande till budget för innevarande år samt de tre senaste årens resultat.
Analysera och kommentera resultaten och eventuella trender. (Det krävs inga detaljerade siffror)**

De tre senaste åren har verksamheten redovisat ett budgetöverskott, trots rådande konjunktur. 2011 års budget är snävare. Prognoser hittills visar att det kommer krävas en fortsatt utveckling av metoderna och ett intensivt arbete för att kunna uppnå en budget i balans.

Utveckling

Beskriv hur ni säkerställer att ni utvecklar verksamheten utifrån åtaganden/mål och kunders/brukares behov/förväntningar samt utifrån era uppföljningar och resultat.

Enheten genomförde en analys enligt LEAN-metoden våren 2009.

Följande tio områden prioriterades:

- Korrekt ansökan = snabb handläggning
- Samma system för alla = lätt att hitta
- Lager och kontorsmaterial
- Överföring av ärenden från mottagningsgrupp till försörjningsstödsgrupp
- Bättre användning av paraplysystemet
- Börbättrat samarbete med externa leverantörer
- Effektivare arkivhantering
- Se över personakterna
- Ansökningarna – jämnare fördelning av ärenden
- Uppsökande boendegrupp – arbetsbeskrivning.

Vid uppföljning efter 90 dagar hade det utarbetats flera förslag inom de olika prioriterade områdena. De distribuerades till enhetens medarbetare för att tas upp och diskuteras igenom på personalmöten i syfte att komma fram till den lösning som bäst passar enhetens medarbetare. Obligatorisk aktrensningdag bokades in. Samtidigt gavs information och utbildning över vad en akt ska innehålla. För att finnas tillgänglig för de sökande utsågs en socialsekreterare i mottagningsgruppen att finnas till hands i receptionen. De sökande kan nu få snabba svar på sina frågor. För att få bättre tillgänglighet har telefontiden tagits bort i försörjningsstödsgruppen. Telefonen är nu öppen hela dagen. Det ska vara lätt att få tag på sin handläggare. Arbetsplatsträffar med jobbtorg har bokats in.

Då en fråga krävde större finansiering lyftes den till förvaltningsnivå. Arkivet låg på en plats långt ifrån medarbetarnas arbetsplatser. Vi kunde nu köpa in nya brandsäkra arkivskåp som placerades i enhetens lokaler, vilket minskade onödig tidsåtgång. En annan fråga som lyftes högre (till serviceförvaltningen) var ett förslag om pappersfri avstämning i paraplysystemet. Förslaget som hade tydliga fördelar blev dock inte genomfört.

Det har från deltagarnas sida sett varit mycket uppskattat att det är medarbetarna själva som driver förbättringsarbetet då det möjliggör en större delaktighet och ett större ansvar. Under senare delen av arbetet ansåg flera av deltagarna att de börjat tänka på ett annat sätt i sitt dagliga arbete och blivit mer inriktade på att hitta effektiviseringar. Förbättringar och idéer föder nya idéer. Enhetens medarbetare har varit med och föreläst vid flera tillfällen om sitt arbete med LEAN.

Beskriv hur ni säkerställer att medarbetarna kompetensutvecklas utifrån verksamhetens behov och resultat

Kontinuerlig kompetensutveckling sker genom att:

- samtliga socialsekreterare deltar i handledning i grupp 2 timmar var fjortonde dag.
- en eftermiddag i vecka har vi (samtliga handläggare) gemensam ärendedragning då enskilda ärenden tas upp för diskussion tillsammans med policyfrågor.
- domar från förvaltningsrätten diskuteras gemensamt.
- klimatet på enheten är öppet, beslut och ärende diskuteras kontinuerligt
- var och en av socialsekreterarna har möjlighet att boka enskild ärendedragning en gång i veckan med biträdande enhetschef.
- boendegrupper går på studiebesök
- vi deltar i seminarier som staden erbjuder som är riktade mot vår verksamhet (t ex RUT-utbildning, neuropsykiatrisk utbildning, motiverande samtal, friskvårdsutbildning, bemötande)
- egna initiativ uppmuntras även till utbildning.

Beskriv verksamhetens främsta styrkor och svagheter samt era största möjligheter och hot. Hur använder ni denna kunskap för att utveckla verksamheten?

I och med att enheten nominerades till att tävla om kvalitetsutmärkelsen, genomförde vi en så kallad SWOT-analys. Vi bedömde verksamhetens styrkor, svagheter, möjligheter och hot. En första bedömning gav detta resultat:

Styrkor: Hög kompetens, samsyn, tydliga mål, fördelad kunskapsbas

Svagheter: Personalomsättning, attityd, brist på struktur/samsyn

Möjligheter: Bättre arbetsmarknad, bred kompetens, effektiv organisation, kulturell mångfald, nya och gamla samarbetspartners

Hot: Budget, konjunkturkänsligt, strömavbrott (datorerna stannar).

Den här metoden kommer vi att fortsätta använda under utvecklingen av vår enhet. Det är en bra metod då man ska hitta både styrkor och svagheter.

Med vår kunskap, bl a om hur olika försörjningshinder ser ut och om hur man på olika mer anpassade sätt kan ge stöd till lösningar kommer vi att vara förberedda för nya frågeställningar och initiera det utvecklingsarbete som behövs.

Beskriv hur ni lär av andra för att förbättra verksamheten till exempel genom omvärldsbevakning, benchmarking och goda exempel

Vi gör studiebesök i olika och liknande verksamheter. EU-projekt som vi deltar i. Lärande av andra: vi bjuder in Arbetsförmedlingen så att de kan berätta för oss om deras uppdrag från staten. Vi har planeringsdagar med Jobbtorg och andra enheter inom förvaltningen.

Vi arbetar vissa dagar på jobbtorg vilket har lett till att till exempel Enskede-Årsta-Vantör också nu gör det. Arbetsförmedlingen deltar också de dagar som vi är på jobbtorg. Det är ett bra sätt som sprider sig till andra stadsdelsförvaltningar också.

Vi sprider också vårt arbetssätt hur vi arbetar med det friska hos den som ansöker om försörjningsstöd. Vilket också leder till att andra myndigheter och landstinget börjar tänka på förmågan hos människan istället för hindret.

Beskriv hur ni fångar upp och hanterar synpunkter och klagomål samt förbättringsförslag

Vi uppmanar våra sökande att lämna in synpunkter och klagomål. När vi får in något klagomål, lämnas det till enhetschefen som genast tar upp med den medarbetare det berör. Den som lämnat klagomål får ett snabbt svar. Klagomålet diarieförs och tas sedan upp på en arbetsplatsträff för att klargöra om vi brustit och hur vi så fall kan förbättra våra rutiner. Klagomålen samlas och sammanställs sedan tillsammans med övriga förvaltningens klagomål. De redovisas i årsberättelsen.

Om ett klagomål behöver åtgärdas mer omfattande, kan det komma att ses som en början till ett nytt förbättringsarbete. Då tillsätter vi en arbetsgrupp inom ramen för det fortsatta analys- och utvecklingsarbetet enligt LEAN-metoden.