

**Handläggare:**  
Margareta Sabuk  
Telefon:

**Till**  
Enheten för försörjningsstöd

Enheten för försörjningsstöd

## **Verksamhetsplan 2014**

**Förslag till beslut**

## Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
1. Stockholm är en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök.....	5
1.2 <i>Invånare i Stockholm är självförsörjande .....</i>	<i>5</i>
1.3 <i>Stockholms livsmiljö är hållbar.....</i>	<i>7</i>
2. Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras.....	8
2.3 <i>Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg .....</i>	<i>8</i>
2.4 <i>Stockholms stad är en attraktiv arbetsgivare med spännande och utmanande arbeten.....</i>	<i>13</i>
3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva.....	15
3.1 <i>Budgeten är i balans .....</i>	<i>15</i>
<b>Övriga frågor .....</b>	<b>16</b>

### Bilagor

*Bilaga 1: Arbetsmiljöhjulet*

## Inledning

### Ekonomisk hushållning

Enheten för försörjningsstöd ska ha en budget i balans. Resursfördelningssystemet inom Stockholms stad visar att Södermalms stadsdelsområde har en resursstark befolkning. Verksamheten ska anpassas till rådande förhållanden och arbeta för att uppmärksamma och använda individens egna styrkor och nätverk. Fokus i enhetens arbete ska ligga på individens förvägningar och enhetens främsta uppgift är att genom förändringsarbete skapa och stärka den enskildes förutsättningar till egen försörjning. Under år 2014 fortsätter enheten förbättra rutiner för att uppmärksamma och förhindra felaktiga utbetalningar av ekonomiskt bistånd, vidareutveckla ett arbetssätt som säkerställer handlägningsprocessen från inkommen ansökan till avstämning av utbetalt ekonomiskt bistånd.

### Verksamhetsutveckling

I strävan efter att bli en kunskapsbaserad socialtjänst följer enheten upp resultat av valda insatser och arbetssätt för att få en tydligare kunskap om vilka insatser som leder till bästa resultat för vår målgrupp. Genom att arbeta evidensbaserat ökar individens motivation till förändring och möjlighet att aktivt delta i planeringen för vägen till egen försörjning. Under år 2014 lägger enheten fokus på uppföljningar, resultatanalys samt användning av beprövade bedömningsmetoder. För att öka självständighetsgraden för varje enskild individ som är i behov av stöd från enheten kommer arbetet att utföras genom beprövade bedömningsmetoder, medarbetarnas kunskap, den enskildes delaktighet samt med erfarenheter av lokala uppföljningar.

### Kompetensförsörjning

En kartläggning av ledarskapskulturen ligger till grund för fortsatt ledarskaps- och medarbetarskapsutveckling. Enheten för försörjningsstöd ska utvecklas mot större delaktighet, kreativitet och öppenhet. Tydligheten gällande roller, delegat och mandat hos medarbetarna ska öka. Stor vikt läggs vid rätt kompetens vid nyrekrytering.

### Kommunikation

Enheten för försörjningsstöd ska arbeta med ökad samverkan, både internt och externt. Fokus på utveckling av extern samverkan ligger på aktörer som Jobbtorg Stockholm, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan.

### Verksamhet och prioriteringar 2014

Enheten för försörjningsstöd utreder den enskildes rätt till ekonomiskt bistånd. Enheten vänder sig till vuxna personer 26 år och äldre som bor inom Södermalms stadsdelsområde och som inte genom egen försörjning kan tillgodose sina grundläggande ekonomiska behov.

- Under år 2014 riktar enheten främst sina insatser: till målgruppen sjukskrivna utan sjukpenning samt personer som deltar i enhetens arbetsträning på Servicegruppen. Det befintliga samverkansarbete mellan Enheten för försörjningsstöd, Psykiatri, Jobbtorg och Försäkringskassan kommer därför att utvecklas och utökas.
- Enheten tar fram ett strukturerat arbetssätt för arbete med bostadslösa samt ger stöd och motiverar individen att på egen hand hitta ett bättre boende till en adekvat kostnad.

- Enheten kommer att under 2014 fortsätta förbättra rutinerna för att uppmärksamma och förhindra felaktiga utbetalningar av ekonomiskt bistånd. Arbetet med att utveckla arbetssätt som säkerställer korrekta utbetalningar och ta fram rutiner för interna kontroller från inkommen ansökan till avstämning av utbetalt ekonomiskt bistånd kommer också att fortsätta.

Verksamheten regleras av: socialtjänstlagen, offentlighets- och sekretesslagen samt förvaltningslagen. Riktlinjer för handläggning av ekonomiskt bistånd är fastställda av kommunfullmäktige.

### **Ansvarsområde och organisation**

- utredning och handläggning av ekonomiskt bistånd
- offentligt skyddat arbete
- arbetsträning inom förvaltningens egen verksamhet Servicegruppen
- att förebygga avhysningar

Enheten för försörjningsstöd är en enhet inom Sociala avdelningen. På enheten finns : 19 socialsekreterare, 6 bidragshandläggare, 3 socialsekreterare inom Rörliga teamet, 1 FUT- utredare, 1 OSA- handläggare, 2 administrativa assistenter samt 7 medarbetare på Servicegruppen.

Enheten leds av en enhetschef med fyra biträdande enhetschefer och består av : mottagning, utredning, bidragshandläggargrupp samt arbetsmarknadsgrupp.

Mottagningen hanterar tidsbokning, tillhörighetsutredningar, jour, hembesök och nybesök samt sedvanlig dokumentation och beslutsfattande. 12 socialsekreterare arbetar i tre team:

- Tidsbokningsteamet som utöver tidsbokningen på telefon även sköter tillhörighetsutredningar och remisser till Jobbtorg samt sorterar och hanterar alla handlingar och ansökningar som inkommer till Mottagningen.
- Nybesöksteamet tar emot alla inbokade nybesök och fattar ett första beslut om ekonomiskt bistånd, därefter slussas långvariga ärenden vidare till utredningen medan kortvariga ärenden stannar på mottagningen. Mottagningen står för den grundläggande initiala utredningen av den ekonomiska situationen.
- Rörligt team består av 3 socialsekreterare som arbetar med vräkningsförebyggande arbete.

I utredningsgruppen arbetar 10 socialsekreterare med socialt förändringsarbete. Socialsekreterarna tar emot nya ärenden från mottagningen och gör en utredning av den enskildes försörjningshinder. De enskilda personerna utreds utifrån sina förmågor hur de på bästa sätt ska kunna nå självförsörjning. I utredningsarbetet ingår även bedömning, beställning och uppföljning av insats. En socialsekreterare arbetar med bostadslösa personer som bor på hotell, härbärge eller vandrarhem.

Bidragshandläggarna arbetar med handläggning av inkomna ansökningar, granskningar och kontroller av inkommet underlag samt beslut utifrån gällande lagstiftning och riktlinjer.

FUT- utredare handlägger utredningar av felaktiga utbetalningar och efterkontroller.

OSA- handläggare ansvarar för handläggning och uppföljning av offentlig skyddade anställningar

Administrativa assistenter ansvarar för avstämning av utbetalt ekonomiskt bistånd, återsökning- och återkravshantering, administration av egna medel, fakturahantering, återsökning av statsbidrag samt andra administrativa uppgifter.

Till enheten hör en praktisk verksamhet: Servicegruppen där en av de biträdande enhetscheferna ingår.

Servicegruppen erbjuder arbetsträning för vuxna personer som uppbär ekonomiskt bistånd och som är i behov av förberedande insatser eller i behov av att klargöra förutsättningarna för att kunna ta ett arbete.

Arbetsträningsscoach: i coachens uppdrag ingår uppföljning av de mål och resultat personer som arbetstränar på servicegruppen förväntas uppnå. Arbetsträningsscoachen fungerar som en länk mellan socialsekreterarna på utredningsgruppen, klienten samt arbetsträningssplatsen. I uppdraget ingår också uppföljningsansvar för genomförandeplaner.

Enheten använder motiverande samtal MI, som samtalsmetod. MI har evidens i forskningen och syftar till att öka individens motivation till förändring.

KF:s inriktningsmål:

## 1. Stockholm är en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 1.2 Invånare i Stockholm är självförsörjande

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel barn som lever i familjer som är beroende av ekonomiskt bistånd	0,8 %	4,0 %	Tertial
Andel personer beroende av ekonomiskt bistånd i förhållande till befolkningen	0,7 %	2,0 %	Tertial
Andel vuxna som har ett långvarigt beroende av ekonomiskt bistånd jämfört med samtliga vuxna invånare	0,53 %	1,2 %	Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Stadsdelsnämnderna ska samverka med arbetsmarknadsnämnden och socialnämnden i syfte att främja samordning, utveckling och en effektiv uppföljning av stadens arbetsmarknadsåtgärder	2014-01-01	2014-12-31
Stadsdelsnämnderna ska intensifiera arbetet med att identifiera felaktiga utbetalningar samt mäta effekten av arbetet.	2014-01-01	2014-12-31

Nämndmål:

### Individen klarar sin egen försörjning

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel personer som arbetstränar på Servicegruppen som kommer	20 %		Tertial

Indikator	Årsmål	KF:s års- mål	Periodici- tet
närmare egen försörjning			
Andel personer 26 år och äldre som uppbär försörjningsstöd på grund av sjukskrivning utan sjukpenning och som kommit ut i egen försörjning eller närmare arbetsmarknaden	20 %		Tertial

### Åtagande:

Individen har individuell planering för att nå egen försörjning.

### Förväntat resultat

Individen är informerad om handlägningsprocessen och förstår innebörden av enhetens beslut.

90 % av individer har arbetsplan.

### Arbetsätt

Vid första kontakten i mottagningen får de individer som avser söka ekonomiskt bistånd information om det regelverk socialtjänsten och handlägningsprocessen är styrt av. För att kunna avgöra om individen kan få rätt till ekonomiskt bistånd påbörjas en tillhörighetsutredning. I vissa fall kompletteras den med ett hembesök om det saknas ett förstahandskontrakt för boendet eller om det är oklarheter kring antalet boende och hushållsbilden. Individen informeras om rätten att avböja hembesök och de konsekvenser det får för tillhörighetsutredningen och beslut. Parallellt med tillhörighetsutredningen genomförs en ekonomisk utredning utifrån individens ekonomiska- och helhetssituation.

Socialsekreterarna ger och samlar in information per telefon utifrån stadens nya bedömningsmetod: Initial bedömning. Om individen väljer att fullfölja sin ansökan efter att ha mottagit information och deltagit i utredningen, bokas ett nybesök in. Under nybesöket fortsätter en utredning och kartläggning av helhetssituationen för individen och mynnar ut i en första arbetsplan. Den första arbetsplanen är kortfattad men utgår från individens egna förutsättningar och förmågor. Beslut om ekonomiskt bistånd fattas oftast efter nybesöket.

I de fall Mottagningen fattar beslut som helt eller delvis kommer uppfattas som negativa av individen och det är oklart om individen har förmåga att ta till sig ett skriftligt beslut kommunicerar Mottagningen även beslutet muntligen. Beslut om ekonomiskt bistånd fattas inom 5 arbetsdagar under förutsättning att begärt beslutsunderlag kommit in.

Utredningsgruppen fortsätter utredningen för de individer som har ett mer långvarigt behov av ekonomiskt bistånd än 1-2 månader eller i särskilda ärenden som ex. barnfamiljer med hyres- och elskulder. I Utredningsgruppen skrivs en ny arbetsplan efter det första besöket, den nya arbetsplanen är mer utförlig och innehåller förutom bakgrund till planering tydliga avsnitt med mål och delmål. Delmålen är alltid SMARTa, d.v.s. specificerade, mätbara, accepterade och tidsbestämda. Utgångspunkten för arbetsplanen är individens situation och hur denne utifrån sitt nuläge kan närma sig egen försörjning på nytt. Samtliga arbetsplaner är individuellt utformade och målen alltid kopplade till det slutgiltiga målet inom ramen för enhetens uppdrag: egen försörjning. Uppföljningar sker regelbundet med individen och ibland även med kontaktpersoner, behandlare eller jobbcoach. Syftet med uppföljningen är att kunna bedöma insatsens relevans i förhållande till individens förmåga och resurser, samt i vilken utsträck-

ning individen närmat sig målet.

### Resursanvändning

Motiverande samtal MI och bedömningsinstrumentet Initialbedömning används som verktyg vid första klientkontakten i enhetens mottagning. Screeningsinstrumenten Freda 1 och Audit och Dudit används vid behov. Socialsekreterarna i enhetens utredningsgrupp arbetar motive- rande och använder MI vid första besöket och sedan i fortsatt förändringsarbetet. Vid behov av mer omfattande utredning används en utredningsmetod FIA, Förutsättningar Inför Arbete. Utredningar och beslut präglas av evidensbaserat förhållningssätt och arbetsplaner formuleras med SMARTa mål.

### Uppföljning

Informationen samt bemötande som ges i mottagningen följs upp med hjälp av brukarunder- sökningar. Brukarundersökningarna görs två gånger per år, maj och oktober månad. Resulta- ten redovisas på enhetens transparenstavla.

Ärendegenomgångar i utredningsgruppen med fokus på att delmålen i arbetsplaner är SMARTa görs två gånger om året. Arbetsplanerna följs upp tillsammans med individen var tredje månad.

Resultaten om individen har en individuell arbetsplan redovisas på gruppnivå på enhetens transparenstavlan varje månad.

En gemensam genomgång av ett urval av ett antal arbetsplaner med fokus på att delmålen är SMARTa görs två gånger per år. Genomgången görs i samband med tertialrapporter.

### Utveckling

Ärendegenomgångar och ärendedragningar med evidensbaserat arbetsätt i fokus vidareut- vecklas under året. Fortsätta öka samsyn och utveckla arbetsplanens kvalitet utifrån SMARTa mål.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Följa enhetens MI-plan 2014. Redovisa åtgärder vid avvikelser i samband med tertialrapporter och verksamhetsberättelsen.	2014-01-01	2014-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 1.3 Stockholms livsmiljö är hållbar

Nämndmål:

### Nämndens verksamhet är miljövänlig

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Följa nämndens miljöhandlingsplan 2014. Redovisa åtgärder vid avvikelser i samband med tertialrapporter och i verksamhetsberät- telsen.	2014-01-01	2014-12-31

Åtagande:

Alla medarbetare använder miljövänliga färd sätt

### Förväntat resultat

Minskat miljöutsläpp

### Arbetsätt

Policyn gäller för resor inom tjänsten och bygger på de reseråd som presenteras i miljöförvaltningens skrift Råd för miljö- och trafiksäkra resor. Södermalms stadsdelsförvaltning ska skapa förutsättningar för att fler resor i tjänsten görs på ett effektivt sätt och att resor i första hand sker med kollektiva färdmedel.

Policyn utgår från ett rangordnat valsystem:

1. Överväg om alla resor måste genomföras

Resor till möten eller andra ärenden som måste genomföras bör förläggas så att resorna kan ske säkert och miljöanpassat. Möten bör förläggas i närområdet, med möjligheter att ta sig dit med kollektiva färdmedel eller genom att gå eller cykla. Resor i andra tjänsteärenden bör ske med det bästa färd sättet.

2. Välj det bästa färd sättet

Res med kollektivtrafiken: Tunnelbana, pendeltåg eller buss vid lokala resor inom Stockholms län och tåg för nationella resor under 50 mil.

Gå vid korta tjänsteärenden.

Cykla vid korta tjänsteärenden och använd alltid hjälm och riktig cykelutrustning. Använd gärna förvaltningens cyklar.

3. Om bilresor är nödvändiga

Res/kör i första hand med förvaltningens miljöbilar, i andra hand med en externt hyrd miljöbil och i sista hand med privat bil. De miljöbilar som är avsedda att tankas med förnyelsebart bränsle ska tankas med sådant. Resor med bil ska samordnas för samåkning i den mån det är möjligt. Föraren ska tillämpa sparsam och säker körning.

KF:s inriktningsmål:

## 2. Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 2.3 Stockholmarna upplever att de får god service och omsorg

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Socialnämnden ska tillsammans med stadsdelsnämnderna implementera stadens hemlöshetsstrategi.	2014-01-01	2014-12-31

Nämndmål:

### Barn och ungdomar har skäliga levnadsförhållanden

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Alla enheter ska beakta barnets bästa i de ärenden där barn finns inblandade genom att upprätta tydliga rutiner som är väl implemen-	2014-01-01	2014-12-31



Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
terade i verksamheten.		

Åtagande:

Förhindra långvarigt bidragsberoende hos ungdomar.

### Arbetsätt

Ungdomar som inte är arbetslösa och behöver rehabiliteras mot den reguljära arbetsmarknaden får insatser i form av arbetsträning eller arbetspraktik.

Ungdomar som står till arbetsmarknadens förfogande får insatser genom Jobbtorget.

Socialsekreterare upprättar en individuell arbetsplan för unga vuxna och följer upp planeringen utifrån Jobbtorget jobbplan samt resultatet av stadsdelens egna insatser.

### Resursanvändning

Unga vuxna får rätt insats vilket förhindrar ett långvarigt bidragsberoende.

### Uppföljning

Statistik från Paraplysystemet och USK.

Enhetens egen interna statistik för långvarigt bidragsberoende.

### Utveckling

Antalet unga vuxna som söker försörjningsstöd av andra skäl än arbetslöshet har ökat. Många är sjukskrivna och har olika svårigheter och funktionshinder som gör att de inte kommer ut i arbetslivet. För denna grupp behöver socialtjänsten utveckla samverkan med sjukskrivande läkare och psykiatrin.

Nämndmål:

### Individen har ett varaktigt boende

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel bostadslösa personer som uppbär ekonomiskt bistånd som har ett varaktigt boende	60 %		Tertial
Andel ej verkställda vräkningshot	95 %		År

Åtagande:

Bostadslösa personer som uppbär ekonomiskt bistånd har ett varaktigt boende.

### Förväntat resultat

60 % av bostadslösa personer med ekonomiskt bistånd har ett varaktigt boende.

Samtliga som förlorar sin bostad erbjuds stöd i bostadssökandet.

### Arbetsätt

Individer som är bostadslösa och bor på härbärge, vandrarhem och hotell får extra stöd i bo-

stadssökandet för att öka möjligheter att ordna boende på egen hand. En socialsekreterare arbetar med denna målgrupp. I uppdraget ligger att motivera och stötta individer till att hitta ett mer varaktigt boende, ta emot hjälp och genomföra förändringar samt vara behjälplig att finna boenden i ett större geografiskt område. Särskilt fokus läggs på bostadslösa barnfamiljer som bor på hotell. Arbetet bedrivs i nära samarbete med Rörliga Teamet.

### **Resursanvändning**

Motivationsarbete genom användning av MI samt nära samarbete med enhetens Rörliga Team.

### **Uppföljning**

Uppföljningen görs månatligen genom statistik över de individer som fått hållbara boenden. Resultatet redovisas på enhetens transparenstavla.

### **Utveckling**

Ta fram ett arbetssätt för arbetet med bostadslösa i samverkan med enhetens Rörliga Team. Utveckla samarbete med relevanta externa aktörer t.ex hyresvärdar.

### **Åtagande:**

Vräkningshotade personer bor kvar

### **Förväntat resultat**

Andelen ej verkställda vräkningsshot är 95 %  
Inga barnfamiljer ska vräkas

### **Arbetssätt**

Södermalms rörliga team tar emot samtliga anmälningar från hyresvärdar, kronofogdemyndighet, anhöriga eller inkassoföretag, som rör individer boende inom Södermalms stadsdelsförvaltning, oavsett om individen redan är aktuell eller inte och oavsett ålder. Är individen aktuell inom socialtjänsten tar Rörliga teamet kontakt med handläggaren för samarbete i ärendet. Socialsekreterare kontaktar individen och hyresvärd inom 5 arbetsdagar via brev eller telefon. Rörliga teamet förhandlar med hyresvärdar om att individen ska få möjlighet att bo kvar, medverkar vid upprättandet av avbetalningsplan eller anstånd inför avhysning. Individen kan även få praktiskt stöd och hjälp så som att ta kontakt med andra enheter, en socialsekreterare kan följa med på besök till vårdcentral/psykiatri, kontakta jurist, hyresgästföreningen etc.

Socialsekreterarna på Rörliga teamet motiverar individen till förändring som krävs för att kunna behålla bostad. Vid avhysning följs ärendet upp och man erbjuder stöd i bostadssökandet i en initial fas.

Rörliga teamet beslutar om egna medel i de fall det är en förutsättning för att behålla boendet, upprättar överenskommelser samt följer upp de ärenden där sådana utredningar inlett. Utredningen pågår fram till dess individen klarar sin egen ekonomi alternativt att ekonomin handhas av god man eller anhörig.

I Rörliga teamets uppdrag ingår även att med användning av sin kompetens och i samarbete med en socialsekreterare inom enheten för försörjningsstöd ge praktiskt stöd i bostadssökandet.

det för individer som uppbär ekonomiskt bistånd och befinner sig i akut bostadslöshet.

### **Resursanvändning**

Socialekreterarna arbetar motiverande och använder samtalsmetoden MI i förändringsarbetet. Rörliga teamet utgör en resurs för övriga avdelningar och enheter för att motverka vräkningar.

### **Uppföljning**

Ärenden som aktualiserats på Rörliga teamet följs upp genom att statistik lämnas till biträdande enhetschef över antal inkomna ärenden, antal avslutade ärenden och antal avhysningar varje månad. På gruppmöten med biträdande enhetschef 2ggr per månad följs arbetsbelastning och utveckling av arbetssätt upp.

### **Utveckling**

Utveckla och arbeta fram rutiner och arbetssätt inom enheten för att ge praktiskt stöd i att finna varaktigt boende för personer som uppbär ekonomiskt bistånd och befinner sig i akut bostadslöshet. Utveckla ett uppföljande arbetssätt för de individer som blivit avhysta och behöver stöd från Rörliga teamet i bostadssökandet. Fortsätta utveckla samarbetsrutiner inom sociala avdelningen.

Nämndmål:

### **Individen har inflytande och är delaktig i insatsens utformande**

Åtagande:

Individen som arbetstränar på Servicegruppen är delaktig i insatsens utformande

### **Förväntat resultat**

Samtliga individer som arbetstränar på Servicegruppen har en genomförandeplan.

### **Arbetssätt**

För individer som får arbetsträning på Servicegruppen som insats skriver socialekreteraren en beställning. Beställningen innehåller ett tydligt mål och vilka resultat personen förväntas uppnå. Målen i beställningen ska vara specifika, mätbara, accepterade av individen, realistiska och tidsbestämda. Servicegruppen som är utförare av den beställda insatsen skriver en genomförandeplan inom 15 dagar. Individen medverkar i utformningen av genomförandeplanen. Från planen ska framgå hur målen ska uppnås. Socialekreteraren följer upp att de beställda insatserna utförs enligt beställningen och individer motiveras till att aktivt delta i de planerade insatserna.

### **Resursanvändning**

Motivationsarbete och användning av MI som samtalsmetod samt enhetens arbetssätt med beställningar och genomförandeplaner

### **Uppföljning**

Redovisning av genomförandeplaner kvartalsvis. Redovisningen presenteras på enhetens

transparenstavla.

### **Utveckling**

Fortsätta utveckla samarbete och samsyn inom enheten gällande insatsens utformning och genomförande.

Nämndmål:

### **Individen lever ett självständigt liv utifrån sina förutsättningar**

Åtagande:

Individen får rätt insats och kommer närmare egen försörjning

### **Förväntat resultat**

20 % av de som är sjukskrivna utan sjukpenning kommer i egen försörjning eller närmare arbetsmarknaden.

20 % av personer som arbetstränar på Servicegruppen kommer närmare egen försörjning.

### **Arbetsätt**

Socialsekreterarna på utredningsgruppen utreder individens förutsättningar och förmågor som finns för att bli självförsörjande. Utifrån utredningens resultat planeras tillsammans med individen insatser som behövs för att komma ut till egen försörjning.

För individer som är sjukskrivna och inte kan försörja sig genom arbete handlar det om att få sin försörjning genom andra delar av socialförsäkringssystemet. Som stöd i handläggningen av personer som är långvarigt sjukskrivna och som har fått sin ersättning indragen av försäkringskassan använder socialsekreterarna en konsultläkare. Konsultläkaren används också för att göra bedömningar om rimliga rehabiliteringsåtgärder eller att komplettera medicinskt underlag för att kunna ansöka om varaktig sjukersättning. Socialsekreterarna arbetar i samråd med Försäkringskassan samt vårdgivaren och har ofta trepartssamtal med behandlande läkare för att utröna om arbetslivsinriktad rehabilitering är möjlig.

Personer som står långt från arbetsmarknaden behöver ofta få pröva sin arbetsförmåga och sociala färdigheter. En arbetsträning på enhetens Servicegrupp kan vara första steget till att komma närmare arbetsmarknaden och egen försörjning. Genom arbetsträningen får individen insikt om sina egna förutsättningar att arbeta, får sociala färdigheter i förhållande till arbetsmarknaden för att sedan bli redo för insatser genom Arbetsförmedlingen eller Jobbtorg Stockholm. Vid svårigheter att bedöma personens förutsättningar kan en arbetsprövning inom projektet Xplore! vara ett alternativ.

Servicegruppen har ett tydligt rehabflöde där arbetsträning är ingången. Ett vanligt nästa steg för den som fungerar väl är en aktualisering för OSA-anställning. OSA är en tidsbegränsad skyddad anställning som tar individen närmare den öppna arbetsmarknaden. OSA tar individen från försörjningsstöd, ger ökat ansvar och utvecklingsmöjligheter. Servicegruppen samarbetar med Jobbtorg Resurs både för de i arbetsträning och de som har en OSA- anställning. De OSA- anställda som bedöms vara redo för att kunna ta ett jobb på öppna arbetsmarknaden får en individuell kontakt på Jobbtorg Resurs.

Nästa steg kan också vara en annan insats, studier, ansökan om sjukersättning till försäkringskassan. I vissa fall avslutas deltagare på grund av behov som gör att deltagare inte kan tillgodogöra sig arbetsträningen på ett bra sätt och har behov av insatser från avdelningens andra enheter.

Uppföljningen av hur det går för individen och om insatsen ger de önskade effekterna görs av socialsekreteraren var tredje månad.

### Resursanvändning

Enhetens strukturerade arbetssätt med sjukskrivna utan sjukpenning.  
Samverkan med Försäkringskassan samt konsultationer med förtroende läkare.  
Rehab-flöde på Servicegruppen.  
Offentlig skyddad anställning, OSA.

### Uppföljning

Uppföljning av arbetsträningens resultat. Kvartalsvis redovisning av vilka resultat deltagaren har uppnått genom antal deltagare som har tagit nästa steg mot egen försörjning. Nästa steg är: anställning, Jobbtorg, Arbetsförmedlingen, OSA, andra planerade insatser. Resultatet redovisas på enhetens transparenstavla.

Uppföljning av resultat för personer som är sjukskrivna. Månatlig redovisning av hur många av de sjukskrivna kommit närmare egen försörjning genom: arbete, arbetslivsrehabilitering, Jobbtorg, Arbetsförmedlingen, ansökan om sjukersättning.  
Arbetslivsrehabilitering: arbetsprövning Xplore!, arbetsträning på Servicegruppen, inskrivning i projektet Klart vi Kan, Jobbtorg Resurs.

Resultatet redovisas på enhetens transparenstavla.

### Utveckling

Fortsätta fokusera på att förtydliga nästa steg och möjliga mål med arbetsträningen på Servicegruppen samt stärka relevanta samarbeten t.ex. med Arbetsförmedlingen och Jobbtorg Resurs.

Utveckla enhetens arbetssätt för sjukskrivna i samarbete med Försäkringskassan.

Utveckla användning av resurs konsultläkare.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

## 2.4 Stockholms stad är en attraktiv arbetsgivare med spännande och utmanande arbeten

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Aktivt Medskapandeindex	75	80	År
Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare	75 %	80 %	År
Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete.	90 %	92 %	År
Sjukfrånvaro	4,4 %	4,4 %	Tertial

Nämndmål:

### **Ledarskapet är tydligt, aktivt och kommunikativt**

Indikator	Årsmål	KF:s års- mål	Periodici- tet
Medarbetares känsla av motivation (Motivationsindex)	75		År
Medarbetares upplevelse av chefens ledarskap (Ledarskapsindex)	75		År
Medarbetares upplevelse av styrning av verksamheten (Styrningsindex)	80		År

Åtagande:

Ledarskapet är tydligt, aktivt och kommunikativt

### **Arbetsätt**

Enhetscheferna/biträdande enhetscheferna har ett gemensamt ansvar för att uppnå förväntade mål inom sin/sina verksamhet/er. För att göra det behöver cheferna som ledare tydligt förmedla verksamhetens uppdrag och mål, skapa tydliga förväntningar samt ge återkoppling på medarbetares arbetsinsatser. Cheferna behöver vara närvarande, lyssnande, visa tillit till medarbetare och ge förutsättningar för delaktighet. Ledarskapet ska leda till helhetssyn, initiativkraft och att allas kompetens tas tillvara.

Under 2014 ska avdelningen stärka chefernas förmåga att:

- förmedla verksamhetens uppdrag och mål så att medarbetare känner att de bidrar till att nå stadens övergripande vision och mål,
- ge medarbetare återkoppling på deras prestation – både det som fungerar bra och det som kan förbättras
- använda effektiva mötesmetoder som bygger på dialog och som skapar öppenhet och delaktighet
- stimulera till samarbete och utbyte av erfarenheter, såväl på arbetsplatsen som med andra verksamheter.

### **Uppföljning**

Skер via medarbetarenkäten 2014.

Enhetscheferna har regelbundna uppföljningar med avdelningschefen.

Nämndmål:

### **Medarbetarskapet är aktivt, ansvarstagande och utvecklingsinriktad**

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Genomföra fysisk skyddsron	2014-01-01	2014-05-31
Med utgångspunkt från medarbetarenkäten tar chef tillsammans med medarbetare fram en handlingsplan	2014-01-01	2014-03-03

Åtagande:

Medarbetarskapet är aktivt, ansvarstagande och utvecklingsinriktat

### **Arbetsätt**

Medarbetarna är avdelningens viktigaste resurs. Medarbetare ska vara väl förtrogna med verksamhetens mål och förväntade resultat. Ett aktivt medarbetarskap innebär att varje medarbetare tar ett eget ansvar för sina arbetsuppgifter, för att utveckla verksamheten och skapa ett bra arbetsklimat på arbetsplatsen. Det innebär att ta ansvar för sin egen utveckling.

Under 2014 ska avdelningen stärka medarbetares förmåga att:

- ta eget ansvar för arbetsuppgifter och för att utveckla verksamheten,
- vara aktiv och bidra på möten,
- ge återkoppling till chef och kollegor – både det som fungerar bra och det som kan förbättras och
- samarbeta internt och med andra verksamheter.

Under första kvartalet kommer individuella samtal föras kring varje medarbetares utvecklingsplan.

### **Uppföljning**

Sker via medarbetarenkäten och medarbetarsamtal.

## **3. Stadens verksamheter är kostnadseffektiva**

### **3.1 Budgeten är i balans**

#### **Resursanvändning**

#### **Budget 2014**

Nämndmål:

**Det ekonomiska resultatet är positivt**

Åtagande:

Säkerställa att samtliga utbetalningar av ekonomiskt bistånd är korrekta.

#### **Förväntat resultat**

Individen får rätt utbetalning till rätt ändamål.  
Kostnader för hotell- och härbärge minskar

#### **Arbetsätt**

Under år 2014 fortsätter enheten att utveckla och implementera arbetsätt och metoder för att förebygga och uppmärksamma felaktiga utbetalningar. Enhetens samtliga arbetsgrupper har en plan för arbete med korrekta utbetalningar. Planen är framtagen utifrån arbetsgruppens roll

i handlägningsprocessen.

Stor fokus ligger på att säkerställa utbetalningar av ekonomiskt bistånd. Enheten kommer att under 2014 fortsätta förbättra rutiner för interna kontroller för hela utbetalningsprocessen dvs. från inkommen ansökan till avstämning av beslut och utbetalning. Interna kontroller av biståndsbeslut genomförs kontinuerligt för att vid uppmärksammande av oförklarliga kostnadsökningar inkomma med åtgärdsplan.

Mottagningsgruppen fokuserar på att säkerställa och kvalitetssäkra tillhörighetsutredningar. Kvalitetssäkringen görs med hjälp av bedömningsmetoden, Initial bedömning. I Mottagningsuppdrag ingår även att ge personer som söker ekonomiskt bistånd rätt information. Vid behov ge individuellt stöd för att få in ett korrekt underlag till första beslut om ekonomiskt bistånd.

Utredningsgruppen fokuserar på att tillhandahålla ett aktuellt och korrekt underlag till biståndsbeslut. Underlaget utgörs av en arbetsplan som följs upp var tredje månad. Bidragshandläggarna handlägger biståndsansökningar utifrån arbetsplanen samt det regelverket som styr handläggningen. Vid upptäckten av en felaktig utbetalning följer samtliga handläggare enhetens rutiner för anmälan om misstänkt felaktig utbetalning. Utredning av misstänkt felaktig utbetalning görs av enhetens FUT-utredare.

Enheten följer återkravs- och återsökningsrutiner gentemot enskilda, försäkringskassan och länsarbetsnämnden.

Löpande kontroller görs enligt årshjulet och efterkontroller. Analys och utvärdering görs efter varje avslutad årshjul- och efterkontroll.

Enheten kommer att under 2014 ta fram ett arbetssätt för personer som är bostadslösa och bor på hotell, härbärge eller vandrarhem. Fokus kommer att ligga på att ge stöd och motivera individen att på egen hand hitta ett bättre boende till en adekvat kostnad.

Varje månad går enhetschefen tillsammans med controller igenom det ekonomiska läget. Det ekonomiska läget presenteras sedan för medarbetarna som får tillfälle att komma med förslag till budgethållande åtgärder och effektiviseringar.

## **Resursanvändning**

Handläggarnas kompetens. Interna kontroller.

FUT-utredare som även arbetar med att säkra rätta utbetalningar.

## **Uppföljning**

En månatlig resultatrapport av genomförda kontroller.

Månatlig uppföljning av boendekostnader. En sammanställning görs i en excelfil.

Månadsrapporter och verksamhetsberättelse.

## **Utveckling**

Intern samverkan mellan FUT-handläggare, socialsekreterare och bidragshandläggare.

Samsyn gällande upptäckten och utredningen av felaktig utbetalning.

Ta fram ett arbetssätt för arbete med bostadslösa boende på hotell, härbärge och vandrarhem.

## **Övriga frågor**