



Handläggare: Anders Fall  
Tfn: 508 25 608

TJÄNSTEUTLÅTANDE    SOCIALTJÄNSTN  
2005-05-23            2005-06-14  
DNR 403/409-2005

Till  
Socialtjänstnämnden

**Ansökan om medel ur Kompetensfonden till ett metodutvecklingsprojekt för personal inom Stockholms äldre- och handikappjour**

(1 bilaga)

**Förslag till beslut**

1. Socialnämnden godkänner ansökan om medel ur Kompetensfonden med sammanlagt 735 000 kr.
2. Omedelbar justering.

Eddie Friberg

Eva Sandberg

**Sammanfattning**

Stockholms äldre- och handikappjour ansöker hos Kompetensfonden om medel till ett projekt som omfattar jourhandläggarna inom enheten. Projektet innehåller metodutveckling i introduktion av nyanställda, utbildning i samtalsmetodik och utveckling av samarbete med stadsdelsförvaltningarnas äldreomsorg och omsorg om funktionshindrade. Projektet beräknas genomföras under tiden september 2005 till juni 2006.

## **Bakgrund**

Stockholms äldre- och handikappjour ansöker om medel ur kompetensfonden för ett projekt som omfattar tre delar.

Den första delen omfattar handledd introduktion för enhetens jourhandläggare. Sammanlagt arbetar närmare trettio personer som jourhandläggare. Verksamheten bedrivs under dygnets alla timmar.

Enheten är i behov av kontinuerlig nyrekrytering. Hösten 2003 genomfördes nya rutiner för introduktion av nyanställda. Den utökades i tid och förbättrades kvalitativt. Åtta handledare har haft huvudansvar för introduktionsprogrammet för nyanställda som omfattar fem veckor.

Det planerade projektet syftar till att handledarna ska få ytterligare kompetensutveckling avseende metoder för förmedling av kunskap och lärande.

Den andra delen omfattar jourhandläggarnas arbete i förhållande till stadsdelsförvaltningarnas verksamhet. Samarbetet med biståndshandläggare och enhetschefer inom äldreomsorg och omsorg om funktionshindrade behöver utvecklas. Inom projektets ram kommer samtliga jourhandläggare att auskultera hos biståndshandläggare alternativt enhetschefer. Syftet är att få en ökad förståelse och kunskap om varandras områden, vilket i sin tur kan ge som resultat, att verksamheten blir mer effektiv.

Projektets tredje del omfattar utbildning för jourhandläggarna i samtalsmetodik. Arbetet under jourtid kräver snabba beslut. Ofta är informationen knapphändig från den som behöver hjälp. Att fatta rätt beslut i den ofta akuta situationen, där ett beslut inte kan vänta, kräver hög kompetens hos medarbetarna. Det handlar även om att ge råd och stöd till stadsdelarnas personal, i "här och nu" situationer under jourtid, vilket också kräver en särskild förmåga hos jourhandläggarna.

Ofta kommer anmälan från den hjälpsökandes anhöriga eller annat nätverk. Informationen kan även inkomma från andra myndigheter, såsom sjukvården, polisen, socialjouren etc. Verkyget som används är telefonsamtal där oftast inga andra uppgifter finns att tillgå utom dem som kan fås via telefonen/ eller vid kända fall via stadens eget paraplysystem.

Denna del av projektet syftar till att jourhandläggarna får utbildning i samtalsmetodik och på så sätt en ökad kompetens i kontakterna med dem som söker enhetens biståndsinsatser.

Genom projektet förväntas arbetsplatsen bli mer attraktiv ur rekryteringssynpunkt. Handledning av nyanställda kvalitetssäkras, och samverkan med stadsdelsförvaltningarna utvecklas. Förväntad effekt är vidare att personal behålls, frisknärvaron ökar och en minskning av långtidssjukskrivningar sker.

En utvärdering av projektet kommer att göras antingen via antingen socialhögskolan, stadens FoU-enhet eller äldrecentrum.

Beräknad projekttid är september 2005 – juni 2006 och kostnaderna uppgår till 735 tkr.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom Kundorienterade verksamheter.

### **Förvaltningens förslag**

Förvaltningen tillstyrker att ansökan till Kompetensfonden om medel för det beskrivna projektet görs. Det arbete som jourhandläggarna inom Stockholms äldre- och handikappjour utför, kräver hög kompetens, flexibilitet och omvärldsorientering. Projektet i sina tre delar kan sammantaget ge förutsättningar för att kvaliteten vid Stockholms äldre- och handikappjour både på kort och lång sikt kommer att ytterligare höjas.

Bilaga: Projektansökan