

Stockholms stads Kvalitetsutmärkelse 2022

Bromma
stadsdelsförvaltning

Enheten för arbete och
försörjning

- **Verksamhetens namn**

Enheten för arbete och försörjning

- **Verksamhetens chefs namn**

Hillevi Laine

- **Direkttelefonnummer till verksamheten och chefen**

Direkt:

08- 508 06 113

Hillevi Laine:

08- 508 06 203

- **E-postadress till verksamheten och till chefen**

E-postadress till enheten:

funktion.forsorjningsstod.bromma@stockholm.se

Hillevi Laine:

Hillevi.laine@stockholm.se

- **Postadress och besöksadress**

Postadress:

Bromma stadsdelsförvaltning

Box 105 17, 167 15 Bromma

Besöksadress:

Köpsvängen 24

167 68 Bromma

- **Antal anställda, maj 2022**

27 st inklusive enhetschef

Innehåll

ORDLISTA	3
ENHETEN FÖR ARBETE OCH FÖRSÖRJNING	4
MÅLGRUPP	7
<i>Kunskap om målgruppernas behov och önskemål</i>	7
<i>Bemötandefrågor och stockholmarens fokus</i>	10
<i>Målgruppens delaktighet</i>	12
<i>Brukarundersökningar</i>	14
CHEF- OCH LEDARSKAP	16
<i>Ledarskapsbeteenden</i>	16
<i>Utveckling av ledarskap</i>	18
<i>Verksamhetens syfte och mål</i>	19
<i>Lärande och delaktighet</i>	20
MEDARBETARE	21
<i>Värdegrund och gemensamma förhållningssätt</i>	21
<i>Medarbetarnas bidrag i verksamhetsutveckling</i>	23
<i>Medarbetares kompetens</i>	26
<i>Medarbetarundersökningar</i>	27
RESULTAT OCH ANALYS	31
<i>Uppföljning från föregående år</i>	31
<i>Målstyrningsarbete</i>	31
<i>Verksamhetsberättelse</i>	34
<i>Budget</i>	35
<i>Resultat från tre års uppföljningar</i>	36
FRÅN MÅL TILL UPPFÖLJNING	40
<i>Årets verksamhetsplan</i>	40
<i>Uppföljning av tre utvalda mål</i>	40
<i>Enhetsmål: I Bromma är människor självförsörjande</i>	40
<i>Enhetsmål: Handläggningen är rättssäker och likställd</i>	42
<i>Enhetsmål: Enheten fattar rättssäkra beslut om utbetalning</i>	44
<i>Övriga mål i verksamhetsplanen</i>	44
<i>Planering för årets uppföljningar</i>	45
<i>Verksamhetens resurser</i>	46
UTVECKLING	47
<i>Verksamhetsutveckling</i>	47
<i>Identifiera och minimera risker och sårbarheter i verksamheten</i>	48
<i>Utmaningar och möjligheter i verksamheten</i>	51
<i>Samarbete och omvärldsbevakning</i>	52

Ordlista

Initial bedömning

Initial bedömning är ett standardiserat utrednings-, dokumentation – och bedömningsinstrument som används inom ekonomiskt bistånd och Jobbtorg Stockholm inom Stockholm stad. Syftet med Initial bedömning är att synliggöra behov av stöd hos de sökande i ett tidigt skede för att kunna erbjuda rätt insats snabbare. Initial bedömning säkerställer att den sökande har möjlighet att beskriva sin situation och sina behov oavsett bostadsort, socialsekreterare eller coach.

Initial bedömning består av fyra delar:

- Del 1 ”Underlag för utredning av rätt till ekonomiskt bistånd” som används när en person kontakter socialtjänsten för första gången
- Del 2 ”Initial kartläggning” och avser den kartläggning som genomförs hos Jobbtorg.
- Del 3 ”Vägen till egen försörjning” som används vid det första mötet på stadsdelsförvaltningen
- Del 4 ”Förändringsplan” som tydliggör mål och krav för att vara berättigad ekonomiskt bistånd

Samordningsförbundet FINSAM

FINSAM i Stockhlm är ett finansiellt samordningsförbund inom rehabiliteringsområdet. Förbundet bildades 2016 och ägs av Stockholms stad, Försäkringskassan, Region Stockholm och Arbetsförmedlingen. Samordningsförbundet Stockholms stad ska komplettera ordinarie verksamheter och bidra till att skapa en struktur så att samverkan mellan myndigheterna fungerar över tid. Genom samordningsförbundet kan parterna gemensamt bygga mer strukturerade och hållbara former för samverkan, främja metodutveckling och skapa fler aktiviteter som ger målgruppen ökade möjligheter att utveckla sin arbetsförmåga och bli oberoende genom egen försörjning.

Indikator

En indikator är en mätbar företeelse med en definierad riktning. Indikatorer används för att mäta huruvida man uppfyller satta mål eller ej.

Verksamhetssystem sociala system

Sociala system är ett samlingsnamn för de it-stöd som Stockholms stad använder för bland annat dokumentation inom socialtjänsten och äldreomsorgen. Sociala system innehåller stadens socialregister och stödjer hela handlägningsprocessen för enskilda ärenden inom verksamheterna individ - och familjeomsorg, äldreomsorg och omsorg om funktionshindrade.

Onenote

Onenote är ett anteckningsprogram designat för insamling, organisering och delning av information. Enheten har en gemensam anteckningsbok som består av flera flikar där samtliga medarbetare har möjlighet att lägga till och ta bort information. I Onenote samlar vi information som kan vara till stöd i det dagliga arbetet men vi använder också Onenote för att handläggarna själva ska kunna fylla i statistik kopplat till uppföljning av målen i verksamhetsplanen.

Enheten för arbete och försörjning

Enheten för arbete och försörjning ingår i avdelning socialtjänst och fritid. Avdelningen ansvarar för stöd och service till personer med funktionsnedsättning, individ- och familjeomsorg, socialpsykiatri och beroende, barn, kultur och fritid, ekonomiskt bistånd samt arbetsmarknadsåtgärder. Avdelningen är indelad i fem enheter, varav tre är operativa myndighetsenheter och två operativa utförarenheter. Därutöver består avdelningen av en stab med två verksamhetscontrollers, en samordnare för sociala system och en preventionssamordnare. Familjerätt Väst, Ungdomsmottagning Väst samt Relationsvåldscentrum Väst drivs tillsammans med andra stadsdelar och är inte lokaliserade i Bromma.

Enheten för arbete och försörjning arbetar i huvudsak med individer som saknar egen försörjning och erbjuder insatser som leder mot självförsörjning eller ställer krav på att enskilda själva ska vidta åtgärder för att bli självförsörjande. De insatser som erbjuds är exempelvis arbetsträning, rehabiliteringsinsatser eller nystartsjobb. I arbetet ingår att parallellt handlägga ansökningar om ekonomiskt bistånd.

Inom enheten ingår även individer som söker råd och stöd för sin ekonomi eller skulder hos budget- och skuldrådgivare. Relationsvåldsteamet är organisatoriskt placerad under utredningsgruppen för ekonomiskt bistånd och deras huvudsakliga arbetsuppgifter är att ge stöd och skydd till våldsutsatta och erbjuder våldsutövare insatser för att upphöra med våld.

Avgränsning: Relationsvåldsteamets arbete samt budget och skuldrådgivningen ingår inte i arbetet med kvalitetsutmärkelse.

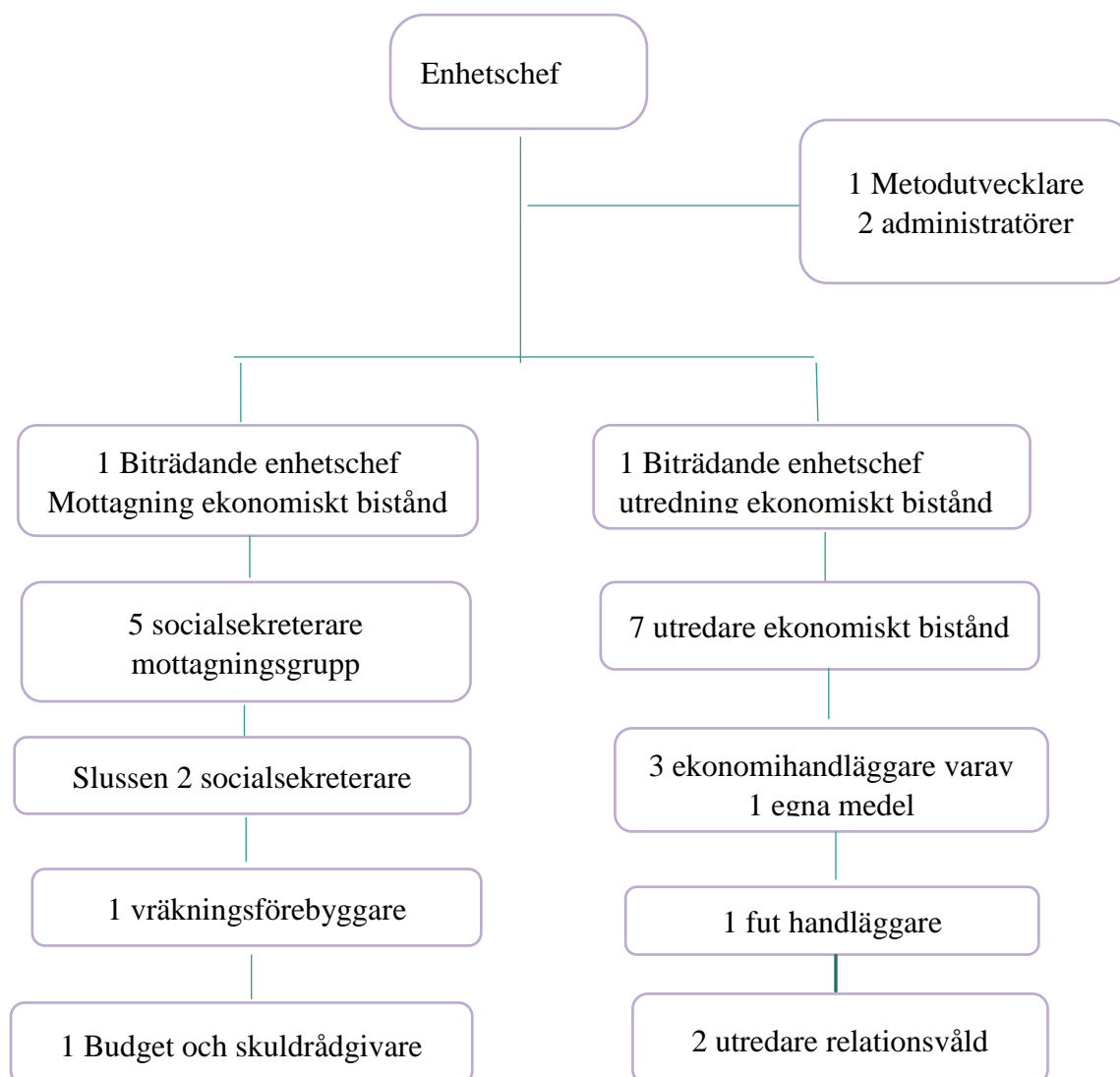
Enhetens budget är totalt 53 280 miljoner kronor netto och redovisas i tabell nedan.

	Kostnader	Intäkter	Netto	VO
Ekonomiskt bistånd	39000	0	39000	1800
Handläggningskostnader	18780	6000	12780	1810
Relationsvåldsteamet	500	0	500	1300
Arbetsmarknadsåtgärder	2400	1400	1000	1761
Budget totalt	60680	7400	53280	

Det ekonomiska biståndet som förvaltningen budgeterat för är 39 miljoner kronor. I posten handläggningskostnader ingår samtliga medarbetare och chefer löner, konferenser, handledning, utbildning m.m. Relationsvåldsteamets budget är för skyddsplaceringar av våldsutsatta vuxna med eventuellt medföljande barn. Enheten har även budget för att bevilja arbetsmarknadsinsatser som exempelvis Stockholmsjobb.

Det ekonomiska biståndet utgår från Socialstyrelsens normberäkning som alla kommuner har att följa. För dig som vill läsa mer kan du följa länken [riksnormen-for-forsorjningsstod-2022.pdf \(socialstyrelsen.se\)](https://www.socialstyrelsen.se/riksnormen-for-forsorjningsstod-2022.pdf)

Enheten för arbete och försörjnings verksamhet leds av en enhetschef, två biträdande enhetschefer och en metodutvecklare. Till stöd för det administrativa arbetet finns två administrativa assistenter.



Ange lagar, förordningar och styrdokument av speciell betydelse för er verksamhet. De lagar som främst styr verksamheten är Socialtjänstlagen (SoL), Offentlighets- och sekretesslagen (OSL) och Kommunallagen.

Förvaltningslagens regler styr hur ärenden ska handläggas och arkivlagen hur handlingar som avslutats ska förvaras. Socialstyrelsens föreskrifter rörande dokumentation SOSFS: 2014:5 och våld 2014:4 beskriver på detaljnivå hur ärenden ska hanteras. Andra styrdokument är stadens riktlinjer, beslutade arbetssätt och rutiner och övergripande program som staden har tagit fram, exempelvis Stadens program för att motverka hemlöshet 2020-2025. Stadens arbete med Agenda 2030 genomsyrar också enheten genom att agendans mål och delmål följs upp i tertiärrapport och verksamhetsberättelse.

Beskriv den eller de brukar-, kund- eller målgrupp, som verksamheten är till för.

Målgruppen för arbete och försörjning är individer som saknar medel att försörja sig själva av olika anledningar, det kan bero på arbetslöshet, för låg a-kassa eller deltidsarbete. Andra anledningar är att man saknar sjukpenninggrundande inkomst och är sjukskriven eller att man har socialmedicinska hinder som exempelvis missbruk eller någon typ av funktionsnedsättning som påverkar förmågan att försörja sig själv.

Ange ungefärligt antal brukare eller kunder, om möjligt könsuppdelat.

Antalet brukare redovisas även i tabellform. I januari innevarande år är 317 stycken hushåll aktuella med totalt 529 biståndstagare varav 186 stycken barn.

Antalet män 152 stycken inklusive män som lever i parrelation och ensamstående män med barn. Antalet kvinnor är totalt 165 stycken.

Ensamstående man utan barn	130
Ensamstående kvinna utan barn	109
Ensamstående man med barn	9
Ensamstående kvinna med barn	43
Par utan barn	2
Par med barn	24
Summa	317
Biståndstagare	529
Därav barn	186

Beskriv verksamhetens medarbetare (yrkesgrupp, utbildning, samt kön).

Verksamhetens medarbetare består till största delen av högskoleutbildade socionomer, alla socialsekreterare utom två har socionomexamen. En person har examen i statsvetenskap och har delvis kompletterat sin utbildning i enlighet med socialstyrelsens krav för socionomexamen, en medarbetare har inte färdigställt sin uppsats. Ekonomihandläggarna har lägst gymnasiekompetens och en av medarbetarna är sociolog i botten. Enhetens medarbetare består till största delen av kvinnor, 23 stycken och tre män. Genomsnittsåldern på enhetens medarbetare är ca 37 år. Vissa av våra medarbetare har kompetenser i form av språkkunskaper, exempelvis finska och turkiska.

Målgrupp

Kunskap om målgruppernas behov och önskemål

Vår målgrupp är inte en homogen grupp och arbetet med att identifiera målgruppens behov och önskemål förutsätter därmed både dels en allmän kunskap kring samhällsliga och sociala strukturer och mekanismer samt en särskild förståelse kring varje individ vi möter.

Vår förförståelse grundar sig i en uppfattning om att människor behöver en meningsfull tillvaro och möjlighet att göra aktiva val i sina liv. Detta gäller oavsett om en person har försörjningsstöd eller ej.

Statistik

Ett sätt att få kunskap om målgruppen är statistik från olika statistiksystem, exempelvis verksamhetssystemet sociala system. Från systemet kan vi få information om samtliga aktuella ärenden, hur hushållskonstellationerna ser ut och hur försörjningshindren är fördelade över klientgruppen. Vi kan till exempel se hur stor andel av varje försörjningshinder som varit aktuella i över ett år vilket vi kan dra nytta av när vi ska planera strategier och arbetsmetoder för hur vi ska arbeta med dessa personer för att de ska nå självförsörjning.

I Bromma finns områden av mer förortskaraktär än innerstaden, och områden med hög socioekonomisk status. Brommabor har ett lägre ohälsotal än staden i övrigt, och fler har eftergymnasial utbildning än stockholmarna i stort. Över 82 % av brommabor förvärvsarbetade år 2020, jämt fördelat mellan män och kvinnor och bara drygt 2 % av invånarna var öppet arbetslösa, jämfört med 3,4 % i staden i övrigt. Även medelinkomsten är högre än staden i stort. Andelen brommabor som uppstår ekonomiskt bistånd är bland de lägsta i Stockholms stad. Detta innebär att de invånare som enheten främst möter är de som i större utsträckning har en komplex social problematik där arbetslöshet inte är det huvudsakliga försörjningshindret.

MI (Motivation interview)

Motiverande samtal är en samarbets- och målinriktad samtalsmetod som används för att stärka personlig motivation och åtagande för ett förändringsmål genom att framkalla och utforska personens egna skäl för förändring.

I MI är det klienterna själva som får formulera de förändringar som de vill göra och även själva får sätta upp mål för hur detta ska gå till. Frågorna som ställs av handläggarna är av öppen karaktär. MI ger på så sätt handläggarna en god insyn i de önskemål och behov som finns och i och med det rätt förutsättningar att tydliggöra på vilket sätt som vår verksamhet kan stötta klienterna på bästa sätt för att de ska uppnå de förändringar som de vill göra.

Att utreda rätten till ekonomiskt bistånd, där det ställs tydliga krav, samtidigt som handläggarna ska bygga allians och skapa förtroende mellan sig och sina klienter är två komplexa arbetsuppgifter att bedriva parallellt.

Under våren 2021 har tolv av våra handläggare gått en utbildning i motiverande samtal. Utbildningen ger kunskap om MI och färdigheter i att tillämpa evidensbaserad MI. Kursen ger

även förståelse för i vilka sammanhang MI är tillämplig och kunskap om etiska frågeställningar.

På enheten har vi också två utbildade MI-coacher som finns till stöd för övriga handläggare i det dagliga arbetet. De kan till exempel vara behjälpliga under ärendedragningar om en handläggare efterfrågar tips om handläggaren upplever svårigheter med att kunna bedriva motivationsskapande arbete med en klient.

Initial bedömning del 3

Syftet med Initial bedömning är att synliggöra behov av stöd hos de sökande i ett tidigt skede för att kunna erbjuda rätt insats snabbare. Initial bedömning säkerställer att den sökande har möjlighet att beskriva sin situation och sina behov. Som stöd i användningen av initial bedömningar har vi gemensamt tagit fram förslag på information som bör inhämtas samt exempel på följdfrågor vid öppet ställda frågor. Detta för att ge våra klienter rätt förutsättningar att själva beskriva sin situation så att vi kan skapa oss en så bra bild som möjligt av den sökandes situation, förutsättningar och behov.

6. Tidigare arbeten

Redogör för din arbetslivserfarenhet

Saknar arbetslivserfarenhet

Bild från initial bedömning 3

TIDIGARE ARBETEN

- Arbetslivserfarenhet?
 - o Vad?
 - o Hur länge?
- Senaste arbetet
 - o När?
 - o Varför är du inte kvar där?

Bild från våra egna frågor

9. Familj/Socialt nätverk

Hur ser ditt nätverk ut?

10. Barn

Bild från initial bedömning 3

SOCIALT NÄTVERK

- Vänner?
- Familj?
- Bor dem nära eller längre bort?
- Stödkontakt?

Bild från våra egna frågor

Initial bedömning del 4

En förutsättning för att klienterna ska kunna uttrycka sina önskemål och behov är en tät och kontinuerlig kontakt med sin socialsekreterare. För att säkerställa att våra klienter har täta uppföljningar kring sin situation och vägen mot självförsörjning har vi en gemensam uppföljningsfil där handläggarna dokumenterar om det finns en aktuell planering och att denna uppdateras senast var fjärde månad. Kontroll kring hur många aktuella förändringsplaner det finns görs varje månad samt som egenkontroll en gång om året som en del av enhetens kvalitetsledningssystem

Personnummer	Finns förändringsplan?	Om ja, upprättad?	Om nej, inbokad datum	Om nej, anledning
570703	Ja	2021-03-02		Otillräcklig sjukersättning, pension i juli
600212 M	Ja	2022-03-14		
600816	Ja	2022-03-04		Har sökt sjukersättning och inväntar beslut.
640124 M	Ja	2022-01-03	2022-04-04	
640221	Ja	2021-10-15		Har sökt om sjukersättning på 75 %, arbetar 25 %.
640306 M	Ja	2021-11-03	2022-04-04	
641005 M	Ja	2022-03-01		Ska söka om sjukersättning efter han har fått underlag från sjukvården
641224 M	Ja	2022-02-07		Stockholmsjobb. Inskrivning 29/11.

Samverkan

Många av våra klienter har kontakt med andra aktörer parallellt med sin kontakt med enheten. Enheten samverkar därför både internt inom avdelningen och med andra avdelningar inom förvaltningen där behov av detta finns, exempelvis äldreomsorgen. Inom avdelningen kan det exempelvis handla om att samverka med barn- och ungdomsenheten om det ingår barn i de familjer som får försörjningsstöd. Externa samverkanspartners kan vara Arbetsförmedlingen eller sjukvården. Desto tätare samverkan vi har med exempelvis vården desto mer lär vi oss om deras verksamhet. Att samarbeta med vården bidrar på så vis till kunskapen in målgruppens behov, både på individ- och gruppnivå.

Bromma arbetsmarknadscenter

Bromma stadsdelsförvaltning bedriver arbetsträning i egen regi. Arbetsträningen bedriv av en arbetskonsulent och deltagarna består av personer långt ifrån arbetsmarknaden. Ofta har klienterna varit sjukskrivna i många år och i behov av anpassning när det kommer till arbetsuppgifter och omfattningen av arbetsträningen. Utifrån arbetsträningen får vi en uppfattning om klientens förutsättningar och behov och kan på så vis utforma vidare planering utifrån dessa.

Sjukvården

SIP (Samordnad individuell plan) är en lagstadgad bestämmelse som säger att kommunen och regionen ska upprätta en samordnad individuell plan när de bedömer att insatser kring en person behöver samordnas. Under våren har vi ett antal handläggare som läst en högskolekurs i nätverksmöten med fokus på SIP-möten på Marie Cederschiöld högskola. Där har fokus varit på teoretisk kunskap och evidens kring nyttan med nätverksmöten och hur teorin och kunskapen sen kan användas för att göra mötena så bra som möjligt både för professionella och för våra klienter. Målet med ett nätverksmöte är att gemensamt sluta upp kring en person för att utforska behov och göra gemensamma bedömningar där de olika professionerna kunskap kompletterar varandra.

Jobbtorg

En gång i månaden finns möjlighet att närvara på så kallade ”bollningsmöten” med jobbcoacher från Jobbtorg. I dessa möten diskuteras enskilda klienter/aspiranter. Mötena är frivilliga och ska fungera som ett enkelt sätt att komma i kontakt med varandras verksamheter för att dela information, lösa frågeställningar och på annat sätt samverka för att på bästa sätt möta våra klienterna/aspiranternas behov.

Slussen

Hösten 2020 införde vi en arbetsgrupp bestående av två socialsekreterare som vi kallar Slussen. Slussen tar emot ärenden från vår mottagning för att stötta de klienter som behöver lite extra stöd. Socialsekreterarna i Slussen har ca 20 ärenden var vilket ger dem utrymme att jobba mer intensivt med de personer som står nära arbetsmarknaden/självförsörjning. På så sätt har vi minskat inflödet till utredningsgruppen och på så sätt gett handläggarna där mer utrymme för tätare kontakt med sina klienter och större möjlighet att kunna bedriva aktivt socialt förändringsarbete.

Satsning under året

Vi har under förra året påbörjat att ta fram arbetsmetoder för hur vi ska arbeta med personer som länge varit sjukskrivna och haft ekonomiskt bistånd. Vi har bland annat haft en halvdag med MI med särskild fokus på hur man motiverar personer som varit i ett långvarigt behov av ekonomiskt bistånd och hur man påbörjat ett förändringsarbete mot självförsörjning. Under våren kommer vi fortsätta ha kunskapsdialoger med samordningsförbundet för att lära oss mer om målgruppens behov och om framgångsrika sätt att arbeta med långtidssjukskrivna.

Bemötandefrågor och stockholmarens fokus

Ett respektfullt bemötande är en del av Bromma stadsdelsförvaltnings värdegrund. HÖRA (läs mer på sida 23). Ett respektfullt bemötande innebär bland annat att vi lyssnar aktivt på den vi möter, återkopplar till den som sökt oss och att vi bemöter andra på ett trevligt sätt.

I förändringsarbete

Att en socialsekreterare har ett gott bemötande är en grundläggande förutsättning för att tillsammans med klienten kunna bedriva ett framgångsrikt förändringsarbete. Forskningsresultat visar att den mest avgörande faktorn i kontakten mellan klient och socialsekreterare är att man har en socialsekreterare som tror på en. Då vi arbetar med metoden MI arbetar vi även med autonomistöd. Autonomistöd innebär att man hedrar och respekterar varje persons autonomi och deras rätt till och kapacitet för självbestämmande.

Dokumentation

Bemötande sker inte bara i direkt kontakt med vår målgrupp utan handlar även om hur vi talar om vår målgrupp och om hur dokumentationen i ärendena ser ut. Dokumentationen ska enligt Socialstyrelsen bland annat vara saklig och utan omdömen. Under hösten utfördes en egenkontroll där syftet var att kontrollera om dokumentationen sker enligt föreskrifterna. Resultatet visade att dokumentationen delvis innehöll information som inte var saklig eller där man tillskrivit klienten en viss sinnesstämning. Resultatet presenterades för arbetsgruppen och en åtgärd som vidtogs var att enhetschefen hade en genomgång gällande dokumentation

för hela arbetsgruppen. Under våren 2022 planerar vi att ha en kollegiegranskning för ytterligare arbete med att säkerställa att dokumentationen sker enligt föreskrifterna.

Rutiner

När man utreder rätten till ekonomiskt bistånd ingår en del moment där man måste vara mån om sin klients integritet. En utredningsåtgärd som kan bli aktuell är hembesök. I rutinen för hembesök har vi varit noggranna med att inkludera, inte bara information för när ett hembesök kan bli aktuellt eller hur hembesöket ska gå till, utan även en påminnelse om att åtgärden kan upplevas som integritetskränkande och att klienten måste ges tid att lämna samtycke.

Besöket ska ske med respekt för den enskildes integritet. Hembesök är ett utredningsmedel som inte får användas utan vidare och som måste hanteras med stor försiktighet. Om den sökande inte är ensam hemma i lägenheten vid hembesöket är det viktigt att handläggaren är noga med att inte röja några sekretessbelagda uppgifter.

Vidare framgår att undersökning av en enskild persons hem, endast bör göras i undantagsfall. Frågan om hembesök ska tas upp i tid så att den enskilde ges en riktig möjlighet att ta ställning i frågan (JO dnr. 4233-2017).

Initial bedömning 3 innehåller frågor om beroendeproblematik, då frågorna är av känslig natur poängterar handläggarna alltid att frågorna är frivilliga att svara på och att frågorna ställs till alla. Detta för att klienten ska känna att de inte är tvingade att svara på frågor de inte vill svara på.

Jämlikhet och jämställdhet

Det kan vara viktigt att anpassa bemötandet utefter vem man möter. Det kan till exempel gälla personer med psykisk funktionsvariation eller personer som inte bott i Sverige så länge och därmed har mindre kunskap om hur samhället fungerar och som kanske heller inte talar svenska. I vår arbetsgrupp Slussen har vi sett till att hålla ärendeantalet nere så att handläggarna som arbetar där ska ha utrymme att möta de personer som är i behov av extra stöd. Det kan till exempel handla om att lösa utbetalningar från Försäkringskassan innan man fått ett svenskt personnummer eller att gå med någon till kriminalvården eller Arbetsförmedlingen och hjälpa dem uträtta ärenden där.

Handledning och ärendedragning

Ibland hamnar handläggarna i situationer där det skurit sig i relationen med klienten.

Handläggarna har extern handledning där man har utrymme att diskutera lösningar på en sådan situation. Handledare kan då ge guidning i hur handläggarens bemötande kan förändras för att nå klienten och för att kunna komma vidare i processen.

Ett annat tillfälle att ta upp sådana situationer på de veckovisa ärendedragningarna som arbetsgruppen har min sin närmaste chef. Under våren hade vi en handläggare som upplevde att hon hamnat i en låst situation med en klient och tog upp detta på en ärendedragning. Gruppen diskuterade olika sätt att hantera situationen på och handläggaren fick med sig ett

alternativ som kändes bra. På ärendedragningen veckan efter återkopplade handläggaren att det sättet hon valt att hantera situationen på var framgångsrikt.

Klagomål och synpunkter

I stadsdelsförvaltningen har vi ett rapporteringssystem för synpunkter och klagomål, dessa sammanställs årsvis och analyseras som ett led i ett kvalitetsförbättringsarbete. Under våren 2021 inkom en hög andel klagomål på bland annat tillgänglighet. Utifrån de klagomål som inkom rörande tillgänglighet har biträdande chefer varit tydliga med rutiner för återkoppling och i tertiäl ett 2022 har inga klagomål inkommit. Vi återkopplar alltid vid klagomål genom att ansvarig chef kontaktar den som inkommit med klagomålet. I samband med analys av klagomålet ses rutiner över efter eventuella brister.

	Antal positiva synpunkter	Antal klagomål
Tillgänglighet	2	9
Bemötande	2	9
Kompetens	2	1
Kontinuitet		
Information		4
Handläggning		8
Insatsens innehåll		

Målgruppens delaktighet

Vi träffar personer i svåra situationer och har då i uppgift i att samla information, bedöma behov och ställa krav. En stor del av socialt förändringsarbete består av delaktighet, att få känna att man har en del i sin egen situation och att man därmed kan påverka den. För att öka våra klients möjlighet till delaktighet strävar vi efter en tät dialog med ett aktivt lyssnande, genom exempelvis metoden MI. Det är av vikt att hedra och respektera varje persons självbestämmande och utgå ifrån att de vi är i kontakt med själva är experter på sin situation och sina behov och ett sätt att lära oss om vår målgrupp är att lämna utrymme för delaktighet och inflytande.

Förändringsplan och MI

Förändringsplan är ett utredningsinstrument där det tydliggörs vilka förändringar som klienten behöver göra för att nå självförsörjning. Förändringsplanen som socialsekreterare och klient tillsammans utformar är baserad på MI-metoden och frågorna som ställs är utforskande och lämnar stort utrymme för klienten att själv sätta upp mål och delmål i sin förändring.

”MI innebär utforskande mer än förmaning, intresse mer än övertalning.”

I förändringsplanen redovisas även de krav som ställs på en person för att denne ska vara berättigad ekonomiskt bistånd. I vår rutin för upprättandet av förändringsplaner framkommer vikten av att diskutera kraven för att öka klientens delaktighet.

Utifrån forskning är det viktigt att diskutera kraven för ekonomiskt bistånd. Ett samtal om kraven mellan den sökande och socialsekreterare kommer att öka den sökandes delaktighet och förståelse för den utformade planeringen. Ett förtydligande gällande krav är därför viktigt utifrån rättssäkerhet och ökar möjligheterna för att den sökande ska förstå och följa planering.

Förmedling av information

En viktig aspekt när det kommer till att få klienter att känna delaktighet är att försäkra sig om att informationen som rör deras ärende är begriplig och tillgänglig. Det är även viktigt ur rättssäkerhetsperspektiv. Att vara införstådd med vad som händer i ens ärende och de beslut som fattas gör det också lättare att tillgodogöra sig sina juridiska rättigheter. Som en del i ledet att säkerställa detta har vi utformat listor med information som överlämnas till samtliga personer som ansöker om ekonomiskt bistånd.

Överlämnad information

- Att ekonomiskt bistånd utgår till riksnorm, vilket innefattar utgifter till livsmedel, kläder, skor, lek, fritid, förbrukningsvaror, hälsa, hygien, dagstidning och telefon och till skäligena kostnader utanför riksnormen, såsom hyra, el, hemförsäkring, fackavgift, avgift till a-kassa, SL-kort, medicin- och läkarvårdskostnader
- Att ansökan ska lämnas in mellan 10-15e varje månad och att ansökan görs i förskott
- Att det är viktigt att ansökan är komplett
- Att utbetalning sker mellan 25-30e, under förutsättning att ansökan är komplett och att ansökan har lämnats i tid
- Att samtliga beslut går att överklaga
- Att alla insättningar på kontot räknas som inkomst och därmed reducerar det ekonomiska biståndet med motsvarande belopp
- Att ekonomiskt bistånd inte utgår förutsättningslöst, utan att sökande behöver bidra till att öka möjligheterna till självförsörjning genom att vara aktivt arbetssökande och följa planering med Arbetsförmedlingen och Jobbtorg
- Att ärendet kommer att remitteras till Enheten för vuxna för vidare planering
- Att sökande ska inkomma med följande med ansökan:

Insatser i egen regi

Eftersom vi har arbetsmarknadsinsatser i egen regi har vi stor möjlighet att anpassa insatserna efter behov och mål. Det kan till exempel röra sig om att anpassa arbetsuppgifter eller moment utifrån fysisk förmåga eller att anpassa tider för närvaro utefter livssituation.

Synpunkter och klagomål

Handläggarna ska informera om klientens möjlighet att lämna synpunkter och klagomål. Stadsdelen har en tydlig rutin för hur dessa hanteras och beroende på hur synpunkten eller klagomålet ser ut kan det innebära direkta åtgärder eller sammantaget förändring i rutin eller arbetssätt. Resultaten av klagomålen presenteras i kvalitetsberättelsen och i verksamhetsberättelsen och kan även därigenom leda till åtgärd.

Brukarundersökningar

Under hösten 2021 genomfördes en stadsövergripande brukarundersökning. Undersökningen bestod av en enkät som skulle lämnas till klienter i alla fysiska möten under oktober månad. Totalt har tolv klienter svarat på enkäten varav sju män och fyra kvinnor. 58 % av dessa upplever att de fått en förbättrad situation och 42 % uppger att situationen är oförändrad. Ingen uppger att situationen har försämrats. 86 % av männen uppgav att deras situation förbättrats och 14 % att den var oförändrad medan 75 % av kvinnorna uppgav att deras situation var oförändrad och 25 % att den förbättrats. Svarsfrekvensen var låg då de flesta möten, på grund av pandemin, skedde via telefon. Vi diskuterade svaren på ledningsgruppen, vi reflekterade över att det var fler män än kvinnor som upplevde att deras situation förbättrats. Vår analys av svaren var att vi kanske inte har insatser som är lämpliga för kvinnor eller att kvinnor är mer sjukskrivna och att vi inte erhållit insatser anpassade efter personer som saknar arbetsförmåga. Resultatet kunde ej jämföras med tidigare perioder då detta var en ny brukarundersökning. Under våren 2022 kommer samma brukarundersökning att göras och vi har valt att komplettera den med att även ställa frågor vid de möten som sker via telefon. Svaren redovisas av handläggarna i Onenote. Resultatet kommer sammanställas och analyseras av metodutvecklare och användas i kvalitetsförbättrande syfte utefter vad analysen visar.

Frågorna ska ställas i slutet av fyra möten/besök som genomförs på telefon i månaden from 1 april till 31 maj

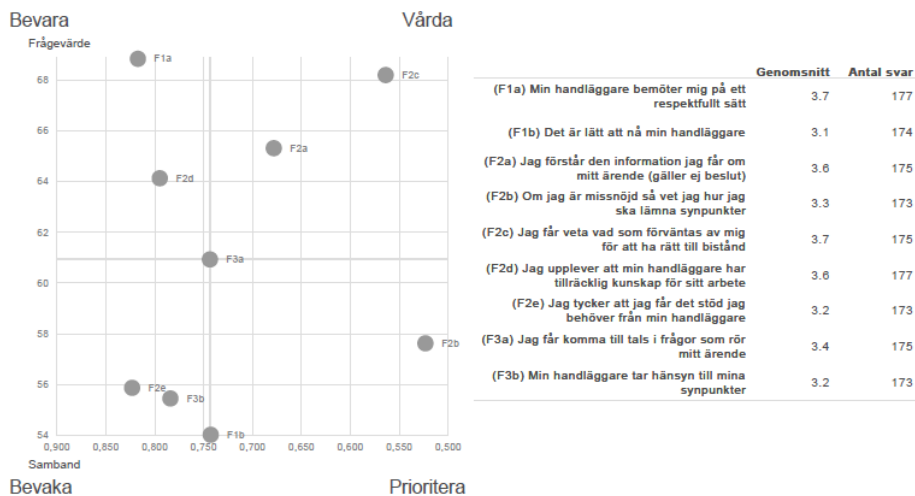
Frågor att ställa vid avslutat samtal:

- Hur upplever du bemötandet under detta möte? Bra/Dåligt/Delvis
- Har du lämnats utrymme för delaktighet under detta möte? Ja/Nej/Delvis
- Har informationen du fått varit lättförståelig? Ja/Nej/Delvis

Datum	Bemötande	Delaktighet	Information	Kön	Övrig kommentar
2022-04-04	Bra	Bra	Bra	M	Vi ska tänka på hur svårt det är att klara sig med riksnormen, allting är dyrare som t ex mat.
2022-04-07	Bra	Ja	Ja	K	

Vartannat år gör staden en enkätundersökning som berör alla stadsdelar. Syftet med undersökningen är att samla in underlag för att kunna förbättra service, bidra till verksamhetsutveckling och möjliggöra jämförelser som kan leda till högre grad av likställighet inom ekonomiskt bistånd inom Stockholm stad. Denna gjordes senast 2020. I Bromma gjordes 507 utskick, 34 % av dessa besvarades. Enkäten mäter nöjdhet och består av tio frågor. Bromma fick ett genomsnittlig total nöjdhet om 6,1 av 10, total nöjdhet i staden låg på 6,8. Resultatet redovisades inte uppdelat på kön.

Prioriteringsmatris



Av matrisen framkommer att våra största förbättringsområden rör tillgänglighet, delaktighet och upplevelsen att bli mött i sina behov. Anledningen till resultat kan vara att vi under året hade en väldigt hög arbetsbelastning samt att vi inte hade framtagna metoder för att systematiskt arbeta med kvalitetsfrågor. Åtgärder vi har vidtagit har bland annat varit att, på avdelningsnivå, göra stickprover gällande tillgänglighet.

K.1. God tillgänglighet	K.1.1. Kontroll gällande telefontider genom stickprov om personal svarar och/eller ringer upp vid meddelande inom 48 timmar.	Avdelning socialtjänst och fritid (alla enheter). Verksamhetscontroller genomför denna kontroll.
--------------------------------	--	---

Vi la även till kontroll av förändringsplaner i vår egenkontrollplan för att säkerställa delaktighet och att klienter får möjlighet att uttrycka sina behov.

Resultat från 2018 finns ej tillgänglig för oss att analysera.

Chef- och ledarskap

Inledning

Jag har arbetat som chef och ledare sedan 2006. Jag har haft olika uppdrag främst inom den sociala barn och ungdomsvården samt arbetat ett par år som utvecklingsledare. Jag har arbetat som gruppleadare i Solna fyra år, sektionschef i Botkyrka i tre år samt i Värmdö kommun som utvecklingsledare. När jag började i Bromma 2015 var jag chef för familjevård, kontaktverksamhet samt familjerätten. I samband med att familjerätten utlokaliseras fick jag i uppdrag att bygga upp en mottagningsgrupp för barn och unga. Därefter blev jag chef för en sammanhållen mottagning för hela socialtjänsten. Den lades ned den 1 januari 2021. Uppdraget som enhetschef för enheten för arbete och försörjning har jag haft sedan en omorganisation 1 januari 2021.

Ledarskapsbeteenden

I mitt ledarskap är jag mål och resultatriktad. I mitt uppdrag som chef är det tydligt att jag arbetar i en politikerstyrd organisation och behöver förhålla mig till det. Kommunfullmäktige i Stockholm, Bromma stadsdelsnämnd samt förvaltningsledningen sätter målen för verksamheten i hög grad utifrån vilka resultat som vi förväntas uppnå. Som enhetschef kan jag tillsammans med medarbetare sätta egna mål.

Under 2022 har enhetens ledningsgrupp, som består av mig, två biträdande chefer samt projektsamordnare, sett över på en planeringsdag hur vi ska förenkla mätning av målen och vem som mäter vad. Projektsamordnaren fick då i uppdrag att upprätta mätpunkter i Onenote och att förankra i arbetsgrupperna vilka uppgifter de förväntas lägga in för att vi ska nå målen i verksamhetsplanen. Enheten har haft god måluppfyllelse i verksamhetsberättelsen 2021 samt i tertialrapport 1 2022.

För mig är det viktigt att det är tydligt med roller, uppdrag och mandat. Skälet är att det annars kan vara svårt att ta ansvar för sitt uppdrag och vem som ska göra vad. Vi har olika roller och olika uppdrag i de rollerna och min uppfattning är att de är bra om man inte kliver in i varandras roller. Det betyder inte att jag kan ge stöd till de biträdande enhetscheferna eller metodutvecklare om det finns behov av det. Jag har vid något tillfälle medverkat i möten. Syftet kan då vara ge mer tyngd åt en specifik situation. Det finns alltid en risk att biträdande chef förlorar i mandat samt att jag skulle minska förtroendet om jag skulle gå in för mycket i deras arbetsuppgifter.

Det är viktigt att ha medarbetarfokus. För mig innebär medarbetarfokus att jag försöker sätta mig in i medarbetarnas situation och behov. Jag gör det främst genom biträdande chef som lyfter med mig att situationen är ansträngd eller att det kan vara svårt att genomföra ett uppdrag. Exempelvis hade mottagningsgruppen svårt att få igång det vräkningsförebyggande arbetet på ett kvalitativt sätt. Jag använde statsbidraget för att motverka hemlöshet för att tillsätta en tjänst och gav i uppdrag att utveckla rutiner och få igång samverkan med fastighetsägare, vilket resulterat i att vi nu har ett bra arbete med att förhindra vräkningar och bra samarbete med fastighetsägare. Mina närmaste medarbetare är biträdande chefer,

metodutvecklare och administratörerna. Det är viktigt för mig att lyfta medarbetare, ge beröm och signalera att jag uppskattar deras arbetsinsatser

Jag har stort förtroende för mina medarbetare och jag visar det både genom att ge beröm samt handlingsutrymme. Jag är inte en kontrollerande chef genom att behöva vara inne på detaljnivå för att följa deras arbete. Jag låter biträdande chefer själva ta upp om det är något som inte fungerar så löser vi det tillsammans. Självklart följer jag arbetet och arbetsätten och måluppfyllelsen. Jag har dock uppföljningar var fjortonde dag med biträdande chefer och med metodutvecklare samt att vi har ledningsgrupp varje vecka i ca tre timmar. När det rör administrationen har vi möte en gång per vecka ca en timme där vi planerar veckan.

När det rör socialsekreterarna är jag lite längre ifrån dem, jag har möten en gång i månaden med samtliga medarbetare på enhetsmöte samt när vi har gemensamma planeringsdagar. Jag har ändå en överblick över deras arbetssituation genom beskrivningar från metodutvecklare och biträdande chefer. Jag följer även ärendebelastningen och arbetsätten och anser att mitt uppdrag är att ge samtliga förutsättningar att genomföra sina uppdrag. Jag har även inblick och ser vilka kompetenser och kvalitéer socialsekreterarna har. Jag träffar dock medarbetarna och pratar med dem när jag är på arbetet. Då vår arbetsplats är ett aktivitetsbaserat kontor sitter vi på olika ställen, vilket medför att det inte är möjligt att träffa medarbetare dagligen.

Jag har en hög tillit till mina medarbetare, jag förutsätter att de alla gör det vi kommit överens om. Jag ger handlingsutrymme att själva växa i sina roller genom att jag tror på dem och ser att de tar ett stort ansvar i arbetet. Jag utgår från tillitsbaserad styrning i mitt ledarskap. Nedan är en kort förklaring vad teorin om tillitsbaserad styrning innebär

”Tillitsbaserat ledarskap utgår från en teori om ledarskap Snabba förändringar, komplexitet och oförutsägbarhet är det nya normala. Men kontroll är inte längre universallösningen. Tvärtom. Osäkerheten i dagens arbetsliv kan ofta inte tyglas genom att en chef pekar med hela handen och ensam tar kommandot. I stället för kontroll kan den mest effektiva ledningsstrategin vara att tänka omvänt: Att släppa kontrollen och ge medarbetarna mer tillit. Och framför allt att peppa alla att slå sina kloka huvuden ihop och samarbeta för att hitta gemensamma problemlösningar.”

Mitt arbetssätt är att jag inte går in och petar i detaljer. Jag finns till som stöd för de biträdande cheferna, metodutvecklare och administratörer men är också tydlig med vilka förväntningar jag har. Jag kan peka ut riktningen kring vad men går inte in hur man ska utföra det vi kommit överens om. Jag ger ett stort utrymme till mina medarbetare att själva avgöra hur de ska arbeta för att nå resultat. Jag har stor tillit till att alla vill göra sitt bästa och att alla gör så gott de kan.

Jag uppfattar att jag är tydlig i min kommunikation och att alla vet vad jag menar och att man i annat fall frågar vad jag menar. Jag är tydlig i att medarbetare behöver följa de vid kommit överens om och hålla sig till anställningsavtalet, dvs lägga in semestrar och följa flexavtalet samt prioritera med chef om man inte hinner med arbetet.

Även om jag utgår från tillitsbaserad styrning kan jag anpassa mitt ledarskap. Finns det behov av att jag går in och behöver styra upp något som inte fungerar gör jag det. Jag kan ha samtal där jag tydligt uttrycker vad som inte fungerar och vad jag förväntar mig ska förändras. Det vill säga att jag säger ifrån.

Utveckling av ledarskap

Jag har gått två gedigna ledarskapsutbildningar. Under tiden jag arbetade i Botkyrka kommun gick jag ”ledarutvecklingsprogram” hos Sandahl Partners, genom Stockholms stad har jag gått stadens ledarskapsutbildning med JSG Consulting: ”Ledarutvecklingsprogram för chefer inom socialtjänst/biståndshandläggning”. Båda utbildningarna varade ca ett år. I utbildningarna fick man återkoppling av medarbetare utifrån hur de uppfattar ledarskapet. Utifrån resultaten som medarbetarna fick svara på har jag reflekterat över resultatet och återkopplade även till medarbetarna. Det som var mest utmärkande från det resultatet var att jag systematiskt skatta mig lägre än vad medarbetarna hade gjort. Den förändring det lett till är att jag mera vågar fatta beslut. Därutöver har jag läst organisationsutveckling och ledarskap på magisternivå på Stockholms universitet. Jag deltar även på chefsforum som staden anordnar och lyssnar in andra. Jag kan också ta hjälp av kollegor samt bolla frågor med närmaste chef.

För mig är det viktigt att tänka på att vara prestigelös, lyhörd och lyssna in samt ge ett stort handlingsutrymme. Jag tänker på mitt ledarskap i olika situationer eller hur ett möte blev. Som exempel hade vi ett enhetsmöte som jag märkte inte blev så bra, jag var själv väldigt insatt i det jag skulle presentera utifrån förändringsledningsutbildningen jag gått, men märkte att jag inte hade gett medarbetarna en tydlig bakgrundsbild om varför vi gjorde det vi gjorde. Jag gör så kallade miniutvärderingar och därefter tar jag till mig och gör på annat sätt. Jag funderar på mötet och hur jag själv uppfattat att det landat hos medarbetare och vad jag missat, exempelvis att jag inte gett en ordentlig bakgrundsbeskrivning till varför medarbetarna skulle göra en uppgift.

Jag använder medarbetarenkäten som underlag för att utveckla mitt ledarskap. Under tiden som jag arbetat i Bromma stadsdelsförvaltning har jag haft fyra medarbetarenkäter, varav en de senaste fyra åren. Anledningen till det har varit att jag inte haft fem medarbetare tidigare i mitt uppdrag som enhetschef för mottagningen, vilket jag var under åren 2018- 2020 och inte heller 2021 då antalet svarande medarbetare var fyra stycken.

De som besvarat medarbetarenkäten för år 2022 är två biträdande enhetschefer, metodutvecklare och två administratörer. Index totalt var 96 och för ledarskapet 95 av 100 vilket är ett bra resultat men finns ändå områden som jag tänker att vi skulle behöva arbeta vidare med. Exempelvis Lika rättigheter och Möjligheter där det var ett lågt resultat. Det är dock medarbetarnas medarbetarenkät och de får avgöra vilka områden som är viktiga. Jag kommer dock lyfta det som en viktig punkt. En tid är bokad för att upprätta handlingsplan gemensamt med alla medarbetare.

Nedan finns uppgifterna redovisade rörande min egen medarbetarenkät, siffrorna samt områdena är hämtade direkt ur medarbetarenkäten.

Ledarskap	Index
• Politik och verksamheter	98
• Styra mot gemensamma mål	95
• Utvecklas och lära nytt	90
• Delaktighet och inflytande	95
• Hälsa och arbetsmiljö	95
• Lika rättigheter och möjligheter	70
• Lön	95

Samtidigt som jag har fått ett bra resultat på medarbetarenkäten tänker jag att det alltid finns andra sätt att göra saker på. För mig är även klimatet viktigt inom vår ledningsgrupp. Det jag kan bli bättre på är att inte vara för snabb. Jag är medveten om att jag kan vara för snabb ibland då jag själv tycker att vi är färdiga med en fråga.

Verksamhetens syfte och mål

För att verksamheten ska vara förutsägbar och tydlig är det viktigt att alla medarbetare känner till målen och har förståelse för att de är styrande för verksamheten och pekar ut riktningen för vårt arbete. I verksamhetsplan 2022 har jag skrivit att medarbetare har ett ansvar att själv avsätta tid för att sätta sig in i målen i verksamhetsplanen. I årets medarbetarenkät för hela enheten var index 97 av 100 att medarbetarna kände till målen, vilket jag uppfattar som att samtliga medarbetare upplever att de har kännedom om målen och arbetar mot målen. Jag har varit tydlig med medarbetarna att det är verksamhetsplanen som vi arbetar med och att det är viktigt att ha fokus på den. Vi har haft verksamhetsplanen levande på våra ledningsgrupper och fört diskussioner om den och vad vi ska göra för att förbättra resultatet. Projektsamordnaren har haft ett uppdrag och ett högt mandat i att förbättra gruppens processer som lett till att resultaten förbättrats då hon haft möten med gruppen och beskrivit vad hon gör och varför.

Jag tycker det är viktigt att medarbetarna är delaktiga i att beskriva hur vi ska nå målen och även utveckla och lägga in egna mål. Tyvärr har pandemin påverkat det arbetet i hög grad, vilket medfört att jag skrivit verksamhetsplanen själv i hög utsträckning. Biträdande chef och dåvarande projektsamordnare har varit delaktiga, fått komma med synpunkter och göra rättelser. Därefter har samtliga medarbetare fått ha synpunkter och ändringar gjorts av mig. Under hösten 2021 hade vi dock en gemensam planeringsdag där medarbetarna delades in i grupper för att se över de mål som fanns i 2021 års verksamhetsplan för att komma med synpunkter rörande målen. Anledningen till att vi gjorde på det sättet var att inför 2022 års verksamhetsplan inte var några större förändringar från 2021 års verksamhetsplan. Jag hade bjudit in avdelningens verksamhetscontrollers som inledningsvis berättade om stadens styrning och styr signaler i budget 2022 i syfte att medarbetarna skulle få en ökad förståelse för det övergripande målstyrningsarbetet och hur det arbetet hänger ihop med framtagandet av enhetens verksamhetsplan.

Utifrån deras synpunkter och formuleringar gjordes ändringar i verksamhetsplanen. Mitt vanliga arbetssätt är att medarbetare på en planeringsdag delas in i grupper och själva får

beskriva hur de ska arbeta med målen, vilken utveckling som behövs och hur det ska mätas, vilket vi kommer att göra på hösten. Jag är tydlig med att om man råkat blanda ihop vad och hur eller att det inte går att mäta kommer jag att omformulera det i verksamhetsplanen.

Lärande och delaktighet

För mig som chef är det viktigt att arbeta med utveckling. Det innebär att se över hur vi arbetar, varför vi gör som vi gör, finns det andra sätt att göra det på eller behöver vi skruva på något. Finns det något vi behöver göra mer eller mindre av och vilka behov finns för att vårt arbete ska utvecklas och ge ett mervärde för våra brukare. Det är viktigt för mig att se till medarbetares kompetenser samt fallenheter när det rör utvecklingsfrågor. Nedan beskrivs utvecklingsområden och hur vi arbetat med dem under senaste året och hur medarbetare involverats i arbetet.

I samband med att jag fick uppdraget som enhetschef utsåg jag en socialsekreterare för att arbeta fram rutiner som saknades. Medarbetaren fick sedan på uppdrag av mig en roll som projektsamordnare då enheten behövde ändra sina arbetssätt eftersom det fanns stora utmaningar med att enskilda personer inte kom ut i självförsörjning. De förändringarna av arbetssätten som vi genomförde, samt projektplanen och projektsamordnarens uppdrag och roll, tydliggjordes för samtliga medarbetare på ett enhetsmöte. Frågor fick ställas och det var öppet för synpunkter. De förändringar som genomfördes gav goda resultat, bland annat införandet av den så kallade slussen, som tar samtliga ärenden från mottagningen.

Projektsamordnaren fick även i uppdrag av mig att se över och implementera tjänstekartor (arbetsprocesser med rutiner) med arbetsgrupperna. Tjänstekartan beskrivs mer utförligt under kapitel "Medarbetare".

Jag tycker det är viktigt att enhetens utvecklingsarbete genomförs tillsammans i vår ledningsgrupp. Vi beslutade att ledningsgruppen skulle genomföra en av 2021 års kvalitetsgranskningar gemensamt, den andra granskningen fick projektsamordnaren i uppdrag att genomföra. Vi granskade dokumentation. Därefter redovisades resultatet för medarbetare på ett enhetsmöte av projektsamordnaren och jag gjorde en genomgång av socialstyrelsens föreskrifter både när det rör dokumentationsregler samt kvalitetsledningssystem. Syftet var delaktighet, information, samverkan med medarbetare samt att beskriva varför vi genomför granskningar. Jag var tydlig med att vi ska vara en lärande organisation och att vi inte ska fokusera på fel utan hur vi ska göra istället.

Utifrån de behov som finns på enheten och stöd för chefer och medarbetare beslutade jag att göra om projektsamordnarrollen till en fast tjänst i form av metodutvecklare från 1 april 2022.

Delaktighet och samsyn i ledningsgruppens arbete är en förutsättning för att kunna bedriva verksamheten framåt. Jag frågar samtliga medarbetare vad de tycker och anser och lyssnar i det och sedan försöker vi hitta gemensamma lösningar för hur vi ska gå vidare. Skulle vi inte ha samsyn fattar jag beslut om hur vi går vidare. Samtliga socialsekreterare har uppdrag utöver sina roller som socialsekreterare. Biträdande chefer har frihet att utse personer till olika uppdrag utifrån intresse och lämplighet.

Medarbetare

Värdegrund och gemensamma förhållningssätt

En värdegrund och ett gemensamt förhållningssätt är viktiga delar i hur vi bemöter våra klienter och varandra på arbetsplatsen och påverkar på så sätt både vår arbetsmiljö och våra klientkontakter. En värdegrund kan vara djupt personlig men också teoretisk baserad på kunskap och förförståelse.

HÖRA

HÖRA är Bromma stadsdelsförvaltnings gemensamma värdegrund och står för helhetstänkande, öppenhet, respektfullt bemötande och ansvar. Syftet med HÖRA är att skapa en gemensam syn på de normer och värderingar som är viktiga för oss på vår arbetsplats. Värdegrunden tydliggör vad som förväntas av medarbetarna men värdegrunden ska också hjälpa att skapa ett bra förhållningssätt gentemot våra olika målgrupper.

Värdegrunden är något vi arbetar med kontinuerligt för att hålla den levande. På vår enhet använder vi så kallade värdegrundskort på APT. Korten kan bestå av frågor eller enstaka ord. Korten används som underlag för reflektioner, associationer och diskussioner och bidrar med att skapa gemensamma referensramar. Som komplement till värdegrundskorten använder vi även frågekorten tillhörande Stockholm stads personalpolicy som diskussionsunderlag.



Aktiva åtgärder och personalpolicyn

Vi arbetar aktivt med lika rättigheter samt för att motverka diskriminering och kränkande särbehandling. Vi har en stående punkt för aktiva åtgärder utifrån diskrimineringslagen på dagordningen på APT och de två biträdande cheferna turas om att presentera olika frågeställningar och diskussionsunderlag. Nedan finns ett exempel på aktivitet som utförs på APT.

- **Aktiva åtgärder:**
Tittar på Powerpoint om likabehandling och särbehandling med tillhörande diskussion om bemötande och respekt.

MI

MI bygger på ett förhållningssätt som innebär att möta personer där de är. Metoden bygger på att man håller i åtanke och accepterar att människor som behöver förändra sitt beteende har varierande förutsättningar och vilja till förändring. Därmed finns det i enighet med vår värdegrund en öppenhet gentemot personers olika förutsättningar. Detta förhållningssätt påverkar i sin tur de krav och villkor vi ställer på olika personer utifrån vilka förutsättningar de har, det ger oss alltså en bättre möjlighet att göra individuella bedömningar och att möta våra klienters behov.

Brommamodellen

I Bromma har vi tagit fram en särskild modell för det systematiska arbetsmiljöarbetet. För att säkerställa att vår arbetsmiljö är fri från kränkande särbehandling, trakasserier och diskriminering har alla handläggare var tredje månad ett så kallat brommasamtal med sin närmsta chef. Samtalet är uppbyggt kring en mall med frågor och en skattningsskala för att bedöma risker och eventuella åtgärder. Brommamodellen bidrar i arbetet med en gemensam värdegrund då den blir ett kontinuerligt sätt att hålla ämnet aktuellt. Kontroll att dessa samtal genomförs görs av enhetschef som en del av vår internkontrollplan månadsvis.

	Svar	Skattning	Förslag på stöd och förändring	Ansvarig	Uppföljning
Beskriv din nuvarande arbetssituation utifrån krav och resurser					
Vid vilka tillfällen kan du uppleva att ditt arbete är psykiskt betungande på så sätt att det påverkar ditt välmående även utanför arbetet?					
På vilket sätt tar du ut raster och pauser i arbetet?					
Hur upplever du bemötandet på arbetsplatsen?					
Har du upplevt att du eller någon annan blivit utsatt för kränkande särbehandling på arbetsplatsen?					
Hur upplever du arbetsklimatet på din arbetsplats?					
Är det något du vill tillägga som inte tagits upp?					

Skattningsskala

- Liten** (ingen åtgärd för tillfället)
- Medel** (åtgärdas vid tillfälle)
- Stor** (åtgärdas snarast)
- Allvarlig** (åtgärdas omedelbart)

Medarbetarnas bidrag i verksamhetsutveckling

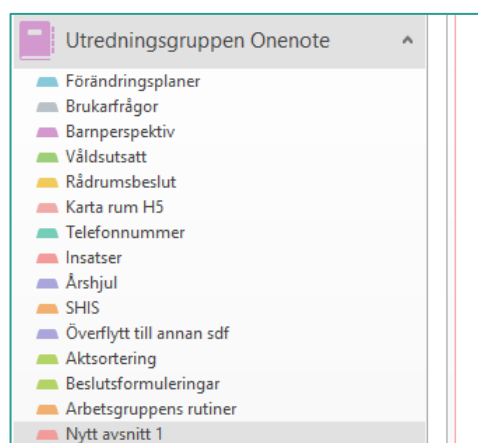
Planeringsdag

Inför fastställandet av årets mål hade enheten en planeringsdag under hösten 2021 med fokus på just verksamhetsplanen för 2022. Arbetsgruppen delades in i mindre grupper och varje grupp fick varsitt mål att arbeta kring. Grupperna fick i uppdrag att diskutera arbetssätt kring befintliga mål men även att komma på nya mål utifrån de resultat vi vill uppnå. Grupperna fick även presentera förslag på hur resultatet ska mätas samt hur uppföljning av målet ska se ut. Arbetet ledde till att några mål omformulerades och förslag på nya arbetssätt och metoder.

I samband med tertialrapport 1 hade enheten ytterligare en planeringsdag med syfte att följa upp målen, informera om stadens nya kvalitetsprogram och föra ytterligare diskussioner kring hur det fortsatta arbetet med uppsatta mål ska se ut. Under dagen diskuterades bland annat vårt arbete med långtidssjukskrivna personer och handläggarna fick presentera sina idéer och behov kring det fortsatta arbetet.

Gemensam uppföljning

Utifrån verksamhetens mål och det systematiska kvalitetsarbetet har vi utarbetat olika uppföljningsmetoder, dels för att samla in och sammanställa resultat men också för att säkerställa arbetsgruppens kontinuerliga delaktighet i verksamhetsutvecklingen. Ett av dessa sätt är att vi använder oss av programmet Onenote. Onenote är ett anteckningsprogram designat för insamling, organisering och delning av information. Enheten har en gemensam anteckningsbok som består av flera flikar där samtliga medarbetare har möjlighet att lägga till och ta bort information. I Onenote samlar vi information som kan vara till stöd i det dagliga arbetet men vi använder också Onenote för att handläggarna själva ska kunna fylla i statistik kopplat till uppföljning av målen i verksamhetsplanen.



I Onenote fyller till exempel handläggarna i i vilka ärenden de har förändringsplaner och i vilka det behöver upprättas. På så vis blir Onenote även ett stöd i arbetet då handläggarna får en tydlig bild över sina ärenden.

Personnummer	Finns förändringsplan?	Om ja, upprättad?	Om nej, bokad datum	Om nej, anledning	Insats
590912 K	Ja	220127	220428		
600426 M	Ja	211208			
610813 K	Ja	211011			
620605	Ska ej göras FP på				
630913 K	Nej			Ej prioriterad	
650618 K	Nej		220509		
660816 M	Nej				
661015 M	Ja	220207			
670130 K	Ja	210928		Remitterad till Stockholmsjobb	Stockholmsjobb
701019 K	Ja	220114			
701113 M	Ja	220210			
710219 M	Nej			Svarade ej vid angiven tid 211029 och 211126. Börjat arbeta, ska avsluta.	
710902 K	Nej			Ej prioriterad, har sjukpenning och ansökt om sjukersättning	
730312 M	Ja	220310			
730409 K	Nej			Ska bokas in om hon ej får stockholmsjobb	Stockholmsjobb
740105 K	Nej			Ska avsluta 1/5	
740708 M	Ja	211028			
740719	Nej			Avslutas 220401, tar över kontrakt	

För att säkerställa att alla beslut som kan påverka ett barn negativt föregås av en barnkonsekvensanalys har vi även en anteckningsbok som handläggarna fyller i. Tabellen är utformad med syfte att säkerställa att det görs en analys per barn. Filen har bidragit till att i dagsläget har gjort analyser i 97 % av besluten som kan påverka barn negativt.

Avslagsdatum	Antal barn	Antal barnkonsekvensanalyser	Handläggare
2022-01-21	1	1	Magdalena
2022-01-20	5	5	Sofia M
2022-01-27	1	1	Sofia M
2022-01-27	3	3	Sofia M
2022-01-31	1	1	Melis
2022-01-25	1	1	Kholod

Goda exempel

Tack vare våra uppföljningsmetoder kan vi lätt uppmärksamma om någon medarbetare arbetar aktivt med att nå resultat i linje med våra mål. Vi hade till exempel om en handläggare som hade en hög andel förändringsplaner i sina ärenden och vi bad henne att dela med sig till gruppen hur hon hade gjort för att uppnå det resultatet. Vi har även en stående punkt på ärendedragningen en gång i månaden där vi går igenom de klienter som inte längre är i behov av försörjningsstöd och vilka metoder som använts för att klienten blivit självförsörjande.

Tjänstekartor

Enligt SOSFS 2011:9 (socialstyrelsens författningssamling) ska vi identifiera, beskriva och fastställa de processer i verksamheten som behövs för att säkra en god kvalitet. I varje process ska vi identifiera de aktiviteter som ingår och bestämma aktiviteternas inbördes ordning. Processerna ska beskrivas överskådligt, göras kända och finnas tillgängliga för medarbetarna. Vi har därför tagit fram tjänstekartor. Den grundläggande tanken med

tjänstekartorna är att öka socialtjänstens kvalitet och ge medarbetarna ett fungerande, användbart, lättförståeligt och konkret arbetsverktyg i det dagliga arbetet. Syftet är även att nå likställighet, rättssäkerhet och att identifiera brister/luckor.

Utreda och besluta SOL (ansökan)		Fastställt: 2021-10-24 Reviderad: 2022-03-04										
Enheten för arbete och försörjning - mottagningsgruppen												
Uppfatta frågeställningen		Planera utredning, inhämta och analysera information				Bedöma behov och ta beslut enligt delegationsordning och riktlinjer		Delgivning vid avslag		Planering/avslut		
	Dag 1 Mottagning	Dag 1 Mottagning	Dag 2-7 Kallelse	Senaast dag 14 Första möte	Dag 2-30 Enskilda/öppna samtal	Dag 2-30 Sakunniga/ referenser	Dag 2-60 Akut boende eller bistånd	Dag 2-60 Behovsbedömning/beslut ut	Dag 2-60 Delgivning vid avslag	Dag 30-60 Ärendet överlämnas till slussen	Dag 30-60 Möte och remittering	Avaluta utredning
Den enskilde (klienten)	Inkommer med handling eller ansökningsblankett om ekonomiskt bistånd till socialtjänsten.	Kontakt med utredare på mottagningen via telefon.	Kontakt med utredare. Kallelse och information via post. Tid för ett första samtal/besök bokas in samt info om handlingar att ta med vid första mötet.	Första möte med utredare. 1. Genomgång av ansökan. Få information om ev. handlingar som saknas. 2. Information om utredningsprocessen. 3. Planera den fortsatta utredningen. 4. Bevara initial bedömning del 3.	Enskilda/öppna samtal. 1. Ett eller flera enskilda samtal med utredare.	Vid behov, och med den enskildes samtycke, kan utredare ta kontakt med sakunniga/ referenspersoner, exempelvis på: 1. Hälso- och sjukvården. 2. Psykiatri. 3. Jobbcentret.	Bistånd kan akut ekonomiskt bistånd i form av boende eller matpengar under utredning vara nödvändigt s.k. nödprövning.	Behovsbedömning och beslut. 1. Bedömning och beslut tas av utredare.	Delgivning vid avslag. 1. Vid avslag på ansökan skickar nämnden utredning och beslut för genomgång. 2. Information om möjligheten att överklaga (vid avslag).	Kontakt med utredare via telefon eller brev.	Mötesamtal med utredare.	Avaluta utredning
Närstående					Vid behov, ett eller flera enskilda samtal med utredare.							
Utredare	Kontakt med enskild. 1. Brev skickas där sök uppmärkas kontaktas mottagningen. Om personen går avstängt. 2. Om den enskilde inkommit med en handling där ett handlingsplanerat kronologisk diarietillägg. 3. Om den enskilde inkommit med en ansökan om utredning och avslå ansökan alternativt avslå utredning. Läs mer här.	Kontakt med enskild. 1. Uppföljning på mottagningen. Går den boende, läs här. 2. Ska personen hänvisas till annan boende? 3. Gör en situationsskildring (kan innehålla en kronologisk diarietillägg). 4. En ansökan beviljas. 5. Om sökande bedöms ha ett långvarigt behov. 6. Om sökande bedöms ha ett långvarigt behov. 7. Om behovet är kortvarigt görs en utredning och avslå ansökan alternativt avslå utredning. Läs mer här.	Kontakt med enskild. Vid långvarigt behov: 1. Tid för upprepade samtal. 2. Informera om "Handlingsbegäran". Vid kortvarigt behov: 1. Skicka handlingsbegäran. 2. När ansökan/komplettering kommer in förklara ärendet av btr. entvissat enligt förföringsta. Vid kortvarigt behov, läs här.	Första möte med enskild. 1. Gå igenom ansökan, är ansökan komplett? Saknas handlingar? 2. Ett eller flera enskilda samtal med närstående, sakunniga och/eller andra referenspersoner. Läs mer här. 3. Planera den fortsatta utredningen. Fyll i initial bedömning del 3. 4. Yttrande om att barn har tillgång till en socialtjänst. 5. Dokumentera. 6. Bedöma ansökan och ta beslut. 7. Överge kontrollar.	Enskilda/öppna samtal. 1. Ett eller flera enskilda samtal med enskild. 2. Ett eller flera enskilda samtal med närstående, sakunniga och/eller andra referenspersoner. Läs mer här. ÖBS! Att det ska frimås ett dokumenterat samtycke till informationsutbyte, se länkar ovan. Läs mer här.	Vid behov kan uppgifter hämtas in från dem som känner den enskilde väl, t.ex. 1. Hälso- och sjukvården. 2. Arbetsmarknaden. 3. Jobbcentret. ÖBS! Att det ska frimås ett dokumenterat samtycke till informationsutbyte, se länkar ovan. Läs mer här.	Vid ansökan om akut bistånd: 1. Diskutera med närmsta chat. 2. Besluta om akut boende. Använd checklista om barnfamilj. Vid behov av akut ekonomiskt bistånd: 1. Diskutera med närmsta chat. 2. Besluta om akut ekonomiskt bistånd. Läs mer här. Fyll i information om TOC. Läs här.	Behovsbedömning och beslut. 1. Sammanställ utredningen, beakta barns rättigheter, gör ett beslutat s.k. en bedömning och beslut till enskild. 2. Meddela bedömning och beslut till ämna. 3. Informera om möjligheten att lämna in en ansökan om nöd. 4. Informera om möjligheten att överklaga beslut. Fyll i checklista Läs mer här.	Delgivning vid avslag. 1. Sammanställ utredningen. 2. Om barn kan påverkas negativt av beslutet ska en bedömning göras. 3. Beslut fattas utgående från barnets bästa. 4. Informera om möjligheten att överklaga beslut. 5. Informera överklagaren skyndsamt enligt riktlinjer.	Utredare i Slussen tar över ärendet. 1. Kontrollera checklista för att boka tid för ett första samtal/besök. 2. Skicka brev till sökande för att boka tid för ett första samtal/besök. 3. Om tillägg till ärendet är överlämnat till t.ex. Förvaltningsrätten bör ärendet vara öppet till dess att ärendet är avslutet. Läs mer här.	Möte med enskild. 1. Fyll i initial bedömning del 4. 2. Informera om möjligheten att överklaga beslut. 3. Om tillägg till ärendet är överlämnat till t.ex. Förvaltningsrätten bör ärendet vara öppet till dess att ärendet är avslutet. Läs mer här.	Utredning avslutas. 1. När enskild inte varit sökande under två månader. 2. Utredning får inte avslutas under pågående ansökan/beslut. 3. Utredning får inte avslutas under pågående ansökan/beslut. 4. Utredning får inte avslutas under pågående ansökan/beslut. 5. Utredning får inte avslutas under pågående ansökan/beslut. Läs mer här.
Chief												
Rutiner och information	Kontrollrutiner Polisanmälan Kontakt med barn	Samverksamhetsplan Ansökan från BSLU Rutiner för samverksplanering Kontakt med barn	Information om TOC Rutiner för utredning Kontakt med barn	Uppföljning av initial handläggning Information om handläggning	Sammanställning och dokumentation Ärendesrapportering Bedömning av behov Bedömning av behov	Rutiner för handläggning Rutiner vid hot och våld Rutiner vid hot och våld	Samverksamhet och SBE Rutiner vid hot och våld	Bedömning av akut ekonomiskt bistånd Checklista om barnfamilj Checklista om akut ekonomiskt bistånd	Sammanställning av utredningen Sammanställning av utredningen Sammanställning av utredningen	Sammanställning av utredningen Sammanställning av utredningen Sammanställning av utredningen	Mötesrutiner Mötesrutiner Mötesrutiner	Delegationsordning Delegationsordning Delegationsordning

I tjänstekartor beskrivs utredningsprocessen utifrån moment, delmoment, tidsaspekt och aktör. I varje moment ligger länkar till rutiner, informationsdokument, mallar och riktlinjer.

Rapportering

En del av vårt kvalitetsledningssystem bygger på upptäckten och rapporteringen av avvikelser och brister. Detta förutsätter en kunskap och förståelse för hur arbetet ska utföras och hur våra mål ser ut. När vi vet vad vi har att utgå ifrån vet vi också när vi avviker, vet vi varför vi avviker vet vi också ofta vad vi behöver göra för att undvika detta. Hjälps vi åt ökar vi kvaliteten i verksamheten tillsammans.

Introduktionsplan

De som är ansvariga för introduktion av nyanställda är våra två mentorer. Metodutvecklare och mentorer har under våren 2022 påbörjat arbetet med att ta fram en ny introduktionsplan för nyanställda. Tanken är att vår introduktionsplan ska ha tät anknytning till tjänstekartorna och att planen ska fungera som ett fortsatt stöd i arbetet även efter introduktionen är avslutad som ett komplement till tjänstekartorna.

Arbetsgrupper och samverkansgrupper

Vi har ett flertal handläggare som sitter i olika arbets- och samverkansgrupper både internt och med externa aktörer. Exempel på detta är vår FUT-utredare (FUT= felaktiga utbetalningar) som deltar i stadens nätverk för FUT-utredare och på så vis har hon kunnat diskutera frågor som dykt upp hos oss i nätverket. På så vis bidrar FUT-utredaren till vår verksamhetsutveckling och till att säkerställa kvalitet genom likställighet inom staden.

Medarbetares kompetens

Mentorer

På enheten har vi två mentorer, en i vardera arbetsgrupp. Mentorerna är utsedda av deras närmsta chef utefter deras egenskaper och kompetens. Mentorerna har bland annat ansvar vid introduktion och upplärning av nyanställda, det är därför viktigt att de har en bred kunskap och att de är pedagogiska. Mentorerna är också de som blir uppförordnade när ordinarie chef är frånvarande, det är därför viktigt att de till viss mån även har ledaregenskaper. Vi har valt att uppförordna mentorer som ett led i kompetensutvecklingen istället för att låta annan chef täcka vid frånvaro.

Specialuppdrag

Vi har ett mål om att alla handläggare ska ha ett varsitt särskilt uppdrag. Uppdragen kan vara att vara representant i en samverkansgrupp med andra aktörer eller ansvar över en specifik arbetsmetod eller verktyg. Enheten har även två barnrättsombud som organiseras under stadsdelens barnrättssamordnare.

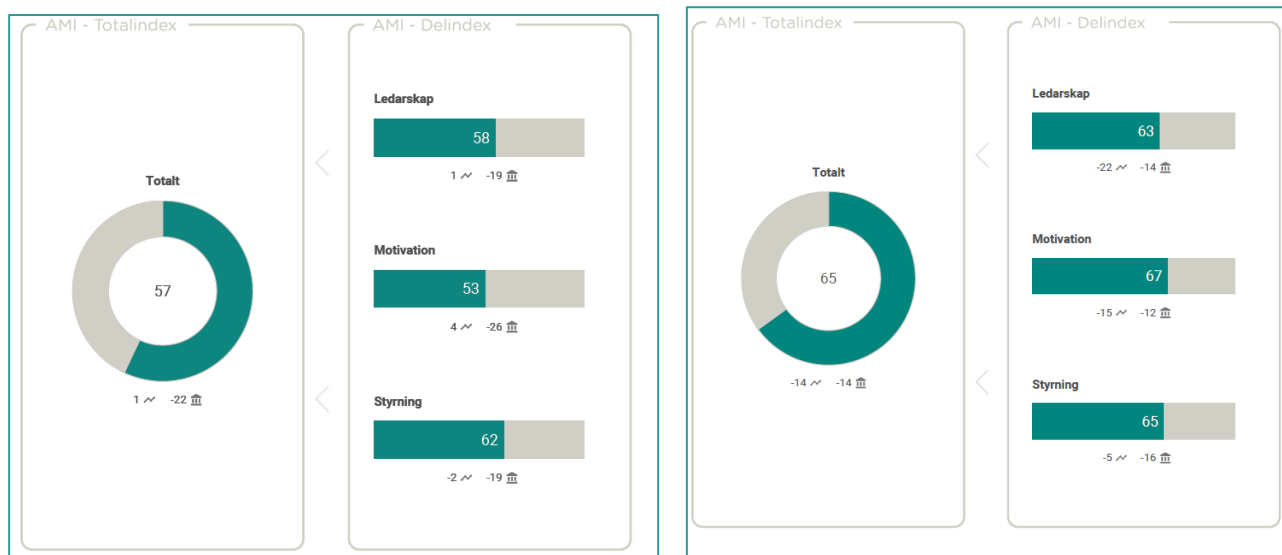
Tidigare erfarenhet

På enheten har vi en arbetsgrupp med olika utbildnings- och arbetslivsbakgrund som vi är måna om att ta tillvara. Det kan till exempel handla om handläggare som arbetat med försörjningsstöd i andra kommuner eller stadsdelar som får dela med sig av sin tidigare erfarenhet. Vi har handläggare med annan utbildningsbakgrund som är till hjälp i utredningsarbete vid ansökan om specifika ändamål. Vi har även handläggare som tack vare tidigare arbeten har stor kunskap om vissa områden, till exempel tandvård, som är relevanta för oss i utredningsarbetet, det kan till exempel handla om medarbetare som tidigare arbetat på pantbank som blir en tillgång för oss när vi utreder deklARATIONER.

Medarbetarundersökningar

2020

Arbetsgrupperna utredning och mottagning tillhörde 2019 varsin enhet och har därför två separata resultat. Utredning hade ett AMI på 57 och mottagning på 65. Resultatet utmynnade i två handlingsplaner.

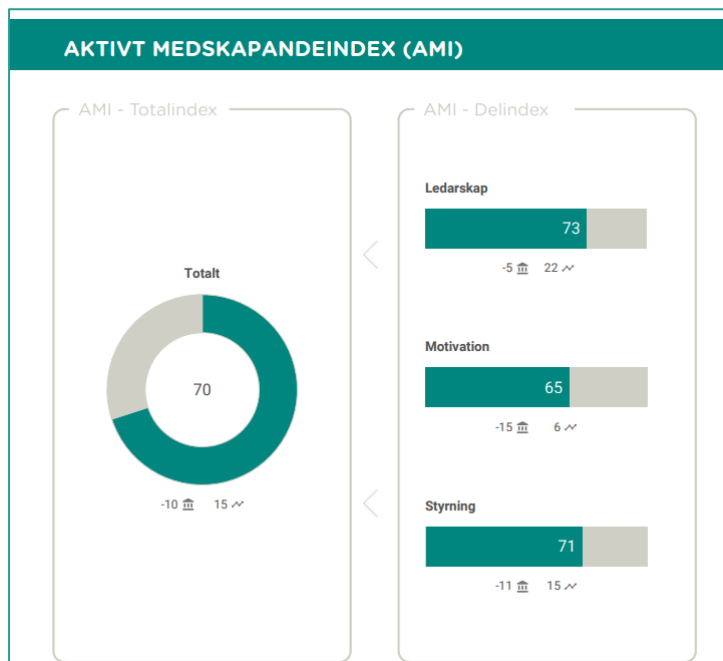


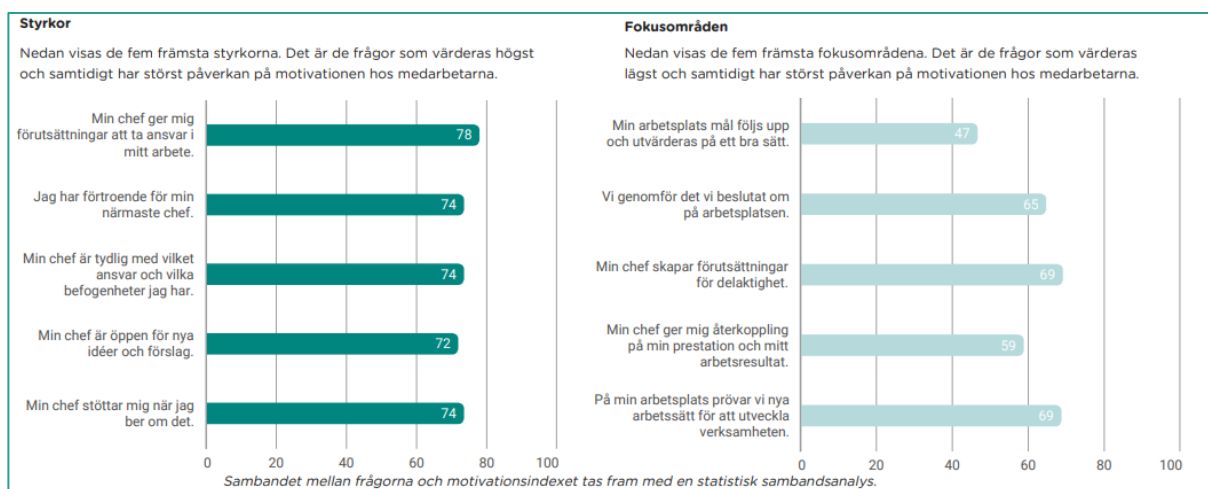
Utredning

Mottagning

2021

Medarbetarenkäten hade år 2021 en svarsfrekvens på 75 % och ett AMI på 70, en förbättring med 15 sedan föregående år. Samtliga delindex har också ett förbättrat resultat från föregående år.



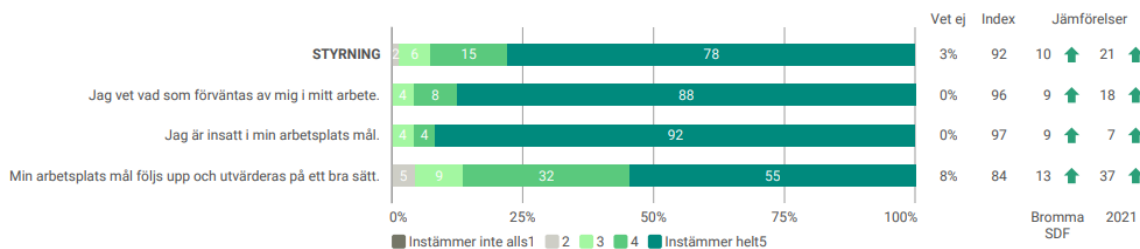
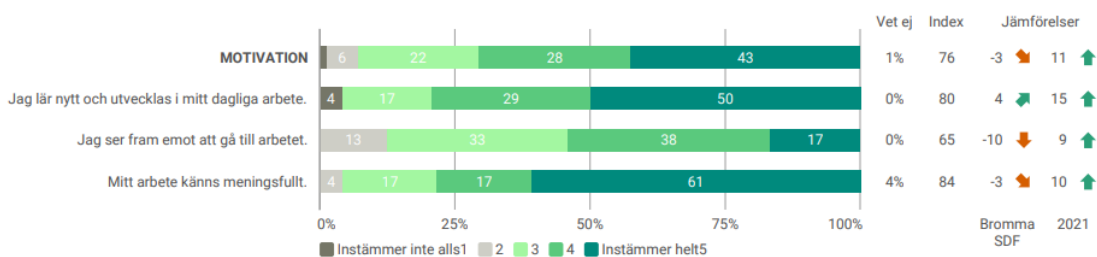
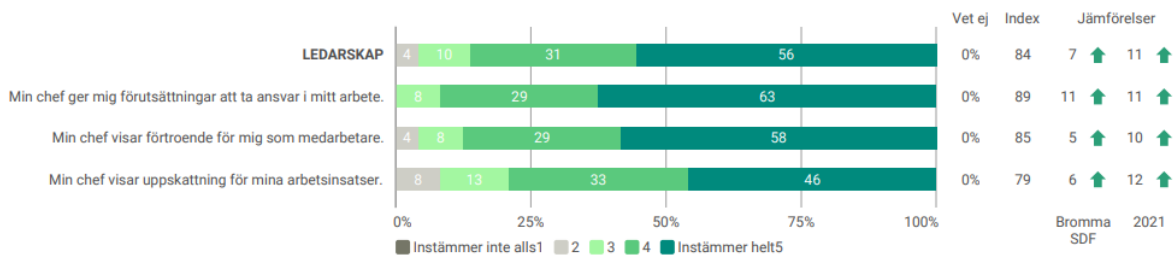
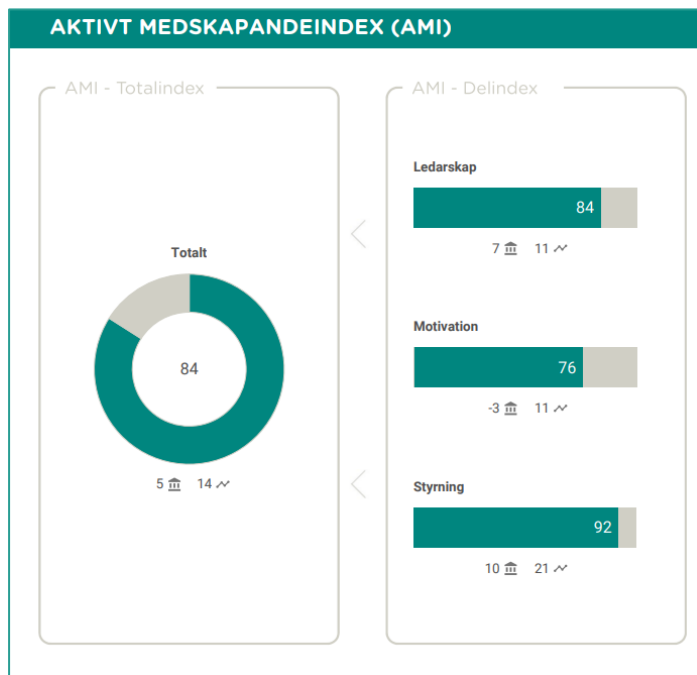


Fokusområde gällande återkoppling kan bero på att vikarierande chef inte hade några lönesättande samtal, något som kan ha bidragit till att medarbetarna inte var insatta i hur deras prestation motsvarade lönesättningen. Resultatet i fokusområde gällande att mål följs upp och utvärderas på ett bra sätt, kan bero på att det sedan tidigare inte funnits något strukturerat sätt att göra medarbetarna delaktiga, bland annat utvecklande av verksamhetsplan eller kontinuerlig uppföljning av denne. Något som vi under 2021 har arbetat aktivt med att förbättra.

Efter analys av resultatet och genomgång med arbetsgruppen upprättades tre handlingsplaner. Handlingsplanerna rörde arbetsmiljö, delaktighet och lönekriterier. Ytterligare en handlingsplan upprättades som rörde återkoppling från närmsta chef. Åtgärder som vidtogs var bland annat ärendegenomgångar med sin närmsta chef, brommasamtal och genomgång av

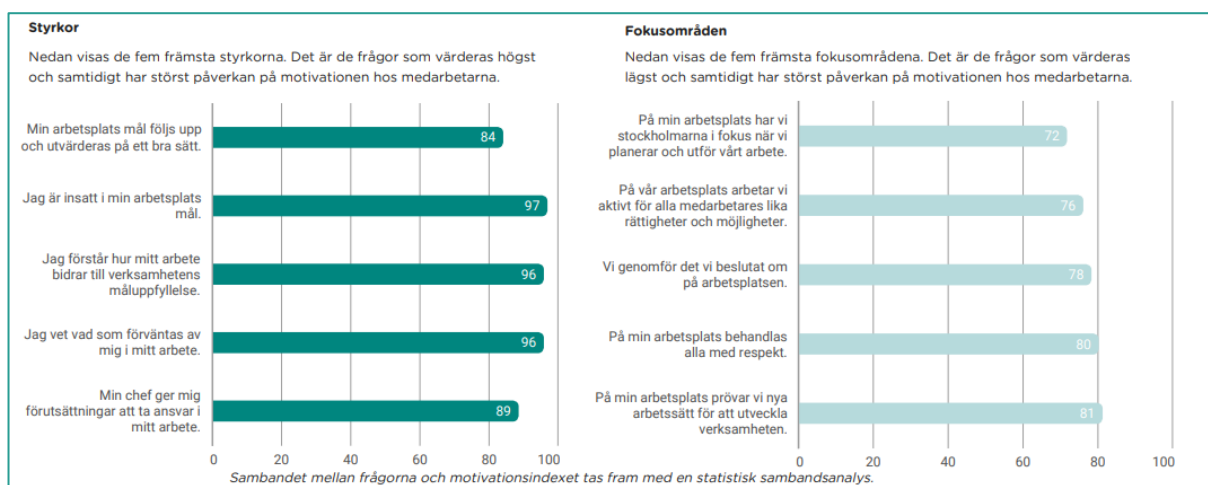
personalpolicyn på enhetsmöte. Inför medarbetarundersökning för 2022 hade de två enheterna slagits samman.

2022



Enhetens medarbetarundersökning för år 2022 hade en svarsfrekvens på 89 %. Enhetens AMI (aktivt medskapandeindex) är 84, vilket är en förbättring med 14 indextal från förra årets resultat och en förbättring med 27 från 2020. Samtliga delindex har också ett högre resultat än föregående år. Anledningen till en högre siffra kan bero på aktivt arbete gällande mål och delaktighet, att arbetsbelastning gått ner och att enheten fått en mer stabil chefssituation.

Under föregående år har vi arbetat mycket med att göra arbetsgruppen delaktig i verksamheten och dess utveckling, det kan vara en bidragande faktor till att en så pass hög andel av medarbetarna är insatta i arbetsplatsens mål och är förstår hur deras arbetsinsats bidrar till att nå våra mål. Vi har även börjar arbeta mer strukturerat och systematisk med kvalitet och uppföljning i verksamheten vilket kan bidra till att så pass många upplever att arbetsplatsens mål följs upp och utvärderas på ett bra sätt.



Ett viktigt fokusområde är medarbetarnas upplevelse av att vi har stockholmarna i fokus, numer stockholmarnas fokus, när vi planerar och utför vårt arbete. Enheten har under våren påbörjat arbetet med att ta fram brukarenkäter och planerar att ge vår kommande VFU-student (verksamhetsförlagd utbildning- socionomstudent som gör sin praktikperiod) i uppdrag att utveckla ett sätt för oss att ta del av vår målgrupps åsikter för att öka deras delaktighet.

Resultaten från medarbetarenkäten diskuterades med arbetsgruppen under ett morgonmöte i april månad. De områden som valdes ut var ”På vår arbetsplats arbetar vi aktivt för alla medarbetares lika rättigheter och möjligheter” och ”På min arbetsplats har vi stockholmarna i fokus när vi planerar och utför vårt arbete”. Arbetsgruppen delades in i två mindre grupper och fick i uppdrag att göra varsin handlingsplan med konkreta idéer på vad som kan göras inom respektive område för att förbättra kvaliteten.

Sammanfattningsvis ser vi över de tre senaste åren en betydande förbättring i resultatet och det är något som både arbetsgruppen och ledningen är en del av och är stolta över.

Resultat och analys

Uppföljning från föregående år

Enheten för arbete och försörjning har varit en enhet sedan 1 januari 2021. Utifrån tidigare organisation var enheten tidigare uppdelade i två enheter och målen har med anledning av organisationsändringen över tid ändrats. Vi har därför valt ut resultatet av vissa mål och indikatorer som vi kan jämföra under de tre senaste åren. Nedan beskrivs kortfattat hur situationen var i en av arbetsgrupperna och en process som bidragit till enhetens resultat i verksamhetsberättelsen 2021 och fokus för 2022.

Utredargruppen hade under sommaren 2020 uppemot 65-70 aktuella hushåll, vilket föranledde att socialsekreterarna inte hann göra utbetalning av försörjningsstöd i tid. En projektplan för att se över arbetssätten samt utveckla arbetet upprättades därför i september 2020. Vid samma tidpunkt tillsattes två allmänna visstidsanställningar som fick handlägga samtliga ärenden från mottagningsgruppen för att utredarna skulle ha möjlighet att arbeta i sina befintliga ärenden. I februari 2021 beslutades att införa och implementera det arbetssättet som prövats under en tid, d.v.s. att två medarbetare handlägger samtliga ärenden från mottagningen i syfte att ge mer stöd och hjälp till enskilda, samt upprätta förändringsplaner, det arbetssätt som idag kallas ”slussen”.

Det goda resultatet, att fler fick hjälp och stöd och kunde gå vidare till självförsörjning, hitta boende på egen hand samt få ersättningar från statliga ersättningssystem, såsom exempelvis pension, gjorde att beslutet om att införa en sluss fattades. När arbetet med projektplan påbörjades i september 2020, var antalet hushåll 378 stycken. Under 2021 minskade antalet hushåll som uppbar försörjningsstöd succesivt och uppgick till 317 stycken i november månad. Dock ökade antalet hushåll igen under december månad till 330 stycken. Ökningen berodde på att flera nyanlända hushåll som inte var berättigade till eller väntade på etableringsersättning från Migrationsverket aktualiserades på enheten. Ökningen ledde till att fler personer fick försörjningsstöd




Enheten för arbete och försörjning hade 19 indikatorer i verksamhetsplanen år 2021, därutöver hade vi 14 aktiviteter samt 12 enhetsmål. Flera av enhetsmålen hänger ihop med indikatorerna och aktiviteterna. Samtliga mål och indikatorer och aktiviteter kommer inte att redovisas nedan. Vi har valt ut och fokuserat mer på vissa mål och indikationer vi bedömer har haft störst påverkan på det resultatet under år 2021.

Målstyrningsarbete



Enhetens chefer och metodutvecklare har under år 2021 sett över hur vi ska mäta målen med utgångspunkt i 2020 års verksamhetsberättelse, samt vilket fokus vi ska ha för att förbättra resultaten i verksamhetsberättelse för 2022. Mycket är beskrivet tidigare och fokus kommer att ligga mer på hur vi arbetat och vilka omvärldsfaktorer som spelat in, samt vilka IT- system för stadsgemensam statistik och uppföljning som har använts. Syftet är att se utveckling över tid, vad som behöver förändras samt jämföra med andra stadsdelar.

Förutom verksamhetsplan har vi internkontrollplan och väsentlighets- och riskanalysen som vi arbetat med under 2021, samtliga finns i stadens ledningssystem ILS-webb (Integrerad ledningssystem).

Exempel på hur internkontrollplanen följs upp.

Process	Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet	Analys
Att stödja människor i Bromma att tillvarata sina resurser för att bli självförsörjande	Arbeta med förändringsplaner	<p>Kontroll av andel förändringsplaner</p> <p>Hur dokumenteras kontrollen? *</p> <p>I en uppföljningsfil</p> <p>När utförs kontrollen?*</p> <p>Varje månad</p> <p>Vilken funktion kontrollerar?*</p> <p>Biträdande enhetschef</p>	<p>Följa upp antalet upprättade förändringsplaner inom tre månader</p> <p>Kontrollansvarig*</p> <p>Hillevi Laine</p> <p>Beskrivning</p> <p>Biträdande enhetschef följer upp antal upprättade förändringsplaner i remitterade ärenden månadsvis för att säkerställa att planer upprättas när det är lämpligt.</p>	<p> Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Enhetschef har kontrollerat med biträdande chef i januari och i februari att förändringsplaner är upprättade.</p> <p>Enhetschef kontrollerade den 21 mars att biträdande chef följt upp upprättade förändringsplaner</p> <p> Status</p> <p> Ingen avvikelse</p>

Exempel på hur väsentlighets- och riskanalysen följs upp

Process	Oönskad händelse	Åtgärd VoR	Analys
Att stödja människor i Bromma att tillvarata sina resurser för att bli självförsörjande	 Andelen personer som har ekonomiskt bistånd i förhållande till befolkningen ökar i Bromma	<p>Följa upp antalet hushåll och utbetalt ekonomiskt bistånd månadsvis</p> <p>Åtgärdsansvarig*</p> <p>Hillevi Laine</p> <p>Beskrivning</p> <p>Enhetschef följer upp ovanstående i sociala system månadsvis</p>	<p> 2022-05-03</p> <p>Antalet hushåll och utbetalt ekonomiskt bistånd följdes upp den 3 februari. Antalet aktuella hushåll i december var 330 stycken och i januari preliminärt 317 stycken. Utbetalt ekonomiskt bistånd var ca 3,2 miljoner i december mot 3,3 miljoner i januari.</p> <p>Antalet hushåll i februari var preliminärt 316 stycken och utbetalt ekonomiskt bistånd ca 3,2 miljoner.</p>

Ett annat systemstöd som vi använder oss av är ekonomiskt bistånd.stockholm.se. Det är ett system som hela staden kan använda sig av för att relativt snabbt kunna se antal hushåll och utbetalt bistånd.

Beslutsstöd är det statistiksystem som enheten mest använder. Det är ett system där stadens verksamheter kan följa utveckling över tid utifrån valda parametrar. Beslutsstöd har dock vissa eftersläpningar varför det tar ca två månader innan informationen finns att tillgå. Den statistik som finns att hämta i beslutsstöd är utifrån olika variabler som kan följas över tid samt att det är möjligt att göra jämförelser bakåt i tiden samt med andra stadsdelar. Uppgifterna i beslutsstöd påverkar i hög grad enhetens arbetsätt samt fokusområden. De flesta av stadens obligatoriska indikatorer från kommunfullmäktige för området, får resultatet i beslutsstöd.

De variabler som finns att följa och göra jämförelser med är antalet hushåll, utbetalt ekonomiskt bistånd, ekonomiskt bistånd fördelat efter hushållstyp, biståndstagare och hushållsstorlek i de olika stadsdelsförvaltningarna samt ålder.

Nedan följer ett exempel på vuxna biståndstagare med försörjningshinder fördelade på stadsdelsförvaltningarna:

Kod/Försörjningshinder	Stadsdelsförvaltning / enhet %													Summa			
	Rinkeby Kista	Spångar-Tensta	Hässelby-Vällingby	Bromma	Kungsholmen	Norrmalm	Östermalm	Södermalm	Enskede-Vantör	Skarpnäck	Farsta	Hägersten-Ålsjö	Skärholmen		Enh. För hemlösa	Boutrednings-enhete	Intr. Stäm.
Arbetslösa	49	47	45	39	40	49	27	31	48	33	39	36	43	37	14	78	44
01 Arbetslös, otillräcklig ersättning A-kassa/Alfa	1	1	1	2	1	1	0	1	2	2	0	2	1	0	0	0	1
05 Arbetslös, otillräcklig ersättning AF	15	16	15	12	17	19	8	11	17	11	12	10	11	2	3	0	12
13 Arbetslös, väntar ersättning A-kassa/Alfa/AF	0	0	0	1	1	2	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0
02 Arbetslös utan ersättning	12	23	16	13	14	9	10	10	19	17	13	10	8	16	11	0	14
03 Arbetslös utan ersättning - i aktivitet	21	5	11	11	6	13	5	7	6	3	11	10	18	17	0	0	11
10 Nyanländ etablering	1	1	2	1	0	4	2	1	4	1	2	3	2	0	0	0	53
43 Nyanländ 25-75% etablering	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
45 Väntar etableringsersättning	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	25
47 Nyanländ ungdom / gymnasiet - ej enskank	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Sjukskriven med läkarintyg	22	17	20	32	25	26	29	32	24	35	21	27	25	14	3	0	22
07 Sjukskriven, otillräcklig sjukpenning	1	1	1	1	0	4	3	3	2	2	2	2	2	0	0	0	1
25 Sjukskriven, väntar sjukpenning	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1
06 Sjukskriven, ingen sjukpenning	21	16	19	30	25	21	27	28	22	32	19	23	22	13	3	0	21
24 Indragen ersättningsår i FK - första ansökan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sjuk- eller aktivitetsersättning	5	5	4	4	6	3	2	3	3	5	4	3	5	1	0	0	4
09 Sjuk- eller aktivitetsersättning, otillräcklig	4	4	3	2	3	2	2	2	3	4	3	2	5	1	0	0	3
26 Sjuk- eller aktivitetsersättning, väntar	1	0	0	1	3	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1
42 Nyanländ 0-24% etablering	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pensionär	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	23	0	1
15 Flyktning m varakt nedsett arbblöm el över 60 å	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16 Över 65 år med ingen eller låg ålderspension	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	23
46 Väntar på ansökan / Aktivitetsersättningsstöd	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

För Bromma stadsdelsförvaltning kan vi se att 140 personer är arbetslösa, att 114 personer är sjukskrivna med läkarintyg, varav 110 saknar sjukpenninggrundande inkomst och 13 har aktivitetsersättning. Förutom de variabler som syns i tabellen finns exempelvis mått på personer som pga. av socialmedicinska skäl inte kan arbeta. Det kan bero på missbruk eller psykisk ohälsa.

I diagrammet kan vi bland annat också se att Bromma har en hög andel sjukskrivna utan sjukpenninggrundad inkomst. Anledningen till att Bromma har en hög andel är att det på enheten tidigare har saknats kunskap om hur detta arbete ska genomföras. För att inhämta kunskap har enheten därför träffat sjukvården, psykiatri och vårdcentraler och en annan stadsdel om hur vi kan arbeta framöver med målgruppen. Antalet ärenden berör ca 30 % av samtliga ärenden på enheten och är högre än de flesta andra stadsdelar. I årets verksamhetsplan har enheten ett mål att arbeta med målgruppen.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
13		dec	1 346	700	935	372	188	214	178	461	1 152	459	705	839	624	420	27	280	8 900	
14		jan	1 358	693	921	361	185	211	175	454	1 131	456	701	842	617	405	19	293	8 822	
15		feb	1 343	686	901	356	197	208	169	454	1 149	437	708	846	636	406	22	293	8 811	
16		2021 mar	1 360	694	885	357	197	212	173	464	1 145	449	710	823	629	424	21	296	8 839	
17		apr	1 353	692	909	350	196	209	168	463	1 165	443	697	832	628	404	26	309	8 844	
18		maj	1 363	680	862	345	186	208	164	462	1 151	439	683	802	615	378	24	296	8 658	
19		jun	1 382	699	892	353	189	213	166	466	1 161	443	680	806	625	382	33	288	8 778	
20		jul	1 383	707	882	341	180	205	165	456	1 168	444	675	797	619	379	33	308	8 742	
21		aug	1 394	722	892	333	183	207	157	450	1 150	441	665	770	620	395	28	372	8 779	
22		sep	1 329	734	895	318	177	192	160	441	1 136	437	657	748	590	395	17	384	8 608	
23		okt	1 316	716	872	314	174	190	154	445	1 120	427	645	716	578	411	29	361	8 468	
24		nov	1 304	744	879	322	173	180	154	453	1 112	413	632	720	586	422	37	354	8 485	
25		dec	1 283	743	888	330	166	177	149	453	1 094	415	640	722	585	416	15	332	8 408	
26		jan	1 291	746	885	317	171	168	140	448	1 094	412	631	708	578	418	23	331	8 361	
27		feb	1 253	728	870	328	164	159	143	442	1 062	408	634	707	589	423	19	309	8 238	
28		2022 mar	1 243	722	859	336	152	161	140	454	1 075	410	627	715	573	423	35	314	8 209	
29		apr, prel	1 183	709	855	323	153	152	134	451	1 063	401	608	697	569	410	20	286	8 014	
30		Förändring mellan mar 2022 och ...																		
31		2022 feb	-40	-6	-11	8	-12	2	-3	12	13	2	-7	8	-16	0	16	5	-29	
32		2021 mar	-147	28	-26	-21	-45	-51	-33	-10	-70	-39	-83	-108	-56	-1	14	18	-630	
33		2020 mar	7	79	-93	-92	-29	-26	5	6	-15	-45	-99	-68	-40	58	9	16	-325	

I ovanstående diagram redovisas antalet hushåll avseende 2021. Bromma stadsdel hade 357 hushåll i januari 2021 som därefter minskade till 314 stycken i oktober. Därefter ökade antalet hushåll, en av anledningarna var att staden fick flera nyanlända hushåll som inte ingick i etableringen.

Verksamhetsberättelse 2021

Enheten för arbetet och försörjning hade god måluppfyllelse både rörande verksamhet samt budgetföljsamhet. När det rör budget hade enheten ett överskott om ca 6 miljoner utifrån att medarbetarna arbetat intensivt med att enskilda ska komma ut i egen försörjning.

Av 19 indikatorer uppfyllde vi målet för 15 stycken. Två indikatorer, som rör arbetsmarknadsinsatser, var inte möjliga att uppfylla. Detta berodde främst på pandemins påverkan som medförde att andra verksamheter inte tog emot enskilda utifrån Folkhälsomyndighetens restriktioner. En indikator, som avser sjukfrånvaro, uppnåddes delvis. Mätningen av sjukfrånvaron försvårades då flera medarbetare var registrerade på fel enhet i systemet. Detta har gett ett missvisande resultat med en högre sjukfrånvaro än den faktiska sjukfrånvaron på enheten. Den fjärde indikatorn rörde AMI (aktivt medarbetarindex). Enhetens resultat på 70 var ett lägre resultat än kommunfullmäktiges mål om 82. Inom enheten hade mottagningsgruppen hade ett högre index och utredargruppen ett lägre. Handlingsplaner upprättades och har arbetats med under året, vilket medförde att årets resultat var högre än kommunfullmäktige med index 84.

Vi har valt ut att beskriva budgetutfallet samt följande mål och indikatorer som jämförs över tid, det vill säga under de tre senaste åren. Som tidigare nämnts så har nuvarande enhet varit två enheter med varsin arbetsgrupp. Nedanstående kommer att redovisas med faktiska resultat och därefter görs en analys av resultaten för varje område. Därefter beskrivs fokusområden och utvecklingsarbetet för 2022.

Budget

Under 2022 prognostiserar vi en budget i balans. Vi tror att det ekonomiska biståndet kommer att öka något från föregående år eftersom det kom flera stora nyanlända familjer i slutet på år 2021 som inte ingår i etableringen och då har rätt att få ekonomiskt bistånd för sin försörjning.

Nedan visas tilldelad budget i miljoner kronor under de tre senaste åren enbart för det ekonomiska biståndet, dvs. handläggningskostnader samt andra kostnader är inte redovisade. Det som visar på det goda resultatet för 2021 är utbetalt bistånd. Generalschabloner är utbetalningar från staten som förvaltningsledningen beslutar om hur det ska fördelas inom avdelningen. Budgetramen för det ekonomiska biståndet har höjts mellan åren 2019- 2021 utifrån att antalet hushåll ökade och det utbetalade bistånd var högre än tilldelad budgetram. Det utbetalade biståndet ökade mellan år 2019 och 2020 men minskade väsentligt mellan år 2020 och 2021.

År	Tilldelad budget	Utbetalt bistånd	Generalschabloner
2019	33 000 000	43 900 000	18 000 000
2020	36 000 000	44 700 000	15 000 000
2021	41 000 000	37 000 000	3 300 000
2022	39 000 000	Prognos 39 000 000	Oklart

¹Kommuner har rätt till ersättning från staten för vissa av de kostnader de har för asylsökande med flera. Kommuner har även rätt till ersättning för vissa kostnader de har för personer som ansökt om eller fått uppehållstillstånd. En del av de statliga ersättningarna betalas ut utan ansökan och en del behöver kommuner ansöka om.

I verksamhetsberättelsen för år 2019 beskrivs ett överskott på ca 5,5 miljoner kronor. Det beror främst på att generalschablonerna som tilldelades höjdes från beslutade 7 miljoner kronor till faktiska 18 miljoner kronor. Under år 2020 höjdes generalschabloner från 12 miljoner till 15 miljoner och det ekonomiska biståndet redovisade ett underskott på ca 6 miljoner kronor. För år 2021 minskades generalschablonerna med ca 5 miljoner då det ekonomiska biståndet minskade från beslutade 8,5 miljoner till 3,3 miljoner. De förändringar i tilldelad budgetram är att den under åren 2019- 2020 var för låg i förhållande till antalet hushåll och att den budgetram som tilldelades 2021 var relevant i förhållande till antalet hushåll om man bortser från generalschabloner.

Under åren 2019-2021 har flera förändringar av arbetssätt genomförts för att Brommabor ska få rätt stöd och hjälp för att bli självförsörjande. Under 2020 gjordes en kraftsamling med att upprätta en projektplan samt två allmänna visstidsanställda som tog samtliga ärenden från mottagningen för handläggning vilket medförde att samtliga i utredningsgruppen kunde arbeta med sina ärenden. Detta resulterade i att vi fattade beslut om ett nytt arbetssätt som vi kallar för sluss. Det vill säga att två handläggare handlägger samtliga ärenden från mottagningen och arbetar fördjupat med dem eller upprättar förändringsplaner för dem som bedöms vara i behov av långvarigt bistånd. De trender som kan ses under 2021 är att antalet hushåll minskar och när handläggare kan arbeta mer med sina befintliga ärenden får brommaborna stöd i att komma ut i självförsörjning i högre utsträckning.

Enheten för arbete och försörjning fick en ökad tilldelning av medel 2021. Utifrån pandemin har enheten inte kunnat bevilja insatser som leder mot självförsörjning. Vidare har staten ändrat

i socialförsäkringssystemen med bland annat tillfälligt höjt bostadsbidrag samt höjd a-kassa, vilket kan ha bidragit till att färre behövt söka försörjningsstöd.

De indikationer och uppföljningar av mål som vi redovisar utifrån 2021 års uppföljningar, har vi valt ut dels utifrån det goda resultatet, dels att de är jämförbara med 2019-2020 års verksamhetsberättelse och har en direkt anknytning till enheten för arbete och försörjningsuppdrag. Enheten, har som tidigare nämnts, fler indikationer, aktiviteter och mål än de som redovisas nedan. Vi har valt de områden som bäst förklarar enhetens uppdrag som är att ge stöd och hjälp till enskilda individer för att de ska bli självförsörjande. Under nämndmålet *I Bromma är människor självförsörjande*, valde vi att lägga fler indikationer och tidigare uppdelade mål i ett målområde i 2021 års verksamhetsplan, varför det ser ut att vi enbart valt en målkedja. I 2019 samt 2020-års verksamhetsplan var vissa av målen uppdelade på flera områden. Det har inneburit vissa svårigheter att göra jämförelser under tre år eftersom det har genomförts en omorganisation. I 2019 och 2020 års verksamhetsberättelse ingår i tidigare Enheten för vuxna och från 2021 slogs mottagningsgruppen och utredargruppen ihop till den enhet som nu heter Enheten för arbete och försörjning. Under år 2020 var fem enhetschefer ansvariga för enheten för vuxna, och uppföljningar av målen har därför varit svåra att genomföra. De har dock genomfört uppföljningar efter de förutsättningarna som funnits.

Resultat från tre års uppföljningar

De områden utifrån målet *I Bromma är människor självförsörjande* och indikationer kopplade till målet som redovisas nedan är följande

- Enskilda individer som är aktuella inom arbete och försörjning har en förändringsplan. I alla ärenden där det är relevant finns den en förändringsplan upprättad inom tre månader
- Andel personer som har ekonomiskt bistånd i förhållande till befolkningen ska minska.
- Andel barn som lever i familjer med ekonomiskt bistånd

Enheten för arbete och försörjning har arbetat aktivt med förändrat arbetssätt genom att ge extra stöd till enskilda individer under 2021 för att ge stöd till Brommabor att bli självförsörjande. Exempelvis har slussens medarbetare följt med till pensionsmyndigheten för att hjälpa till att söka pension då den enskilde inte vetat hur man gör. Det har resulterat i att antalet personer som har ekonomiskt bistånd i stadsdelen minskade under året. Antalet hushåll minskade från 361 stycken till 330 stycken i slutet på året, antalet hushåll följs i statistiksystemen eb.stockholm.se samt i beslutstöd varje månad.

Vi har arbetat på ledningsgruppen med uppföljningar inför varje tertialrapport med resultaten och sett över vad vi behöver fokusera på.

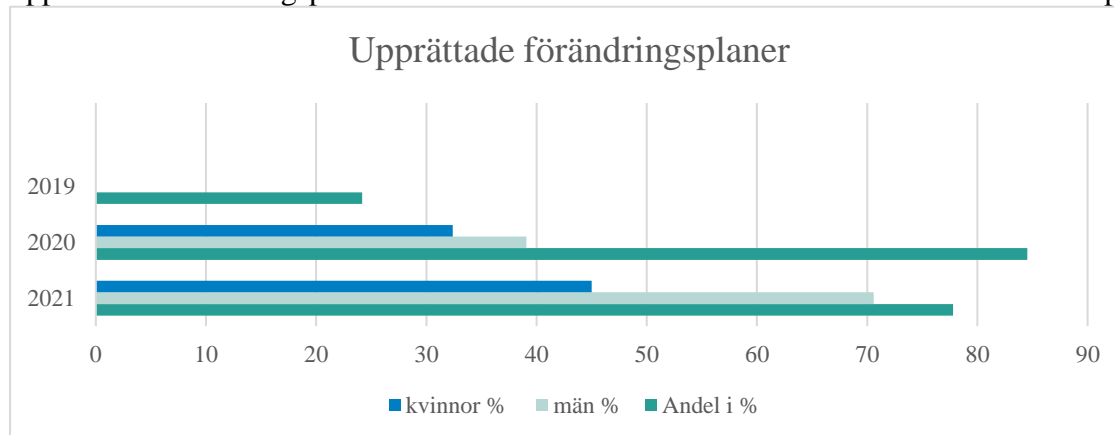
	Jan	Feb	Mars	April	Maj	Juni	Juli	Aug	Sep	okt	nov	Dec
Bromma	361	356	357	350	345	353	341	333	318	314	322	330

Resultat av målet

- Enskilda individer som är aktuella inom arbete och försörjning har en förändringsplan. I alla ärenden där det är relevant finns den en förändringsplan upprättad inom tre månader

Nedan är resultaten av upprättade förändringsplaner under åren 2019, 2020 samt 2021. Årsmålet under 2021 var 75 % och enheten hade totalt sett 77,78 % förändringsplaner.

Av samtliga försörjningsstödstagare är det 71 % av männen och 45 % kvinnorna som har en upprättad förändringsplan år 2021. År 2019 var inte statistiken könsuppdelad.

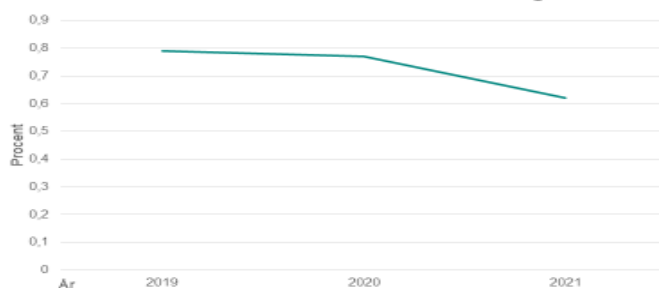


I 2020 års verksamhetsberättelse tycks det som att antalet förändringsplaner skulle varit 84,5 %. Då utredningsgruppen som tillhörde enheten för vuxna hade fem olika enhetschefer under året har man mätt antal förändringsplaner på olika sätt inför tertialrapporterna, utifrån det är osäkerheten stor kring hur många förändringsplaner egentligen gjordes under året. Nedan redovisas hur mätningen genomförts 2020. Totalt sett var inkomna ärenden från mottagningen 207 stycken och det är mätt på 452 i tertial 1 och 838 i tertial 2. I vissa fall upprättas inte en förändringsplan, det kan vara om hushållet är på väg att flytta eller kommer att få andra ersättningar inom en månad. Vi har konstaterat att fler män har förändringsplaner än kvinnor samt att färre kvinnor blir självförsörjande. Det har dock förbättrats under tertial 1 2022 då antalet kvinnor som har förändringsplan är 14 stycken och män 15 stycken. Andelen kvinnor som har förändringsplan totalt sett är färre eftersom fler kvinnor är aktuella på enheten.

VB 2020	●	175	207	84,54
Tertial 2 2020	■	91	838	10,86
Tertial 1 2020	◆	58	452	12,83

- Andel personer som har ekonomiskt bistånd i förhållande till befolkningen ska minska.

Andel av befolkningen som har ekonomiskt bistånd i förhållande till befolkningen



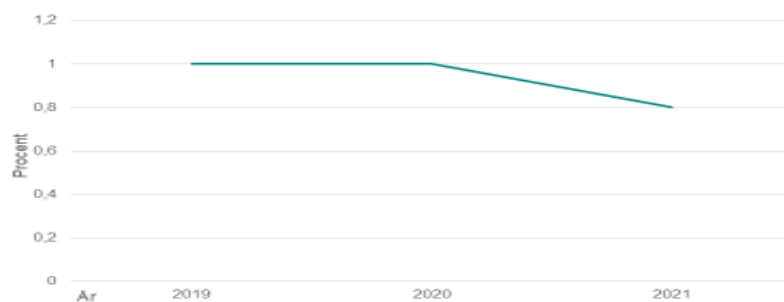
Under 2021 arbetade enhetens medarbetare utifrån det nya arbetssättet med slussen samt att medarbetarna, om tidigare beskrivits, hann arbeta med de egna hushållen under hösten 2020. I diagrammet nedan ser man att minskningen av antalet hushåll inleddes under 2020 och fortsatte under 2021. Enheten nådde målet som år 2021 var 0,9 % andel av befolkningen.

Resultat både vad gäller andel av befolkningen om uppbar ekonomiskt bistånd samt kön redovisas nedan för de tre senaste åren. Både andelen män och kvinnor har minskat, andelen män har minskat med en högre andel från 2019 då det var 1 % till 0,73 %. Andelen kvinnor har minskat från 0,78 % till 0,69 %.

- År 2019 andel av befolkningen 0,79 % varav män 1 % och kvinnor 0,78 %
- År 2020 andel av befolkningen 0,77 % varav män 0,92 % och kvinnor 0,78 %
- År 2021 andel av befolkningen 0,62 % varav män 0,73 % och kvinnor 0,69 %
- Andel barn som lever i familjer som har ekonomiskt bistånd ska minska

Det är en känd riskfaktor för barn att växa upp i en familj med marginaliserade ekonomiska förutsättningar och med föräldrar som har långvarigt försörjningsstöd för arbetslöshet att i vuxen ålder i större utsträckning inte bli självförsörjande. Relativt få barn i Bromma lever i familjer som uppbar ekonomiskt bistånd som försörjning, i jämförelse med staden i stort. Enheten har barnfamiljer som fokusområde för att ge stöd för att föräldrar ska bli självförsörjande. Som diagrammet nedan visar har, andelen barn som lever i familjer med bistånd minskat från 1 % till 0,8 %. Vi uppnådde nämndens mål om 1 %. I januari var andelen barn 154 stycken och minskade under året till 128 stycken i november. Antalet barn ökade till 182 stycken i december utifrån att flera nyanlända familjer med många barn aktualiserades på enheten. Statistiken beräknas på genomsnittlig andel barn under året.

Andel barn som lever i familjer med ekonomiskt bistånd



Eftersom antalet biståndshushåll minskat ligger det i linje med att även barn som lever i familjer med bistånd minskar. I Bromma lever 3 % av de aktuella barnen med ensamstående pappa och 14 % med ensamstående mamma. Antalet par som är aktuella och som har barn är 8 %. I jämförelse med staden som helhet ligger vi inom samtliga områden på genomsnittet.

Analys

Den främsta orsaken till resultatet är omorganisationen som gjordes i januari 2021, det har medfört att båda arbetsgrupperna arbetar åt samma håll, vilket blir tydligare för samtliga

medarbetare. Vi har infört det som kallar sluss som handlägger samtliga ärenden från mottagningen, vilket har bidragit till det goda resultatet då det gav förutsättningar för samtliga medarbetare att se över sina befintliga ärenden. Samtliga medarbetare har fått ta del av implementeringsplanen för projektet som inleddes hösten 2020 och enheten tillsatte en projektsamordnare sedan flera metodutvecklare som stöd för arbetet både på ledningsnivå samt direkt till medarbetare utifrån att projektplanen skulle implementeras.

Samtliga medarbetare har involverats i arbetet genom de operativa cheferna, metodutvecklare samt enhetschef. Enhetens ledning är transparent med mål och resultat av uppföljning. Det har tydliggjorts för hela enheten genom uppföljningar kring vad som förväntas och beslutade arbetssätt. Rutiner har skrivits och uppföljningsfiler har utvecklats under 2021. Enhetens ledning följer upp mål, indikatorer aktivt under hela året och där vi gjort om arbetssätt om de inte fungerat eller om vi fått missvisande utfall på siffror som ska redovisas.

Det vi främst arbetat med under nuvarande år är att vi säkerställt att vi mäter det målen avser att mäta, det har medfört att vi 2022 hade en planeringsdag med ledningsgruppen där båda biträdande cheferna samt metodutvecklare var delaktiga. Vi ser att det arbete som görs inom enheten för arbete och försörjning med ändrade arbetssätt visar att det varit möjligt att ge stöd samt tydliga krav för att enskilda att bli självförsörjande.

Rörande måluppfyllelse har vi sett att antalet män kommit ut i självförsörjning i högre grad än kvinnor. Det är positivt att fler män har gått till egen försörjning och vi kommer att se över vilka faktorer som medför att kvinnor inte blir självförsörjande i lika hög utsträckning, om exempelvis kvinnor i högre grad är sjukskrivna. Att antalet upprättade förändringsplaner är lägre för kvinnor genomgående under de tre senaste åren är en faktor som vi behöver se över utifrån jämställdhetsperspektiv samt om det påverkat resultatet att fler män kommit ut i självförsörjning. I årets tertiärrapport har skillnaderna minskat då män har 88 % och kvinnor 78 % upprättade förändringsplaner. Det kan ha påverkat resultatet att fler män än kvinnor blivit självförsörjande.

Enheten har färre barn som lever med föräldrar som har ekonomiskt bistånd, vi tror dock att antalet kommer att öka för 2022 då vi har fått flera hushåll med många barn. Inför kommande år kommer vi även att fokusera på individer som är sjukskrivna som har saknar sjukpenninggrundande inkomster utifrån att målgruppen behöver mer stöd och hjälp för att bli självförsörjande.

Från mål till uppföljning

Årets verksamhetsplan

Årets verksamhetsplan togs fram med arbetsgruppen på en planeringsdag där även avdelningens verksamhetskontrollers deltog för att förankra stadens process samt hur den politiska styrningen ser ut. Då vi fått information om att inga större förändringar skulle göras i årets verksamhetsplan fick medarbetarna i uppgift att se över befintliga mål och komma med synpunkter på förändringar. Vi delade in medarbetare i grupper med varsitt mål att se över varpå enhetschefen färdigställde verksamhetsplanen i samråd med enhetens ledningsgrupp. Därefter fick medarbetarna del av verksamhetsplanen och återkomma med synpunkter. De överväganden som gjordes var att målen skulle överensstämna och konkretiseras utifrån avdelningens mål för verksamhetsområdet och de ändringar som gjorts på nämndnivå.

Som tidigare nämnts gjordes en omorganisation 2021 då enheten för arbete och försörjning blev en enhet istället för två enheter.

Uppföljning av tre utvalda mål






Nedan redovisas enhetens mest omfattande mål utifrån enhetens uppdrag, som tidigare nämnts har tidigare enskilda mål slagits samman till ett större mål. Exempelvis har förändringsplaner och barnkonsekvensanalyser varit egna mål eller aktiviteter tidigare, därför fokuseras på nedanstående mål:

Enhetsmål: I Bromma är människor självförsörjande

Förväntat resultat

Andel personer som har ekonomiskt bistånd i förhållande till befolkningen minskar.
 Andel barn som lever i familjer som har ekonomiskt bistånd minskar.
 Antalet arbetsförberedande platser inom arbetsträningsverksamhet är minst 20 stycken.
 Antalet OSA platser ökar.
 Antalet Stockholmsjobb är 15 stycken
 Barnkonsekvensanalyser genomförs för att synliggöra barns situation vid avslagsbeslut.
 Individer som är aktuella inom arbete och försörjning har en förändringsplan.
 Andelen individer som uppbär långvarigt försörjningsstöd minskar
 Stadens strategi för arbetsmarknadsinsatser är implementerad.
 Enheten har en vfu-student under året.
 Brommabornas situation har förbättrats av de insatser som erbjudits.
 Felaktiga utbetalningar minskar.

Nedan visas indikatorer som är kopplade till målet ”I Bromma är människor självförsörjande”.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel barn som lever i familjer som har ekonomiskt bistånd	1 %	2,7 %	Tertial
 Andel personer som har ekonomiskt bistånd i förhållande till befolkningen	0,8 %	1,5 %	Tertial
 Andel personer som själv upplever att de får en förbättrad situation av insatsen/insatserna de fått från socialtjänsten (ekonomiskt bistånd)	65	Tas fram av nämnd	Tertial
 Andel vuxna med långvarigt ekonomiskt bistånd jämfört med samtliga vuxna invånare	0,4 %	1,0 %	Tertial
 Antal aspiranter som fått Stockholmsjobb	15 st	800 st	Tertial

¹ Exempel på indikatorer kopplade till målet

Arbetsätt

När en ansökan om ekonomiskt bistånd inkommer görs en tillhörighetsbedömning av mottagningsgruppen för att säkerställa att den enskilde tillhör Bromma stadsdelsförvaltning. Socialsekreterare informerar om rättigheter, krav och utreder om den enskilde har möjligheter till andra vägar till egenförsörjning genom att följa checklistan samt frågor i initialbedömning. En förändringsplan upprättas inom tre månader från att ärendet remitterats från mottagningen via slussen eller utredningsgruppen. Gemensamma möten hålls i med enskilda individer och andra aktörer, exempelvis Jobbtorg. SIP möten hålls i ärenden där det är relevant tillsammans med andra aktörer där möjlighet till egen försörjning och arbetsmarknadsinsatser diskuteras.

Socialsekreterare ser över och prioriterar i vilka ärenden det finns behov av att träffa enskilda individer oftare. Socialsekreterare beviljar enskilda insatser som leder mot självförsörjning som exempelvis Bromma arbetsmarknads center, via Samordningsförbundet eller Stockholmsjobb.

Barnkonsekvensanalyser genomförs i ärenden där det finns barn när det är relevant och alltid vid ett avslag som påverkar barnet negativt, checklistor tas till stöd i arbetet. Checklistan för barn i osäkra boendeformer används. Barns rättigheter beaktas i samtliga ärenden med barnfamiljer. Barnrättsombudet förankrar barnkonventionen på gruppmöten och APT och kan finnas som stöd i att skriva en barnkonsekvensanalys vid behov. När en barnkonsekvensanalys gjorts förs den in i statistikfil för att möjliggöra uppföljning.

När det rör målgruppen som har varit långvarigt beroende av ekonomiskt bistånd används bedömningsinstrumentet FIA när det är relevant. Socialsekreterare följer samordningsförbundets rehabiliteringsbana, i arbetet med långtidssjukskrivna kontakter socialsekreterare sjukskrivande läkare för att undersöka om personen kan delta i en arbetsmarknadsåtgärd för att påbörja möjlig återgång till ordinarie arbetsmarknad. I ärenden som är aktuella inom missbruk samarbetar socialsekreterare med missbruksgruppen och enskilda som inte deltar i någon behandling eller annat program erbjuds insatser som leder mot självförsörjning.

Checklistan för kontroller av inkomster som utarbetades och implementerades föregående år ska fortsätta användas för att minimera risken för felaktiga utbetalningar. Arbetsättet rörande

felaktiga utbetalningar ska fortsätta. När en felaktig utbetalning uppmärksammas lämnas den till FUT handläggare som tar kontakt med berörd part för återbetalning av biståndet samt tar ställning till polisanmälan.

MI används som samtalsmetod i högre utsträckning tillsammans med enskilda för att motivera till förändring. Under året ser vi över hur tillgängligheten och mobiliteten ska öka på enheten. Brommabor som kommer i kontakt med enheten för arbete och försörjning bemöts med respekt och behovsbedömning görs utifrån individuella behov. Enskilda individer ska få tydlig information om rättigheter samt krav för det ekonomiska biståndet och förstå skälen om de får ett avslag på sin ansökan om bistånd.

Enhetschefen tar emot vfu-student under våren och erbjuder verksamhetsförlagd utbildning både på mottagningen och utredargruppen, en särskild utsedd socialsekreterare säkerställer att den verksamhetsförlagda utbildningen blir en positiv introduktion i arbetet med ekonomiskt bistånd.

Ärendedragningar sker kontinuerligt i arbetsgrupperna där likställighet i bedömningar diskuteras, domar tas upp för att öka kompetensen. Stadens strategi för arbetsmarknadsinsatser implementeras på gruppmöte under året.

Enhetschef och biträdande enhetschefer samt projektsamordnaren säkerställer att uppföljning är möjlig genom statistikfiler.

Uppföljning

Följa upp antalet enskilda som erbjudit insatser för att komma vidare till egen försörjning vid varje tertiäl genom att räkna antalet individer som erbjudits insatser.

Följa upp antalet avslag där det finns barn och säkerställer att barnkonsekvensanalyser har gjorts genom att räkna dem inför tertiäl och verksamhetsberättelse.

Följa upp statistikfilerna månatligen för antal upprättade förändringsplaner inom tre månader samt i aktuella förändringsplaner i pågående ärenden.

Följa upp antalet ärenden månadsvis.

Följa upp uppgifter från SWeco i beslutsstöd varje tertiäl samt i verksamhetsberättelse.

Följa upp enskildas uppfattning om deras situation har förbättrats genom information i beslutsstöd till verksamhetsberättelsen.

Följa upp antalet felaktiga utbetalningar i ärenden med felaktig handläggning eller oriktiga uppgifter tertiälvis samt i verksamhetsberättelse.

Följa upp hur vfu-studenten upplever sin verksamhetsförlagda utbildning i samband med avslut.

Enhetsmål: Handläggningen är rättssäker och likställd

Förväntat resultat

Insatser som erbjuds enskilda är av god kvalitet.

Det uppsökande arbetet har utvecklats.

Egenkontroller har genomförts.

Journaler dokumenteras i enlighet med socialstyrelsens föreskrifter.

Jämställdhetsperspektivet vid beslutsfattande har integrerats.

Arbetet med att förhindra kriminalitet för unga vuxna har pågått under året.

Samverkan med barn och unga sker i ärenden där det finns barn som är aktuella på bägge

enheterna.

Vi har initierat kontakt i ärenden som inte är aktuella inom Enheten för barn och unga vid behov.

Exempel på aktivitet som hänger ihop med att egenkontroller har genomförts

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningens kvalitetsledningssystem i enlighet med SOSFS 2011:9 i ILS-webb ska färdigställas och implementeras på enhetsnivå.	2022-01-01	2022-12-31

Arbetsätt

Alla ärenden journalförs kontinuerligt i verksamhetssystemet och journalerna går tydligt att följa. Alla medarbetare säkerställer att rättssäkerheten är hög i ärenden genom att beslut dokumenteras och att enskilda informeras om möjlighet att överklaga besluten. Medarbetare säkerställer att enskilda förstår de beslut som fattats.

Insatser som erbjuds ska hålla hög kvalitet och genomföras i samråd med enskilda, medarbetare säkerställer att insatserna är av god kvalitet eller tar hjälp av närmaste chef vid behov. Under året ska det uppsökande arbetet utvecklas genom att arbetsgrupperna ser över hur de ska kunna ställa om att för att bli mer mobila i enlighet med nya socialtjänstlagens intentioner. I samband med tertialuppföljningar ser vi över hur könsfördelningen ser ut rörande kvinnor och män och analyser könsskillnader.

Biträdande enhetschef deltar på möten rörande hur enheten kan förhindra kriminalitet hos unga vuxna. Under året samverkar vi med jobbtorg och utvecklar arbetet avseende unga vuxna utan varken arbete eller studier så kallade UVAS.

Egenkontroller genomförs under året enligt plan och förankras i arbetsgrupperna på enhetsmöten för att säkra kvalitén i arbetet. Förbättringsåtgärder tas fram vid brister i kvalitén.

Barnperspektivet beaktas i all handläggning och barnkonsekvensanalyser skrivs och samverkan med enheten för barn och unga sker i ärenden vid behov. Anmälningar rörande barn eller ungas behov av skydd eller stöd görs när det är relevant till mottagningsgruppen för barn och unga.

Tjänstekartorna används för att säkerställa att beslutade arbetsätt och rutiner följs samt för likställdhet i bedömningar. Avvikelser och Lex-Sarah används som en naturlig del i att utveckla kvalitén i arbetet.

Uppföljning

Följer upp kvalitén på enheten genom egenkontroller samt vidtar åtgärder om det finns brister i verksamheten enligt plan vid verksamhetsberättelsen

Följer upp könsskillnader vid tertialuppföljningar samt verksamhetsberättelse.

Räknar antalet anmälningar till barn och ungdom under året och redovisar vid varje tertial och verksamhetsberättelse.

Enhetsmål: Enheten fattar rättssäkra beslut om utbetalning

Förväntat resultat

Rätt bistånd till rätt individ.
Felaktiga utbetalningar minskar.

Arbetssätt

Mottagning för ekonomiskt bistånd kontrollerar genom checklista att alla handlingar begärts in samt alla ersättningsansökningar om av enskilda. Enskilda informeras om vikten av att lämna sanningsenliga uppgifter rörande sin ekonomiska situation och konsekvenser av att ha lämnat felaktiga uppgifter. Checklista följer med vid remitteringar till utredargruppen. Utredarna kontrollera fk bilden, migrationsverket, csu samt med övriga instanser att enskilda inte har inkomster på annat sätt. Vid upptäckt av felaktig utbetalning beroende på att oriktiga uppgifter lämnats går ärendet över till fut handläggare som utreder och kräver in felaktig utbetalning.

Uppföljning

Biträdande enhetschef vid mottagning följer upp checklistan att alla kontroller är genomförda.
Antalet felaktiga utbetalningar räknas och redovisas i verksamhetsberättelse

Analys av resultaten

I samband med tertialuppföljningar analyserar vi resultaten i verksamhetsplanen på ledningsgruppen, viss delar av målen, exempelvis förändringsplaner följer vi upp månadsvis genom att biträdande chef går igenom samtliga upprättade planer inom tre månader. Metodutvecklare följer upp statistiken som helhet, även det månadsvis. I samband med uppföljningar tar vi ställning till om det är något vi behöver skruva på eller förändra för att nå målen. Samtliga medarbetare delges tertialuppföljningarna och verksamhetsberättelserna.

Enheten hade en planeringsdag den 29 maj där vi gick igenom tertial 1 för i år samt att vi inventerade medarbetarnas behov för att kunna arbeta med exempelvis området sjukskrivna. Samtliga medarbetare och chefer konstaterade att vi saknar kunskaper i hur läkarintyg ska tolkas. Detta har resulterat i att enheten ska ta in en konsultläkare till hösten för att få stöd i detta arbete. På ett enhetsmöte tidigare under året har vi gemensamt diskuterat hur vi ska arbeta vidare med felaktiga utbetalningar som vi själva har gjort, och beslutat att var och en informerar om detta till den FUT-utredare som arbetar med dessa ärenden.

Övriga mål i verksamhetsplanen

Enheten har totalt 12 mål i verksamhetsplanen för 2022 varav tre är redovisade ovan och övriga nio redovisas nedan.

- Budget- och skuldrådgivningen erbjuds Brommabor
- Nyanlända etablerar sig i samhället
- I Bromma är människor trygga
- Hemlösheten minskar i Bromma
- I Bromma får våldsutsatta och våldsutövare stöd och insatser i tid
- Enhetens transporter är effektiva och hållbara
- Enheten är klimatsmart

- Enheten har budget i balans
- Enheten är en attraktiv arbetsgivare där chefer och medarbetare använder resurser innovativt, effektivt och jämställt

Planering för årets uppföljningar

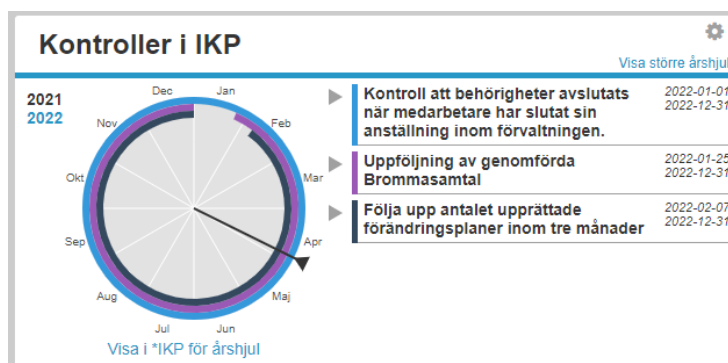
Vi har gjort en tydlig planering och ansvarsfördelning av för uppföljning och aktiviteter enligt verksamhetsplanen, i kvalitetsledningssystemet och för våra interkontroller.

Kopplat till vårt kvalitetsledningssystem finns framtagna uppföljningsfiler där både planering för egenkontroller och uppföljning av rutiner och andra dokument framkommer. I varje rutin framkommer datum för nästa uppföljning. Ansvarig för uppföljningen är metodutvecklare och rutan markeras grönt när uppföljning gjort.

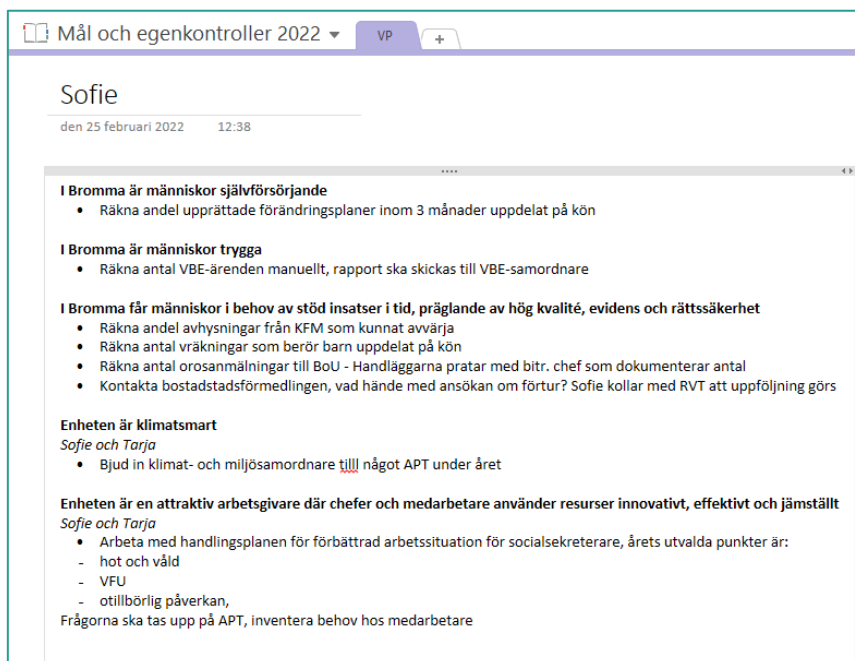
Dokument	Metod	Ansvarig	Kommentar	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Rutin - Uppföljningsansvar SHIS mellan RVT och ekonomiskt bistånd															
Rutin - Inkommen spontanansökan eller handling AoF															
Rutin - Hot och våld AoF															
Rutin - Hembesök AoF															
Rutin - Handläggning engångsansökan AoF															
Rutin - Handläggning av ansökan om tandvård															
Rutin - Ekonomiskt bistånd för tillfälliga boenden															
Rutin - Diarieföring i kronologisk pärm															
Rutin - Delgivning reducerat bistånd															
Rutin - Barnperspektiv RVT															
Rutin - Barnkonsekvensanalyser															
Rutin - Akut ekonomiskt bistånd AoF															
Information - Utredningsmall RVT															
Information - TÖG															
Information - Tillhörighetsbedömning															
Information - Tid för första besök AoF															

Kontrollmål	Vad mäts/Metod	Ansvarig	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Förhandsbedömningstid RVT	Statistikfil - dokumentationsmall													
Tillhörighetsbedömning	Stickprov i IB1, 20 ärenden													
Aktuella förändringsplaner	Antal aktuella, Onenote													
Barnkonsekvensanalys	Andel, Onenote													
Dokumentation	Stickprov, 20 ärenden													
ANDT	Stickprover, 20 IB3													

För att säkerställa att kontroller enligt internkontrollplanen görs, finns ett årshjul för vad som ska göras och när. Det är enhetschefer som är ansvarig för uppföljningen av dessa kontroller och när en kontroll är utförd försvinner aktiviteten från listan.



För att säkerställa att årets samtliga kontroller och aktiviteter utförs har vi sammanställt dessa per person i Onenote. Där framkommer vem som ska göra vad och när.



Planeringsdag både ledningsgrupp och medarbetare

I samband med tertialrapport ett hade hela enheten en planeringsdag för att följa upp resultatet av verksamhetsmålen. Där presenterades varje mål och hur måluppfyllelsen ser ut med tydlig återkoppling till den tidigare planeringsdagen då målen presenterades. Enheten hade uppfyllt samtliga mål med undantag för ett, vi förde samtal kring det mål som vi inte uppfyllt och hur vi kan se till att fortsättningsvis uppfylla samtliga mål och även att utöka marginalen för de mål vi uppnått.

Verksamhetens resurser

Enhetens tilldelade budgetram ligger till grund för enhetens arbete. Medarbetares kompetens är den viktigaste resursen i arbetet med ekonomiskt bistånd samt relevanta kunskaper utifrån evidens om verk samma insatser som leder mot självförsörjning. Ett sätt att effektivisera vår verksamhet är att se till att ge våra medarbetare utrymme att göra det de är bra på och gillar att göra och att på så sätt ha rätt person på rätt plats. En särskild utsedd socialsekreterare är utsedd som barnrättsamordnare och används vid behov av samtliga för att säkerställa barnrätten i arbetet genom exempelvis barnkonsekvensanalyser.

Stadsdelens arbetsmarknadsinsatser används för enskilda som är i behov av arbetsträning, för närvarande pågår samverkan där vi diskuterar hur de kan möta våra målgruppers behov i högre grad för att snabbare kunna sätta in effektiva insatser utifrån behov.

Övriga resurser som enheten har är aktivitetsbaserade lokaler som medför att det går att planera sitt arbete på olika sätt, exempelvis kan man sitta i den tysta zonen när man har behov av koncentration eller välja att sitta i mellanzonen för att ha möjlighet att prata med sina kollegor. Enheten har ingen egen bil men lånar miljöbil av andra enheter vid behov. Enhetens medarbetare samverkar med andra enheter i gemensamma ärenden och har bland annat ett biträdandeforum där samverkan lyfts och gemensamma ärenden diskuteras.

Utveckling

Verksamhetsutveckling

Tät uppföljning

Något som vi har förändrat i vårt kvalitetsarbete är att ha tätare uppföljningar för att kunna korrigera resultat när vi misstänker att vi inte kommer nå målen. Istället för att samla in statistik i slutet av perioder, till exempel tertialet, har vi kontinuerlig uppföljning, vilket gör att vi kan göra förändringar i arbetssätt och metoder löpande för att säkerställa att vi når våra mål. Exempel på detta är arbetet med vår gemensamma anteckningsbok i Onenote som bidragit till både bättre siffror vad det gäller förändringsplaner och barnkonsekvensanalyser.

Egenkontroller

Under 2021 har det gjorts tre egenkontroller enligt uppföljningsplan i vårt kvalitetsledningssystem. En av kontrollerna gällde andel uppräta förändringsplaner inom tre månader från första kontakt, resultatet av denna kontroll ledde till en tydligare rutiner kring upprättande av förändringsplaner där även tidsaspekten, genom tjänstekartan, blev tydligare. En av kontrollerna gällande andel uppräta förändringsplaner i samtliga ärenden där anses vara lämpligt. Resultatet visade att det fanns förändringsplaner i 52 % av alla ärenden. Utifrån detta resultat utvecklades det gemensamma Onenote-dokumentet, dels för att lättare samla in information till kommande kontroller men också som ett stöd för handläggarna i sitt dagliga arbete. Ytterligare en egenkontroll genomfördes. Egenkontrollen gällde dokumentation.

Dag 30-90 Möte och remittering
Mötesamtal med utredare.
Möte med enskild: 1.500 Initial bedömning, del 4 Tillsammans med klienten och gör upp en fortsatt gemensam planering. Läs mer här.

Diskussion/analys

Egenkontrollen visar att det finns förändringsplaner i ca 52 % av enhetens utredningar där det anses lämpligt. Enheten har inte satt upp något mål för hur stor andel av utredningarna som ska ha aktuella förändringsplaner men enligt riktlinjer från staden ska förändringsplaner upprättas i samtliga ärenden där det anses lämpligt. Enheten har under hösten påbörjat ett nytt arbetssätt kring att säkerställa att det finns aktuella förändringsplaner i samtliga ärenden där det anses lämpligt och resultatet av det nya arbetssättet förväntas höja andelen förändringsplaner under kommande år.

Analysen visade på vissa brister och en åtgärdsplan togs fram.

Åtgärd

Enligt SOSFS 2014:5 ska löpande i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL bland annat vara:

- Tillräcklig för ärendets omfattning (ej vara tomt mer än en månad)
- Väsentlig (endast det som gäller den enskilde eller som är av vikt för den enskilde)
- Saklig/objektiv

Samtliga ovanstående punkten är enligt ovan redogörelse förbättringsområden på enheten för arbete och försörjning. För att fortsatt säkerställa att den löpande dokumentationen följer SOSFS 2014:5 kommer enhetschef under hösten 2021 ha en kortare utbildning för samtliga medarbetare på enheten i dokumentation. Andra åtgärder som vidtas är fortsatt arbete med och genomgångar av enhetens tjänstekartor och där till hörande rutiner för att dessa ska förankras arbetsgruppen. Samtliga medarbetare på enheten har därför fått tillgång till samarbetsytan "Kvalitetsledningssystem" där tjänstekartor och rutiner ligger.

Identifiera och minimera risker och sårbarheter i verksamheten

Egenkontroller – kvalitetsledningssystem enligt SOSFS 2011:9

En del av vårt kvalitetsledningssystem ligger i ILS-webben. Systemet är till hjälp i arbetet med att göra rätt sak, i rätt ordning och på rätt sätt, i enighet med Socialstyrelsens föreskrift SOSFS 2011:9. I kvalitetsledningssystemet beskrivs processer, delprocesser och aktiviteter under utredningsarbetet samt vilka risker som finns förknippat med respektive process och aktivitet. Riskerna kan vara identifierade både på avdelningsnivå av våra verksamhetscontrollers men även av oss själva på enhetsnivå. Risker på enhetsnivå togs fram av ledningsgruppen på en planeringsdag under hösten 2021. Vi utgick då från utredningsprocessen och diskuterade oss fram till tänkbara risker och skrev in dessa i ledningssystemet. För att motverka riskerna görs en egenkontrollplan där det framkommer vad som ska kontrolleras, hur och när. Kontroller dokumenteras i en av avdelningen framtagna dokumentationsmall och redovisas i ILS-webben. Resultatet av egenkontrollerna sammanställs och analyseras och blir en del av avdelningens kvalitetsberättelse. Kvalitetsberättelsen kan i sin tur identifiera risker som kan ingå i kommande års egenkontrollplan.

Aktivitet	Enhetens anpassning	Risk	Sannolikhet	Konsekvens	Riskvärde	Egenkontroll
<input checked="" type="checkbox"/> Planera utredning och inhämta samtycke		Beslutade utrednings-/bedömningsinstrument används inte				<input checked="" type="checkbox"/> Kontroller att det finns förändringsplaner i de ärenden det är lämpligt

Egenkontroll

Kontroller att det finns förändringsplaner i de ärenden det är lämpligt

Utförs av
Biträdande enhetschef

Vad kontrolleras?
Att det finns aktuella och reviderade förändringsplaner

Hur sker kontrollen?
Metodutvecklare följer upp i onote månadsvis. Uppföljning sker i november 2022.

Hur dokumenteras kontrollen?
I mallen för dokumentation av egenkontroll.

Rutin/Metod för bedömning

Styrmodeller
SOSFS 2011:9

Ändra:


Väsentlighets och riskanalys – internkontrollplan

För att motverka oönskade händelser arbetar vi systematiskt med väsentlighets- och riskanalyser med hjälp av ILS-webben. De oönskade händelsernas identifieras på olika nivåer från kommunfullmäktige till enhetsnivå enligt nedan process.



Den önskade händelsen bedöms därefter utefter allvarlighetsgrad och sannolikhet och efter detta görs bedömning kring vilket åtgärd som ska vidtas och hur ofta. Som i nedan sker kontrollen månadsvis med anledning av att konsekvensen är allvarlig och sannolikheten möjlig. När åtgärden är vidtagen gör enhetschef en analys över resultatet. Detta möjliggör möjligheten att vidta åtgärd om resultatet avviker från önskvärt scenario.

Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Föregående år	Sannolikhet	Konsekvens	Riskvärde	Med till upprättande av IKP?	Åtgärd VoR	Datum	
Att stödja människor i Bromma att tillvarata sina resurser för att bli självförsörjande	Arbeta med förändringsplaner	1	Andelen personer som har ekonomiskt bistånd i förhållande till befolkningen ökar i Bromma (Bromma stadsdelsnämnd)	Sannolikhet 2021 3. Möjlig Konsekvens 2021 4. Allvarig Riskvärde 2021 12	3. Möjlig	4. Allvarig	12	★ Ja	Följ upp antalet hushåll och utbetalt ekonomiskt bistånd månadsvis Åtgärdsansvarig* Hillevi Laine Beskrivning Enhetschef följer upp ovanstående i sociala system månadsvis	Startdatum 2022-02-02 Slutdatum 2022-12-31	
Process	Oönskad händelse	Åtgärd VoR	Analys								
Att stödja människor i Bromma att tillvarata sina resurser för att bli självförsörjande	Andelen personer som har ekonomiskt bistånd i förhållande till befolkningen ökar i Bromma	Följ upp antalet hushåll och utbetalt ekonomiskt bistånd månadsvis Åtgärdsansvarig* Hillevi Laine Beskrivning Enhetschef följer upp ovanstående i sociala system månadsvis	Startdatum 2022-02-02 Slutdatum 2022-12-31	2022-03-28 Antalet hushåll och utbetalt ekonomiskt bistånd följdes upp den 3 februari. Antalet aktuella hushåll i december var 330 stycken och i januari 317 stycken. Utbetalt ekonomiskt bistånd var ca 3,2 miljoner i december mot 3,3 miljoner i januari. Antalet hushåll i februari var 316 stycken och utbetalt ekonomiskt bistånd ca 3,2 miljoner.							

Verksamhetsplan

Vi kan även av vad som framkommer i tertialrapporter och verksamhetsberättelser identifiera risker och utmaningar kring de mål vi ej når eller där marginalen är liten. Exempel på detta är andel barnkonsekvensanalys där årsmålet 2021 var 75 %, enhetens resultat var 77 %. Där kunde vi alltså identifiera en risk att vi inför nästa år inte skulle nå upp till målet och visste därmed att vi var tvungna att vidta åtgärder för att säkerställa att vi når målet med bredare marginal.

Checklistor

Som ett sätt att minimera risker och misstag i handlägningsarbetet har vi utvecklat en checklista där samtliga delar och moment i att utreda någons rätt till ekonomiskt bistånd ingår. Checklistan fylls i av handläggare i mottagningen och följer sedan med ärendet genom slussen till utredningsgruppen.

Checklista vid utredning av ekonomiskt bistånd

Personnummer: _____

Datum: _____

Om tolk? Språk _____

Skyddade personuppgifter

IBI

Tillhörighetsbedömning gjord, finns i IBI alt journal/inkommande _____

Pågående/tidigare aktualitet kontrollerad

Infotorg

Folkbokförd där klienten bor, om ej se journal _____

Antal folkbokförda på adressen _____

Medborgarskap _____

Ekonomi - inkomster/tillgångar

- Kontoöversikt _____, antal konton _____
- Kontoöversikt _____, antal konton _____
- Kontoutdrag från samtliga konton där man kan följa saldo, kontrollera att datumen tar vid där det senaste utdraget tog slut
- Årsbesked 2020, samtliga banker
- Deklaration inkl. preliminär skatteuträkning och specifikation
- Kontrolluppgifter
- Ränteutgifter utredda, se journal _____
- Swish-historik en månad bakåt

Vi har även ett mål i verksamhetsplanen för 2022 där vi ska identifiera risker för att stävja fusk. Under ett enhetsmöte som höll 220405 fick arbetsgruppen tillsammans identifiera risker och föreslå förebyggande åtgärderna. Risker och åtgärderna dokumenterades i en mall för riskbedömning och uppföljning kommer att göras under året.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningens samtliga verksamheter ska arbeta för att stävja fusk, oegentligheter och organiserad brottslighet genom att identifiera risker i den egna verksamheten.	2021-01-01	2022-12-31
Vid befarat underskott upprättas en handlingsplan	2019-01-01	2022-12-31

Utmaningar och möjligheter i verksamheten

Sjukskrivna utan rätt till ersättning från Försäkringskassan

En av utmaningarna vi har identifierat för kommande år handlar om arbetet med långtidssjukskrivna personer som saknar rätt till ersättning från Försäkringskassan. Det är en målgrupp som ofta haft försörjningsstöd i många år och som står långt ifrån arbetsmarknaden eller annan försörjning. Vi har påbörjat samverkan med vårdcentraler och psykiatri i Bromma och även kontaktat samordningsförbundet för att påbörja kunskapsdialoger kring målgruppen. Vi har även kontaktat Hässelby Vällingby stadsdelsförvaltning med anledning av deras framgångsrika arbete med målgruppen för att dra lärdom av deras erfarenheter. En möjlighet i verksamheten är ett planerat förändringsprojekt som kommer genomföras under året i samverkan med förvaltningens egna arbetsmarknadsinsatser. Där är förhoppningen att vi kommer kunna erbjuda våra klienter anpassade insatser som möter deras behov i förhållande till framtida mål om återgång i arbete eller sjukpension. Enheten har även för avsikt att anlita en förtroendeläkare som stöd i arbetet med att bedöma våra klienters arbetsförmåga för att kunna erbjuda rätt insats alternativt hjälpa dem att söka ersättning från Försäkringskassan.

Hemlösa

En annan utmaning vi har identifierat sedan årsskiftet är en ökad andel klienter som saknar stadigvarande boende. Ett stadigvarande boende är ett grundläggande behov som för många är en förutsättning för att kunna göra nödvändiga förändringar i sina liv.

Bostadsmarknaden i Stockholm är en svår att komma in på och vi är begränsade i vår möjlighet att stödja klienter till eget, stadigvarande boende. Under året har vi för avsikt att inrätta en ny tjänst på enheten, en bolots. Bolotsen kommer att ha i uppdrag att jobba med de klienter vi har

som behöver stöd när de söker efter boende. Det kan bland annat handla om att hjälpa till att skriva personliga brev eller att ge tips om olika hemsidor eller hyresvärdar man kan vända sig till.

Samarbete och omvärldsbevakning

Vården

Då en tredjedel av våra klienter är sjukskrivna har vi ett omfattande behov av samverkan med vården. Under hösten 2021 påbörjade vi arbetet med en samverkansöverenskommelse med vårdcentralerna och psykiatri i Bromma stadsdel med målet om att öka förståelsen för varandras verksamheter. Samverkan bygger till viss del på att ge sjukvården en bättre insyn i vår verksamhet och särskilt i de insatser vi kan erbjuda sjukskrivna personer för att de på sikt ska närma sig arbetsmarknaden. För att ge sjukvården en bättre insyn i vilka insatser vi har att erbjuda skickas en så kallad rehabiliteringsförfrågan till sjukskrivande läkare men en förteckning på de insatser vi har för att de ska kunna ta ställning om huruvida några av dessa kan vara aktuella för deras patient.

Jobbtorg

Vi har två mentorer på enheten som båda sitter med i samverkansgruppen som arbetar med initial bedömning och FIA (Förutsättningar inför arbete). FIA är en standardiserad bedömningsmetod framtaget av Socialstyrelsen som syftar till att kunna anpassa insatser, stöd och krav till klienters situation för att stärka deras möjligheter att få arbete och leva ett självständigt liv. Fokus i samverkansgruppen är bland annat informationsöverlämning mellan stadsdelen och Jobbtorg. I och med att vi använder oss av olika delar av initial bedömning och FIA är det viktigt att se till att den inhämtade informationen delas så att både jobbcoachen och handläggaren på socialtjänsten har den informationen de behöver för att skapa sig en så tydlig bild av klienten/aspiranten som möjligt. I gruppen diskuteras även i vilka fall det är lämpligt att boka in gemensamma möten där både Jobbtorg och stadsdelen träffar klienten samtidigt, det kan bland annat handla om när man ska upprätta initial bedömning del 4.

På enheten har vi en representant i DUA (Delegationen för unga till arbete). DUA är ett samarbete mellan Arbetsförmedlingen och kommunen ska främja unga vuxnas möjligheter att etablera sig på arbetsmarknaden. Representanter från de olika aktörerna ses en gång i månaden för att uppdatera varandra om nyheter i respektive verksamhet och för att diskutera enskilda ärenden.

Vi har en aktivitet i vår verksamhetsplan som innebär fördjupad samhandling med Jobbtorg för att fånga upp målgruppen UVAS (Unga som vare sig arbetar eller studerar). På statlig nivå finns ett mål om att alla ungdomar ska ha goda levnadsvillkor, makt att forma sina liv och inflytande över samhällsutvecklingen. För unga som möter svårigheter att fullfölja grund- och gymnasieskola eller att etablera sig på arbetsmarknaden är ett tidigt stöd och förebyggande arbete viktigt. Dessa unga individer riskerar annars särskilda svårigheter att etablera sig i samhället. Hittills har det inneburit att genom en informationsblankett säkerställa att målgruppen har tillgänglig information om hur de kommer i kontakt med socialtjänsten. En vidare fördjupning av vår kunskap gällande denna målgrupp kan underlätta för oss att möta dem där de befinner sig och även ett fortsatt förändringsarbete.

Utöver detta har de biträdande cheferna hos oss och Jobbtorg månatliga möten för att diskutera samverkan och lyfta övriga frågor på ett övergripande plan.

Som en del av vår väsentlighets- och riskanalysplan utför vi en månadsvis uppföljning för att säkerställa att samverkansmöten hålls.

Andra stadsdelar

Vi har under våren 2022 påbörjat ett samarbete med Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning för att dra lärdom av deras erfarenhet med att arbeta med målgruppen långtidssjukskrivna. Utifrån deras erfarenhet har vi påbörjat processen att anlita en förtroendeläkare. Vi har även gått igenom med handläggarna hur de, utifrån forskrifter från Socialstyrelsen, ska läsa läkarintyg. Något ytterligare vi tar med oss från deras arbetssätt är en mer omfattande uppföljningsfil för samtliga klienter för att sammanställa nödvändig information samt för att lättare kunna se vad nästa steg i processen mot självförsörjning kan vara.