



Redogörelse för Utvecklingsarbetet med försörjningsstödet i Vantörs stadsdelsförvaltning

Kort bakgrund

Redan år 2004 genomfördes en översyn av arbetet med försörjningsstöd i Vantörs stadsdelsförvaltning av en konsultfirma. Förbättringsområden definierades och handlade framför allt om tydlighet i organisation, ledning och styrning d.v.s. minska det personliga handlingsutrymmet, struktur d.v.s. roller och rutiner, riktlinjer skall styra inte tolkas, behov av kartläggning av ärenden, behov av gemensamt synsätt och förhållningssätt samt att öka utrymmet för personliga möten mellan klient och socialsekreterare för att skapa förutsättningar för socialt förändringsarbete.

Syfte och mål med försörjningsstödet är att snarast möjligt bistå människor med insatser för att de skall bli självförsörjande. Medel är försörjningsstöd och arbetsmarknadsinsatser. Det handlar framför allt om två delar: att minska inflödet genom ett effektivt, tydligt och enhetligt första mottagande samt att påverka bidragstidens längd.

Konsultrapportens förslag genomfördes inte. Kostnaderna för försörjningsstödet fortsatte att öka, trots att mer resurser avsattes för arbetsmarknadsresurser och antalet hushåll som uppbar försörjningsstöd sjönk.

Personalsituationen har de senaste åren varit relativt stabil och arbetsklimatet betecknas som gott. Arbetsintensiteten har betecknats som hög och arbetet med försörjningsstödet har haft fokus på restriktivitet i stället för socialt förändringsarbete. En god tydlighet har funnits i arbetsfördelningen mellan socialsekreterare och bidragshandläggare.

Tillträdande stadsdelsdirektör 2007-01-01 beslutade att omgående låta genomföra en ny översyn av försörjningsstödet, vilket alltså resulterat i den rapport nämnden fått ta del av.

Ny organisation genomfördes 2007-02-01 genom att Individ- och familjeomsorgen delades i två avdelningar. Undertecknad tillträdde som avdelningschef samma dag för avdelningen med mottagning, försörjningsstöd, arbetsmarknads- och flyktinginsatser.

Genomförda förbättringar

Kartläggning: I januari genomfördes en kartläggning av alla aktuella ärenden och som sammanställdes i mars/april. Kartläggningen används som faktaunderlag för det fortsatta förbättringsarbetet med dokumentation, handläggning och arbetsplaner.

Struktur: Verksamheten hade ett behov av tydlig struktur. Tillsammans med all personal inom mottagning och försörjningsstöd, 31 personer, skapas denna struktur på möten varje vecka med förbestämt tema enligt ett kalendarium över fyra månader. Struktur är latin och betyder uppbyggnad. Struktur i organisation består bl.a. av mål, ramar, riktlinjer, rutiner och roller och skapas i tid, sätt, rum och person. Undertecknad planerar och leder dessa möten samt för anteckningar som alla får del av. Anteckningarna är verksamhetens gemensamma kunskapsbank i att skapa och återskapa strukturen.



Organisation: Mbl-förhandling genomfördes och ny tydlig organisation skapades. Avdelningen består nu av fyra enheter: mottagningsenheten, försörjningsstödsenheten, arbetsmarknadsenheten och flyktingenheten. Varje enhet har en enhetschef med fullt chefsansvar d.v.s. ansvar för verksamhet, personal, budget och arbetsmiljö. Inom försörjningsstödsenheten finns också två bitr. enhetschefer med ansvar för arbetet med myndighetsutövningen i enskilda ärenden.

Värdegrund – synsätt/förhållningssätt: Personalen i verksamheten har fastställt en värdegrund som korthet formuleras: "Alla människor har resurser och förmåga, har vilja och kan ta ansvar för sitt eget liv. Att vara självförsörjande är att leva ett självständigt liv och att ha makten över sitt eget liv." Denna värdegrund skall prägla hela verksamheten och mötet med den enskilde samt understödja arbetslinjen. Den skall genomsyra arbetet i det enskilda ärendet och skapa förutsättning för individualisering. Hur vi ser på människan, skall vara kongruent med hur vi förhåller oss i mötet med individen och hur vi arbetar, vilka metoder vi väljer. Värdegrundsarbete är en ständigt pågående process över tid!

Effektivisering av Mottagningsenhetens arbete och utveckling av utredningsmetodik:

Från och med 2 april iscensattes en genomgripande förändring av nybesök. Mottagningsenheten tar emot alla nybesök, upprättar en grundutredning med preliminär arbetsplan, bedömning och beslut i alla ärenden och överför, först efter att komplett beslutsunderlag finns, direkt till en socialsekreterare. Inga ärenden skall ligga kvar hos Mottagningsenheten. Det skall skapas ett flöde för att frigöra den tid som behövs för att utveckla och effektivisera metoder för mottagande av nya ärenden. Från Mottagningsenheten bokas också en del personer direkt till AFSO. Inga ärenden överförs längre direkt till en bidragshandläggare utan handläggs först av en socialsekreterare, som upprättar en arbetsplan innan eventuell överföring till bidragshandläggare för rationell handläggning av den ekonomiska ansökan.

Ersätt den specialiserade indelningen av försörjningsstödsenheten: Den 18 april beslutades att bryta upp den gamla specialiserade arbetsindelningen i målgrupper och införa en ärendefördelning enligt födelsedatumprincipen. Detta har påbörjats och sker nu successivt med nytillkommande ärenden.

Socialsekreterarlösa ärenden: Ungefär 150 ärenden saknade socialsekreterare inom Försörjningsstödsenheten. Dessa har nu fördelats, så att alla aktuella ärenden finns registrerade på socialsekreterare.

Konsekvent hållning i beslut och förstärkning av arbetslinjen: Beslut har, i enlighet med tidigare diskussion och förslag i översynsrapporten, fattats om helt avslag vid ogiltigt frånvaro från överenskommen aktivitet t.ex. AFSO, sfi, praktik, för att understödja arbetslinjen.

Informationsmaterial: En professionell informationsbroschyr om försörjningsstöd har tagits fram, i samarbete med informatören i Enskede-Årsta, och används i samband med nybesök.



Kvalitetsutvecklare till avdelningen: I organisationen för den nya stadsdelsförvaltningen har beslutats att det skall finnas en kvalitetsutvecklare/utredare knuten till varje avdelning för ett framtida kvalitetssäkrings- och utvecklingsarbete.

Pågående förbättringsarbete

Handläggning och dokumentation: På detta område sker fortlöpande förbättringar. Dessa efterfrågas av personalen, som är mycket positiv till att genomföra sådana förbättringar, som stärker myndighetsutövningen och därmed rättssäkerheten för den enskilde.

Öka utrymmet för personliga möten och aktiviteter i enskilda ärenden: Detta arbete pågår och är prioriterat. Antalet personliga besök per socialsekreterare uppgår ibland till 12 per vecka, vilket måste anses mycket högt.

Arbetsplaner: Arbetsplaner lyftes tidigt fram som ett prioriterat arbetsområde. Konsultens genomgång av personakter gav sken av en mycket bättre situation än den faktiska. I färre än hälften av alla ärenden finns arbetsplaner. I motsats till tidigare används nu en mycket bra dokumentmall som finns i verksamhetssystemet Paraplyet. Innehållet i arbetsplanerna skapas tillsammans med klienten och skall formuleras som tydliga överenskommelser om förutsättningarna för försörjningsstöd för den enskilde klienten. Arbetsplanerna kommer att vara mycket olika till innehållet beroende av olika försörjningshinder och vägen till självförsörjning olika lång. Ett mycket aktivt arbete pågår för att skapa arbetsplaner i alla individärenden och därmed att öka frekvensen. Målet är att alla skall ha en giltig arbetsplan inom sex månader.

Samverkan mellan enheter: En organiserad samverkan med enheterna inom avdelningen för Individ- och familjeomsorg har igångsatts på initiativ av vår avdelning, som också utsett representanter till de resp. samverkansgrupperna, för att skapa samsyn, struktur och goda rutiner i arbetet i klientärenden. Med Missbrukssektionen/Vuxenenheten har detta arbete startat i mars månad. För att upprätthålla kontinuerliga och goda arbetsrutiner mellan enheterna inom avdelningen kommer samverkansgrupp att finnas även med arbetsmarknadsenheten.

Konsultläkare: 2007-05-04 har överenskommelse gjorts med ny läkare som skall ge konsultationer i rehabiliteringsärenden samt skapa möjlighet till systematisk genomgång av alla långtidsberoende samt granska underlag till Försäkringskassan.

Gemensam arbetsträningsverksamhet inom ramen för AFSO: Ett sådant arbete har påbörjats och kommer att i den nya förvaltningen vara en självklarhet för Vantör och Enskede-Årsta, då resurserna är gemensamma. Insatspraktiken är redan nu delvis riktad till grupper som står långt ifrån arbetsmarknaden. Insatspraktikplatser, som är platser stadsdelen köper av socialtjänstnämnden, skall också användas för att snabbt och effektivt ge enskilda individer sysselsättning, som möjliggör snabberfarenhet och kunskap att bygga vidare på i kartläggning och planering av fortsatta insatser.



Egna medel: Den del av nuvarande hantering av egna medel, där budget- och skuldrådgivarna använder egna medel som en metod där den enskilde får ta konsekvenser och ansvar för sin ekonomiska situation, behöver ses över. Det finns hantering av egna medel inom andra enheter av Individ- och familjeomsorgen, som försörjningsstödet inte på något sätt är involverad i. En översyn betr. framtida hantering har påbörjats. Socialtjänsten skall inte ansvara för sådant som ankommer på andra myndigheter t.ex. Överförmyndarnämnden, vilket ingår i nämnda översyn. F.n. ansvarar inte avdelningen för den administrativa hanteringen av egna medel. Detta förändras med den nya förvaltningen.

Kvalitetssystem: Något kvalitetssystem för arbetet med försörjningsstöd finns inte, vilket felaktigt anges i rapporten. Ett kvalitetsarbete pågår inom verksamheten och skriftliga rutiner upprättas. Ett sammanhållet material håller på att sammanställas, som också skall fungera vid introduktion av ny personal. I övrigt kommer det att bli en fråga för dem som skall bli kvalitetsutvecklare i den nya förvaltningen.

Kontakt med bemanningsföretag: Sådana kontakter är redan etablerade genom matcharnas arbete inom AFSO.

Framtida förbättringsarbete

Minska antalet ärenden per socialsekreterare: Om antalet hushåll fortsätter att minska är det realistiskt att på sikt konvertera bidraghandläggartjänster till socialsekreterartjänster och på så sätt frigöra tid för det sociala förändringsarbetet och minska antalet ärenden per socialsekreterare.

Samverkan med andra huvudmän såsom Arbetsförmedling, Försökringskassa och Sfi-undervisningens ansvariga: Det är angelägna förbättringsområden. Stadsdelsförvaltningen äger inte hela frågan och än mindre äger socialtjänsten mandat att driva frågorna på strukturell nivå. Dessa huvudmäns interna omstruktureringar påverkar samarbetet i enskilda klientärenden. Under våren har samverkansavtal tecknats. Den s.k. Prisma-gruppen, med samverkan i enskilda klientärenden är igång.

Starta sociala kooperativ: Till detta föreslagna förbättringsområde har arbetet inte hunnit.

Översynen omfattar i mycken liten utsträckning Arbetsmarknadsenheten och Flyktingenheten. Deras arbete bör lyftas fram eftersom de båda enheterna redovisar en statistik, som de själva, stadsdelsförvaltningen och stadsdelsnämnden kan vara stolta över. Av de 317 avslutade ärendena från AFSO år 2006 blev över 54 % självförsörjande genom arbete eller studier. Endast 11 % återremitterades till försörjningsstöd. Av de 56 hushåll som avslutades inom Flyktingenheten blev 89 % självförsörjande och endast 11 % fick efter introduktionen försörjningsstöd.

Sedan det strukturerade och systematiskt metodiska arbetet påbörjades i februari har antalet hushåll som uppbär försörjningsstöd sjunkit i stadsdelen och kostnaderna för utbetalning av försörjningsstöd har minskat avsevärt jämfört med år 2006, då resultatet visade minus 18 mkr. Med hänsyn tagen till att budgetramen minskat med 5 mkr för år 2007 och att utbetalningarna har minskat under första tertialen, vilket i skrivande stund ger en prognos minus 7 mkr, har personalens målinriktade arbete med verksamheten och i individärenden resulterat i en



ekonomisk återhämtning om ca 16 mkr. Om trenden håller i sig kan vi vara försiktigt optimistiska om ett än bättre resultat.

Slutligen vill undertecknad framhålla personalens förmåga att ha verksamheten i fokus, deras engagemang, kunskap, erfarenheter och inte minst positiva inställning till det omfattande förändringsarbete som bedrivits. Hög arbetsbelastning till trots har de förmåga att bidra till att skapa ett positivt och gott arbetsklimat.

Susanne Erixon 2007-05-05