

Kvalitetsberättelse 2023

Arbete och försörjning



Innehållsförteckning

Beskrivning av det systematiska kvalitetsarbetet	3
Målsättning för kvalitetsarbetet	3
Kvalitetsberättelsen i ett sammanhang	4
Definition av kvalitet	4
Beskrivning av våra processer	4
Strukturella förutsättningar	4
Kvalitetsarbetet under året som gått.....	7
Avvikelsearbetet.....	7
Risker, egenkontroll och åtgärder	9
Samverkan och delaktighet.....	10
Uppföljningar, utredningar och andra underlag	10
Uppföljning av implementeringen av ledningssystemet.....	12
Bedömning av processernas kvalitet	13
Processerna inom arbete och försörjning - dess resultat och effektivitet.....	13
Sammanfattande bedömning av verksamhetens kvalitet	22
Avslutande reflektioner	22

Bilagor

Bilaga 1: Verksamheten i siffror – arbete och försörjning

Beskrivning av det systematiska kvalitetsarbetet

Ledningssystemets syfte är dels att lägga en stabil grund för det systematiska kvalitetsarbetet, dels att tydliggöra ansvaret för att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. Detta sker genom att planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten. Ledningssystemet är anpassat till verksamhetens inriktning och omfattning.

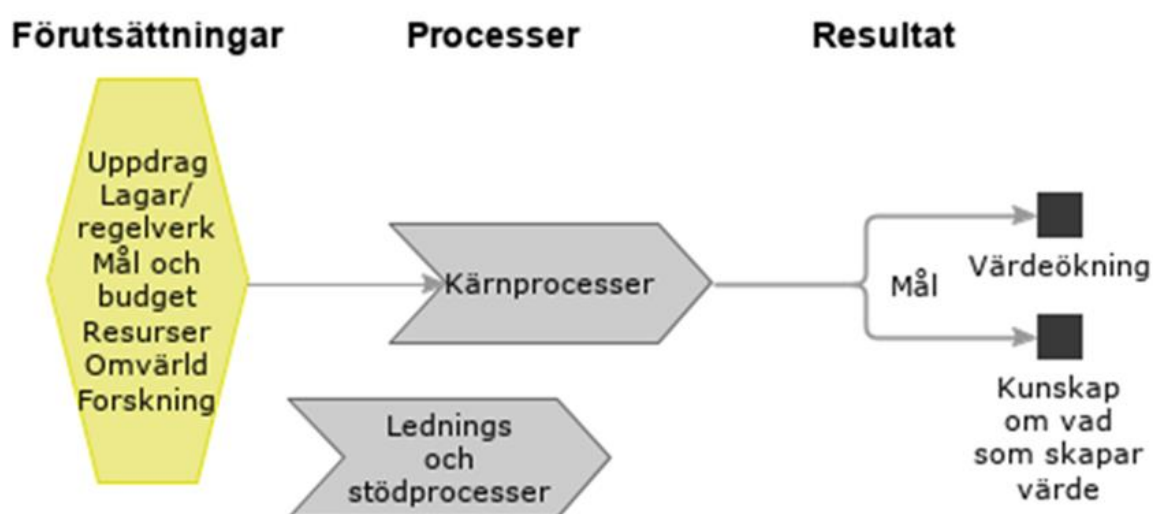
Ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete är uppbyggt enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9. Ledningssystemets grundläggande uppbyggnad utgörs av:

- Processer, aktiviteter och rutiner
- Behov av samverkan

Det systematiska förbättringsarbetet ska omfatta

- Hantering av risker
- Egenkontroll
- Hantering av rapporter om avvikelser och lex Sarah
- Hantering av klagomål och synpunkter

Att systematiskt och fortlöpande utveckla verksamheten innebär att utgå från de strukturella förutsättningar som gäller för respektive verksamhet. Dit hör lagar och regelverk men också mål och budgetförutsättningar samt kunskaper om forskningsläget m.m. Det centrala arbetet utgörs av analyser som pekar på i vilken utsträckning processerna levererar den kvalitet som förväntas. I detta sammanhang ska verksamhetsstatistik och jämförande mått utgöra centrala verktyg för analyserna. Analyserna ligger sen i sin tur, till grund för att styra och följa upp.



Målsättning för kvalitetsarbetet

Huddingebor i behov av våra tjänster, ska ges förutsättningar att bli stärkta och erhålla kompetens för att bli självförsörjande med sikte på ett socialt hållbart liv.

Utifrån lagstiftat ansvar och politisk viljeinriktning, ska verksamheten skapa förutsättningar för individers egenmobilisering mot ett samhällsdeltagande byggd på egen försörjning och aktivt deltagande i samhällslivet.

Detta genom att tillhandahålla trygghetssystem inom ramen för ekonomiskt bistånd och tillgängliggöra information och kunskaper till stöd för de med behov av etablering i arbetsliv och samhället i övrigt.

Utifrån behov ska rätt person få rätt insats i rätt tid och i rätt utsträckning.

Kvalitetsberättelsen i ett sammanhang

Kvalitetsberättelsen är en redogörelse för det systematiska kvalitetsarbetet under året. Kvalitetsberättelsen omfattar gymnasie- och arbetsmarknadsförvaltningens verksamheter inom arbete och försörjning; ekonomiskt bistånd, dödsboudredning, kommunala arbetsmarknadsinsatser, etablering och bosättning av nyanlända, handläggning av bostadsförturer och förebygga och motverka avhysningar, kommunala aktivitetsansvaret och feriepraktik.

Definition av kvalitet

Gymnasie- och arbetsmarknadsförvaltningen utgår från Socialstyrelsens definition av kvalitet:

”Med kvalitet menar vi att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller enligt lagar och andra föreskrifter för verksamheten samt beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter.”

I bedömningen av vad som anses vara god kvalitet kan följande begrepp från lagstiftningen utgöra ett stöd:

- Kunskapsbaserad verksamhet
- Hög delaktighet
- Hög säkerhet, trygghet och gott bemötande
- God tillgänglighet och insatser inom rimlig tid
- Helhetssyn och samordning
- Resurser används där de kommer målgruppen till störst nytta

På nationell nivå, där kraven på kvalitet bland annat formulerats i lagar, följs kvaliteten upp via tillsyn och genom publicering av jämförelsedata mm. I kommunen kompletteras kvalitetskraven med lokala politiska prioriteringar och kvalitetsmått för verksamheterna. Utöver detta uttrycker brukare och kommuninvånare egna uppfattningar om vad som är god kvalitet – det senare följs upp via synpunktshandtering, brukarundersökningar och avvikelshantering.

Beskrivning av våra processer

Arbete och försörjning har sedan 2019 ett processinriktat arbetssätt där kartlagda processer publiceras synligt för medarbetarna tillsammans med tillhörande styrdokument och annat arbetsmaterial. Processerna delas upp i tre kategorier: kärnprocesser, ledningsprocesser och stödprocesser. Verksamheten har kärnprocesser inom följande områden med tillhörande delprocesser:

- Ekonomiskt bistånd
- Arbetsmarknadsinsatser
- Feriepraktik
- Kommunala aktivitetsansvaret
- Förebygga avhysningar
- Bosättning av nyanlända
- Etablering av nyanlända
- Dödsbo
- Bostadsförtur

Processerna finns publicerade på Insidan.

Strukturella förutsättningar

Organisation- och personalvolymförändringar

Försörjningsstödsenheten

Personalförsörjningen inom försörjningsstödsenheten har varit god och trots en relativt hög personalomsättning har det varit möjligt att rekrytera ny personal. Inom samma enhet har en av två enhetschefer slutat vilket lett till en översyn av ledningsstrukturen för enheten.

Arbetsmarknadsenheten

Det teambaserade arbetssätt, med självstyrande team, har lett till en ökad delaktighet inom arbetsmarknadsenheten och gett utrymme för bredare samverkan internt till stöd för uppdraget.

Samordningsenheten

De två enheterna bosamordningsenheten och etableringsenheten lades ned under våren och i samband med detta bildades samordningsenheten, i syfte att minska antalet enheter och med stöd av teamorganisering underlätta för en effektivisering. Till denna enhet fördes personal/team från de två nedlagda enheterna samt administrativa funktioner och personal till stöd för ungdomar i gymnasieålderns skolplacering.

Fokus under 2022 har varit att leda förändring och att implementera nya arbetssätt, skapa delaktighet samt genomföra förbättringsarbete. Enheten har under 2022 stöttat andra enheter, skolor och central förvaltning med personal, exempelvis när det gäller lokalfrågor, administrativt stöd, kuratorsstöd till särskolan.

Digitalisering

Robotisering av processer

Under 2022 har det skett ett intensivt arbete med införandet av robotlösning för de nio olika delprocesser/rutiner inom uppdraget ekonomiskt bistånd. Detta under perioden mars till oktober. Den estimerade tidsbesparingen har till fullo ännu inte kunnat inhämtas på grund av initiala inkörningsproblem för vissa delar av processerna. Bedömningen är att detta åtgärdas under början av 2023. Arbetet kommer att fortsätta under 2023.

Deltagarnära arbetssätt

Det fortsatta digitala utvecklingsarbetet inom arbetsmarknadsenheten har bland annat utmynnat i ett initiativ att verka för mer deltagarnära systemlösningar. Ett utvecklingsarbete har inletts med utgångspunkt i den tjänstedesignkunskap som medarbetarna har fått utbildning i. Syftet är att kunna tillhandahålla ett systemstöd där inskrivna deltagare på enheten får digital tillgång till sin planering och ges möjlighet att aktivt medverka i att följa upp, sammanställa och skapa nya mål för sitt arbete. Under 2023 fortsätter detta arbete genom att lägga grund för beslut om ny arbetsmetod och kravställa gällande relevant systemlösning.

Kompetensutveckling medarbetare

Försörjningsstödsenheten har arbetat med en omfattande kompetensutveckling inom området samordnad individuell plan (SIP). SIP är ett dokument och ett verktyg för samverkan, som ger en samlad beskrivning av individens pågående och planerade vård- och omsorgsinsatser. SIP ska ge en helhetsbild och förenklar för berörda som snabbt kan få en översikt av alla pågående insatser. Kompetensutvecklingen har skett genom flertalet workshops under året med teman kring exempelvis kraven utifrån lagstiftning och hur man kan arbeta inför en SIP. Arbetet har lett till en förändrad syn på SIP bland medarbetarna från att det bedömts vara svårt och tidskrävande till att ses som ett nödvändigt och viktigt verktyg.

Teammedarbetare inom arbetsmarknadsenheten har utbildats i tjänstedesign. Det är en arbetsmodell till stöd för verksamhetsutveckling med utgångspunkt från användarupplevelsen/behovet hos den tjänsten riktar sig till.

Medarbetare med ansvar för det "vräkningsförebyggande" arbetet har medverkat i föreläsningar och frukostseminarium om vräkningsförebyggande arbete i lokal samverkan som anordnats av kronofogdemyndigheten.

En virtuell miljö har, med stöd av medel från digitaliseringspotten, byggts upp för att träna inför situationer som kan innebära risk för våld. Specifikt program har tillhandahållits för att medarbetare ska få möjlighet att träna och reflektera på situationer som kan förekomma i den typ av verksamhet arbete- och försörjning bedriver. Medarbetarna har utbildats i den virtuella miljön. Utbildningsformen har varit uppskattat och nya scenarier för att träna olika situationer kommer att upphandlas under 2023.

Förändringar i lagstiftning och andra styrande regelverk

Under året har följande nya lagar införts eller förändringar i befintlig lagstiftning som indirekt eller direkt påverkar verksamheten inom arbete och försörjning.

Nya riktlinjer för handläggning av ekonomiskt bistånd

Nya riktlinjer har arbetats fram för att följa Socialstyrelsens uppdaterade handbok kring ekonomiskt bistånd. Fullmäktige förväntas besluta i frågan under våren 2023.

Automatiskt beslutsfattande

I kommunallagen införs regler som ger kommuner och regioner möjlighet att använda sig av automatiserat beslutsfattande i vissa typer av ärenden och under förutsättning att det inte strider mot annan lagstiftning (SFS 2022:630-638).

Utbildning, arbetsmarknads- och etableringsinsatser

Etableringsjobb är en ny modell för staten att stimulera anställningar för långtidsarbetslösa och nyanlända (SFS 2022:807).

Förtydliganden i lag (2009:47) om vissa kommunala befogenheter (SFS 2022:1241) där det tydliggjorts att kommuner har rätt att anordna aktiviteter för deltagare i arbetsmarknadspolitiska program samt att detta genom överenskommelse med Arbetsförmedlingen får innefatta ersättning för utförandet.

En sammanhållen utbildning för att stärka nyanländas etablering och en utbildningsplikt (SFS 2022:109–110). Från och med den 1 augusti 2022 är landets kommuner skyldiga att erbjuda en sammanhållen utbildning inom Komvux för de deltagare i etableringsprogrammet som på grund av kort utbildning inte bedöms kunna matchas mot arbete under tiden i programmet. (Skollag 2010:800 och förordning 2011:1108 om vuxenutbildning)

Massdirektivet

Från och med den 1 juli 2022 är det kommunerna som ska erbjuda bostad för personer som flyr ifrån Ukraina, personer som har beviljats uppehållstillstånd för tillfälligt skydd i Sverige enligt massflyktsdirektivet. I Huddinge används befintliga tillfälliga boendelösningar.

Övrigt

- Regeringen bemyndigas att meddela föreskrifter om återkallelse av vissa uppehållstillstånd (SFS 2022:000).
- Förordning om upphävande av förordningen (2022:354) om inledande bistånd till utlänningar som ansökt om uppehållstillstånd med tillfälligt skydd (SFS 2022:2010)
- Förordning om ändring i förordningen (2017:193) om statlig ersättning för asylsökande m.fl. (SFS 2022:1009).
- Förordning om anvisning av en kommun som ska ordna boende för vissa utlänningar (SFS 2022:1008).
- Lag om ändring i lagen (2008:344) om hälso- och sjukvård åt asylsökande m.fl. (SFS 2022:1007).
- Lag om ändring i lagen (1994:137) om mottagande av asylsökande m.fl. (SFS 2022:100)
- Garantipensionen och bostadstillägget för pensionärer höjs (SFS:2022:1031).
- Höjt minimibelopp för fastställande av avgifter enligt socialtjänstlagen (SFS 2022:1034).
- Under 2022 infördes ett tillfälligt tilläggsbidraget till barnfamiljer inom bostadsbidraget med anledning av de ökade levnadskostnaderna (SFS:2022:1041-1042). Bidraget är förlängt till och med juni 2023.
- Efter den 1 augusti 2022 är det inte längre möjligt att köpa oregistrerade och anonyma kontantkort till mobilen eller mobilt bredband. (Lag 2022:482 om elektronisk kommunikation)

Kommande

Från och med 2023 ändras åldern för när allmän pension kan tas ut som tidigast, från 62 år till 63 år. Åldern för när garantipension, inkomstpensionstillägg och bostadstillägg kan börja betalas ut ändras från 65 år till 66 år. Det innebär att gruppen som uppstår ekonomiskt bistånd utökas till 18–66 år.

Omvärldsfaktorer

Kriget i Ukraina

EU:s massflyktsdirektiv aktiverades den 4 mars 2022 med anledning av kriget i Ukraina vilket har lett till nya uppdrag inom verksamheten.

Samordningsenheten har involverats i kommunens arbete med att ordna evakueringsboende samt att bemanna boendet. Den 1 juli 2022 började Migrationsverket anvisa skyddsbehövande från Ukraina till kommunerna och tog då över ansvaret för att ordna boendepplatser.

Tillsammans har samordningsenheten och arbetsmarknadsenheten stöttat anvisade skyddsbehövande från Ukraina under höstterminen både när det gäller samhällsvägledning och arbetsmarknadsfrågor.

Sverige går in i en lågkonjunktur

I Sverige har invånarna under hösten fått ökade levnadskostnader till följd av det rådande samhällsklimatet. Under 2023 förväntas Sverige vara på in i en lågkonjunktur. Många av de målgrupper som verksamheterna möter lever redan idag med begränsad ekonomi vilket gör att de riskerar att drabbas hårdare till följd av

exempelvis ökade matpriser, elkostnader och en ökad arbetslöshet.

Ekonomiskt bistånd till försörjningsstöd beviljas utifrån riksnormen som regleras utifrån prisbasbeloppet varje år. Riksnormen höjdes till 2023 med 8,6 % vilket får en påverkan redan under december 2022 då bistånd för januari utbetalas. Ersättningsnivåerna för de som omfattas av bestämmelserna i lagen (1994:137) om mottagande av asylsökande m.fl. (LMA) regleras dock inte enligt prisbasbeloppets höjningar vilket gör att det är en målgrupp som får allt svårare att klarar sig på den ersättning som beviljas. LMA-ersättningen beviljas i de allra flesta fall av Migrationsverket och i undantagsfall av kommunerna.

Arbetsmarknadsinsatser, kommunernas respektive Arbetsförmedlingens roll

En överenskommelse om samverkan mellan Arbetsförmedlingen och Huddinge kommun har tecknats i december 2022. Överenskommelsen lägger stort fokus på samverkan till stöd för de som står längst från arbetsmarknaden samt samverkan gällande kontakter och aktiviteter med det lokala näringslivet.

Arbetsförmedlingens arbetssätt och organisation påverkar i hög grad verksamheterna inom arbete och försörjning. Inom enheterna finns en upparbetad samverkan med Arbetsförmedlingen på olika plan. Arbetsmarknadsenheten är en upphandlad aktör för specifika uppdrag till Arbetsförmedlingen. Den nya överenskommelsen med Arbetsförmedlingen förväntas ge möjligheter att tillsammans utveckla nya samverkande arbetssätt för att möta invånarens behov av t.ex. flera parallella insatser för att kunna komma närmare till arbetsmarknaden. Detta gäller både placeringar, beslutsfattning samt ersättningsformer och ersättningsnivåer på den individuella deltagarnivån något som också påverkar verksamhetens mål och kostnader som helhet.

Under året erbjöd Arbetsförmedlingens statsbidrag för anordnande av tidsbegränsade ungdomsjobb inom kommunal verksamhet. Under hösten fick 34 ungdomar ett ungdomsjobb under flera månader (varierade per individ) varav 24 ungdomar tillhörde målgruppen för det kommunala aktivitetsansvaret. Ett arbete som hanterades av samordningsenhetens personal

Det har skett flera förändringar i lagstiftningen gällande arbetsmarknadspolitiken där kommunernas roll påverkas. I Arbetsförmedlingens nya instruktion som gäller från och med 1 december 2022 förtydligas att myndigheten ska samverka med kommuner i syfte att på en övergripande plan underlätta planering, samordning och utformning av stöd till arbetssökande. Myndigheten ska också genom samverkan ge den enskilde arbetssökande ett ändamålsenligt stöd. Arbetsförmedlingen och Sveriges kommuner och regioner har därför tillsammans initierat ett utforskande uppdrag för att undersöka vad som skulle kunna vara möjligt avseende finansiella överenskommelser, i enlighet med intentionen i lagförändringen. En gemensam arbetsgrupp har i uppdrag att presentera förslag på alternativa möjliga lösningar för finansiella överenskommelser. Avrapportering av arbetsgruppens arbete kommer att ske under 2023.

Kvalitetsarbetet under året som gått

Avvikelsearbetet

Antal inkomna rapporter

Klagomål/synpunkter	Avvikelser	Lex Sarah	Personuppgiftsincidenter
27	155	72	12

Synpunkter och klagomål

Synpunkter och klagomål är åsikter gällande hur något inom organisationen fungerar. Förvaltningen ska ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet som kommer från enskilda utanför den egna förvaltningen. Synpunkter och klagomål kan komma in till verksamheten på olika sätt; muntligt, skriftligt eller via kommunens e-formulär på hemsidan. Dokumentationen sker vanligtvis i kommunens ärendehanteringssystem alternativt i individens personakt. Arbetet beskrivs i processkartan för synpunkter och klagomål.

Totalt har arbete och försörjnings verksamheter tagit emot 27 klagomål eller synpunkter. Med anledning av att det inte finns enbart ett systemstöd för klagomål och synpunkter motsvarande det som finns för avvikelser och

lex Sarah så kan det finnas ett mörkertal i antalet synpunkter. När en synpunkt eller klagomål inkommer ska den verksamhet det berör ta hand om klagomålet eller synpunkten och vid behov vidta åtgärder. Om inte det är en person som är anonym ska det även ske en återkoppling till den som lämnat synpunkten eller klagomålet. Det har varit olika typer av synpunkter/klagomål som inkommit exempelvis önskemål om att byta handläggare, klagomål på städningen i ett boende, klagomål på handläggningen av ekonomiskt bistånd eller feriepraktik.

Avvikelser och lex Sarah

Systemstöd och utveckling av processen

I december 2021 infördes ett nytt verksamhetssystem för att rapportera och utreda avvikelser/missförhållanden. Införandet har skett enligt plan och under året har arbetssätten i systemet etablerats och processen för avvikelser och lex Sarah har uppdaterats. I samband med det genomfördes informationsspridning i verksamheterna kring både systemet och uppdraget att rapportera avvikelser och lex Sarah. Det har lett till en högre rapporteringsgrad än tidigare år vilket är en positiv trend då eventuella brister i större utsträckning uppmärksammas och åtgärdas med en förbättrad kvalitet som följd.

Under året har en genomlysning genomförts i samarbete med jurister från JP Infonet AB för att tydliggöra gränsen mellan avvikelser och missförhållanden enligt bestämmelserna om lex Sarah. Genomlysningen visade på att de flesta rapporter omfattar bestämmelserna om lex Sarah, i det fall verksamheten är socialtjänst. Ett tydliggörande har tagits fram till alla som är rapporteringsskyldiga och förändringen har lett till ett mer kvalitetssäkrat rapporteringsmoment.

Inkomna rapporter

Totalt har 155 avvikelser rapporterats. Av dessa har 72 rapporter bedömts omfattas av bestämmelserna om missförhållanden enligt lex Sarah. Tre bedömdes vara allvarliga och anmäldes till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Med anledning av det förtydligande om gränsen mellan avvikelser och missförhållande enligt lex Sarah så antas att inför 2023 kommer allt fler rapporter att rapporteras som lex Sarah. Varje rapport utreds för att få fram orsakerna till händelsen och behovet av åtgärder för att undvika att liknande inträffar igen.

Bakomliggande orsaker

En utredning leder till en bedömning kring den bakomliggande orsaken. De bakomliggande orsaker kategoriseras i följande områden:

- Kommunikation och information
- Omgivning och organisation
- Processer och rutiner
- Teknisk utrustning
- Utbildning och kompetens
- Annat
- Ingen avvikelse / missförhållande

En utredning kan ha flera bakomliggande orsaker. De vanligaste är brister i processer och rutiner eller utbildning och kompetens, vilket också leder till att de allra flesta åtgärderna rör dessa. (Bilaga Verksamheten i siffror - arbete och försörjning, Tabell 65 och 67).

Händelsetyper lex Sarah

Samtliga rapporter om lex Sarah har vid årets slut granskats och kategoriserats. Flest händelser omfattar ärenden där beslut om ekonomiskt bistånd har fattats med alldeles för lång handläggningstid. En ansökan om ekonomiskt bistånd görs vanligtvis per månad med vissa undantag så som t.ex. tandvård där beslut oftast sker genom ett beslut med förbehåll (37 § FL) då det är behandlingar som sker över tid.

Andra rapporterade vanliga händelser är:

- Sekretessbrott exempelvis att handlingar från ett ärende har scannats in i fel ärende
- Felaktig hantering av inkomna handlingar exempelvis en person som fått avslag på en ansökan för att denne inte lämna in alla handlingar. När handlingarna sedan lämnats in har de inte uppmärksammats på korrekt sätt och därmed inte lett till en omprövning av beslutet.

(se tabell 66 i bilagan Verksamheten i siffror - arbete och försörjning)

Förbättringsarbete

Respektive enhet och vid behov flera enheter har arbetat aktivt med de åtgärder som beslutats. Grundprincipen är att alla inkomna rapporter och genomförda utredningar lyfts i arbetsgrupperna och används som utgångspunkt för gemensamma diskussioner för att öka kompetensen och driva ett förbättringsarbete.

Det har under flera utredningar framkommit att det finns brister i efterlevnad av verksamhetens rutiner och processer alternativt ett behov av att dokumentera arbetssätt. Med anledning av detta har samtliga verksamheter beslutat om att se över beslutade styrdokument så som exempelvis processer och rutiner. Arbetet kommer att fortsätta under 2023 för att säkerställa att de är uppdaterade, tillgängliga och använda av medarbetarna.

Försörjningsstödsenheten

Inom försörjningsstödsenheten har exempelvis medarbetarna arbetat i workshops kopplat till olika teman för att gå igenom sina ärenden. Det har exempelvis handlat om bedömning av jobbstimulans och gemensamma hushållskostnader.

Arbetet har lett till en del förändringar i processerna och arbetssätten exempelvis vid handläggning av tandvård och införandet av en utbetalningsrobot för utbetalning av ekonomiskt bistånd. Uppföljningen av inkomna rapporter visar på att det finns ett fortsatt behov av se över arbetssätten kring aktualisering av inkomna ansökningar och handläggningstider.

Arbetsmarknadsenheten

Enheten har haft ett teambaserat arbetssätt vilket lett till att avvikelser vanligtvis diskuteras inom ramen för teamen. Enheten har ett fåtal rapporter och genomför regelbundna diskussioner så att inte avvikelser missas.

Samordningsenheten

Under slutet av året uppmärksammandes att ett flertal lex Sarah rapporter handlade om brister i arbetet med att scanna in sekretessbelagd information i respektive hushålls akt. Under hösten inleddes därför ett arbete med att ta fram en process för arbetet. Processkartläggningen är ett samarbete mellan samordningsenheten och försörjningsstödsenheten.

Personuppgiftsincidenter

Personuppgiftsincidenter styrs av dataskyddsförordningen. Enligt en särskild definition i förordningen definieras begreppet personuppgiftsincident som en säkerhetsincident som leder till oavsiktlig eller olaglig förstöring, förlust eller ändring av de personuppgifter som behandlas. Det kan också vara fråga om en personuppgiftsincident om en säkerhetsincident leder till obehörigt röjande av eller obehörig åtkomst till de behandlade personuppgifterna. När verksamheten blir medveten om att det har skett en personuppgiftsincident görs så snabbt som möjligt en bedömning av vilka potentiella negativa konsekvenser den kan få för de registrerade. I bedömningen bör beaktas hur allvarliga eller väsentliga riskerna är och hur troligt det är att de inträffar. Om det är troligt att personuppgiftsincidenten kommer att medföra en risk för de registrerade måste den anmälas till IMY (Integritetsskydds myndigheten).

Under 2022 inkom det 12 rapporter om personuppgiftsincidenter. Inga incidenter bedömdes som allvarliga så ingen har anmälts till IMY. Det finns begränsade möjligheter att få fram statistik från befintligt systemstöd vilket medför att det för 2022 kan finnas en viss felmarginal i antalet rapporter.

Incidenterna rörde till stor del brister i sekretess som till exempel att handlingar lämnades så att obehöriga kunde ta del av dem eller att dokument scannades in i fel ärende. Samtliga incidenter har även uppmärksammats i arbetet kring avvikelser.

Risker, egenkontroll och åtgärder

Enheterna har arbetat med risker och egenkontroll för att följa verksamhetens kvalitet. Riskanalys görs för att bedöma om det finns risk för att en händelse skulle kunna inträffa som kan medföra brister i kvaliteten. Egenkontroll (benämns även för systematiska kontroller) följer av riskanalyser och görs för att säkerställa att verksamheten lever upp till satta kvalitetskrav i lagar och krav utifrån processer och rutiner. En upptäckt risk kan antingen accepteras, åtgärdas eller följas upp med en egenkontroll. De egenkontroller och åtgärder som enheterna genomfört har bidragit till den verksamhetsutveckling som skett under året. Utöver detta följs verksamhetsstatistiken upp månadsvis för att upptäcka eventuella trender eller behov av åtgärder.

Samverkan och delaktighet

Samverkan både internt i kommunen och externt är en förutsättning för att öka möjligheterna för fler att nå egen försörjning och vid behov komma rätt i välfärden. Enheterna har olika typer av samverkan beroende på typ av uppdrag men de vanligaste samarbetsparterna är arbetsförmedlingen, vården och andra verksamheter i kommunen. Samverkan är en förutsättning för att gemensamt upprätta planering tillsammans med berörda parter för att nå självförsörjning. Samverkan mellan alla enheter inom arbete och försörjning har under året förstärkts.

Arbetsmarknadsenheten har vidareutvecklat samverkan med näringslivskontoret och tagit fram en gemensam agenda utifrån kommunens näringslivsstrategi. Arbetsmarknadsenheten är en viktig part för kompetensförsörjningen för företag i kommunen. Arbetsmarknadsenheten samverkar även med vuxenutbildningen i kommunen och gymnasieskolorna för att ordna exempelvis mässor för unga vuxna.

För de personer som är behov av stöd för att söka sjukersättning är en samverkan med exempelvis förtroendeläkare och psykolog i många fall avgörande. Tillsammans med regionen och socialpsykiatrin har utvecklingen av ett nytt samverkans forum lett till att skapa ett enklare och mer effektivt flöde för deltagarens behov för sammanställning av läkarutlåtande och vårdgivares insatser. Arbetsförmågabedömningarna som verksamheten genomför är en stark bidragande orsak till att skapa ett mervärde för samtliga insatser som gemensamt medför en högre anställningsbarhet för deltagare inskrivna vid arbetsmarknadsenheten.

Arbetsmarknadsenheten och samordningsenheten ingår i en operativ chefsgrupp med Arbetsförmedlingen, kommunens näringslivskontor och vuxenutbildningen.

Arbetet har bland annat resulterat i att:

- Vuxenutbildningen har tagit över uppföljningsansvaret för ungdomar som ingår i det kommunala aktivitetsansvaret för de som studerar inom vuxenutbildningen.
- Uppstart av samarbete med arbetsförmedlingens team för unga vuxna och samordningsenhetens team som jobbar med ungdomar inom det kommunala aktivitetsansvaret.

Samverkansrutiner

Socialförvaltningen och gymnasie- och arbetsmarknadsförvaltningen har samverkansrutiner för myndighetsutövande verksamheter. Syftet med samverkansrutinerna är att ge den enskilde ett samordnat stöd från kommunen som präglas av en helhetssyn på individen. Under januari genomfördes en uppföljning av samverkansrutinerna för att ta reda på om samverkansrutinerna används och fungerar. Enkätsvaren visade att samverkan utifrån rutinerna bedömdes bidra till ett mer sammanhållet stöd för den enskilde. Uppföljningen visar på att samverkansrutinerna är viktiga för att upprätthålla en fungerande samverkan samt att dessa löpande behöver uppdateras utifrån verksamheternas förändrade behov.

Samverkansrutinen mellan socialförvaltningen och gymnasie- och arbetsmarknadsförvaltningen avseende vräkningsförebyggande arbete har uppdaterats. Målet med rutinen är att tydliggöra ansvarsfördelningen mellan försörjningsstödsenheten, enheten för myndighetsutövning inom funktionshinderområdet och enheten för myndighetsutövning äldreomsorg och beskriva hur enheterna gemensamt ska arbeta för bästa möjliga samordning inom myndighetsutövning och insatser.

Uppföljningar, utredningar och andra underlag

Brugarundersökningar

Under året har enheterna genomfört brukarundersökningar och tillsammans arbetat med resultatet för att förbättra verksamheten.

Försörjningsstödsenheten

Inom försörjningsstödsenheten användes den nationella enkäten via Sveriges kommuner och regioner. Det var totalt cirka 50 individer som deltog i undersökningen. Sammanfattningsvis är de svarande positivt inställda till socialtjänsten och det stöd som erbjuds. Svaren visar på att man är väldigt nöjd med bemötandet och kunskapen som finns hos medarbetarna i receptionen. Upplevelsen är att det finns ett gott bemötande och att man får svar på sina frågor. Det bedöms inte bara vara bra ur ett brukarperspektiv utan även ur ett verksamhetsperspektiv då detta är en del i arbetet i att minska hotsituationer och frustration hos klienter.

De utvecklingsområden som framkom är att många uppfattar det som ganska svårt att använda tjänsten mina

sidor och den digitala ansökan. I början av nästa år kommer försörjningsstödsenheten få hjälp med resurser från samordningsenheten för att stötta klienter att ansöka digitalt. I svaren framgår inte någon specifik feedback på vad som är svårt men ansökan är lång och många frågor ställs vilket kan spela in. Funktionen digital ansökan är en produkt inköpt via Tieto, vilket begränsar möjligheterna till påverkan i innehåll.

Arbetsmarknadsenheten

Årets brukarenkät är genomförd under oktober månad med 96 utdelade enkäter och 56 inkomna svar, jämnt fördelad utifrån kön. Svaren visar att verksamheten har ökat nöjdheten för deltagarna på samtliga områden. Resultatet påvisar att verksamheten håller en hög nivå av både bemötande och tillgänglighet för deltagarna.

Utifrån förra årets brukarenkät 2021, genomfördes under detta år även aktivitetsenkäter för att utveckla innehåll och öka tillgänglighet/medbestämmande för deltagare i behov av olika former av insatser inom enheten. Arbetet har bland annat medfört att enheten har utbildat personal inom flertalet områden bland annat som utvecklare inom tjänstdesign samt KUB-valideringsmetod vid insatser. Detta i ett led att stärka effekterna och utfall av insatserna med ett mer påvisat genomförande av adekvata insatser.

Samordningsenheten

Inom samordningsenheten har det genomförts fyra brukarundersökningar eftersom enheten möter flera olika målgrupper.

Inom målgruppen kommunalt aktivitetsansvar har 30 av 76 ungdomar svarat. Brukarundersökning som riktar sig till KAA ungdomar och som genomfördes första gången 2022 hade en relativt låg svarsfrekvens. De som svarade var nöjda med bemötande och tillgänglighet. De tyckte att det var lätt att komma i kontakt med KAA medarbetare och upplevde att de hade fått bestämma på vilket sätt man skulle hålla kontakt. Utvecklingsområdet är delaktighet då frågan som handlade om att om planen som gjorts med KAA inte fungerat, skulle man då talat om det, hade svaret; ja-42,9% nej- 14,3%, tveksam -14,3% och vet ej- 28, 6.

Inom målgruppen feriepraktik har 79 av 120 handledare svarat samt 389 av 721 ungdomar svarat. 87% av arbetsgivarna skulle kunna tänka sig ta emot feriepraktikanter även i fortsättningen och majoriteten är nöjda med att det är lätt att komma i kontakt med feriepraktikens koordinator. Utvecklingsområde är att arbetsgivare fick för lite information via intranätet (8,9%) och feriepraktikens hemsida (7,6%). Kommunikationsavdelningen känner till detta och plan kring hur verksamheten ska nå ut med informationen om feriepraktik 2023 är framtagen. Ungdomarna anser att de har fått bra och tydlig handledning och de trivdes med sina arbetsuppgifter: 48% är inte nöjda med lönen och i flera kommentarer förekommer synpunkten - att höja lönen, men även andra viktiga kommentarer om till exempel om att arbetsplatsen inte är anpassad för ungdomar med särskilda behov samt att handledaren hade semester under ungdomens vistelse på arbetsplatsen.

Inom målgruppen nyanlända har 62 av 80 hushåll svarat. De var mest nöjda med bemötandet, 87% samt information och praktisk hjälp. Ett utvecklingsområde som framkommer är tillgänglighet som ett område som behöver utvecklas. Frågan kring hur lätt/svårt det är att komma i kontakt med enhetens personal som arbetar med nyanlända hade svaret; mycket lätt-0%, ganska lätt 44%, ganska svårt -35% och mycket svårt- 19%.

Utvecklingsprojekt för att öka deltagares delaktighet och matchning mot arbetsmarknaden

Tjänstedesignarbetet har lett till flera pilotprojekt inom området för att stärka deltagares egen förmåga till delaktighet, behov av insatser för att nå önskade steg-förflyttningar samt med ett innovationsarbete att testa moduler för att öka digitaliseringstakten inom verksamheten.

KUB modellen är en metodprocess för att effektivisera och med spetskompetens skapa förutsättningar för bättre matchning på arbetsmarknaden, validering av förmågor i kombination med att säkerställa en högre grad av anställningsbarhet.

Uppdrag psykisk hälsa (UPH)

Flera enheter har använt medel som Huddinge kommun sökt inom uppdrag psykisk hälsa (UPH-medel).

Brukares väg mot självförsörjning genom annan ersättning

Försörjningsstödsenheten har under året fortsatt med arbetet med brukare som behöver hjälp att komma till annan ersättning alternativt annan insats. Enheten har infört en ny tjänst i form av en UPH-handläggare. Arbetet har skett i nära samverkan med förtroendeläkare och psykolog. Det har resulterat i tio beviljade ansökningar om sjukersättning, sju ansökningar där Försäkringskassan inte har fattat beslut ännu. Vid årsskiftet skickades ytterligare fyra ansökningar in.

Arbetet med målgruppen kommer att fortsätta under 2023 för fortsätta använda utarbetade arbetsmetoder

och hitta andra för de individer som är i fortsatt behov av insatser. Det arbetssätt som UPH-handläggare arbetar efter kommer att spridas till alla socialsekreterare för att socialsekreterare ska kunna arbeta mer självständigt i den typen av ärenden. Det förväntas därmed leda till en snabbare väg för dessa individer till självförsörjning. Detta då UPH-handläggare inte har möjlighet att arbeta i alla ärenden där ett eventuellt behov av stöd kan framkomma eller uppmärksammas och att det är viktigt att man påbörjar processen så den inte står still till dess att UPH-handläggare kan se över ärendet.

Försörjningsstödsenheten kommer även under 2023 att införa obligatoriska ärendedragningar kring AWP (arbetsförmågebedömningar) för socialsekreterare att medverka på. Detta för att öka kompetensen inom dessa områden för socialsekreterare som arbetar med brukare för långvarigt ekonomiskt bistånd.

Suicidalt preventionsarbete

Två projekt har bedrivits av verksamheten inom ramen för UPH medel för suicidalt preventionsarbete. Medlen har använts för att driva ett utvecklingsarbete inom det preventiva arbetet för de som tillhör målgruppen som ingår i etableringsprogrammet. Urvalet har varit personer som vid insatser på Arbetsförmedlingen påvisar en låg förmåga om arbetskapacitet samt har flertalet pågående vårdkontakter för suicidala diagnoser. Under flertalet år har verksamheten sett ett samband mellan ärenden som lämnar etableringsinsatserna vid Arbetsförmedlingen, utan arbetsförmåga, till att bli långvariga deltagare med behov av ekonomiskt bistånd. Enheten har under året inom projektet kunnat fördela resurser för att arbeta med målgruppen i förebyggande syfte att säkerställa att färre nya kommuninvånare uppbär ekonomiskt bistånd.

Arbetet har under året resulterat i att 11 stycken deltagare har lämnat Arbetsförmedlingens insatser till förmån för utredningar inom arbetsmarknadsenheten. Deltagarna hade påvisade låga värden för arbete, inläring samt ytterligare behov av vårdkontakter och sammanställande av läkarutlåtande. Under året har två deltagare fått stadigvarande sjukersättning via Försäkringskassan.

Samarbetsprojekt kring socialpsykiatrins målgrupp

Projektet har skapat enklare och nya samarbeten mellan socialförvaltningens enheter som arbetar inom socialpsykiatri, försörjningsstödsenheten och arbetsmarknadsenheten. Arbetet har lett till nya arbetssätt för att skapa ett tydligare och snabbare flöde för de deltagare med behov av flera parallella insatser från olika vårdgivare eller socialtjänst.

Arbetsmarknadsenheten har utvecklat underlag för adaptiva färdigheter för det behov som deltagare vid verksamheterna har eftersökt. Det har lett till att två deltagare har sökt och beviljats ersättning från Försäkringskassan.

Resultatet av projektet ovan har även lett till förändrade insatser och fördelning av personalresurser inom arbetsmarknadsenheten under 2022.

Uppföljning av implementeringen av ledningssystemet

2021 infördes ett nytt digitalt ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet i verksamheterna och implementeringen följdes upp i samband med kvalitetsberättelsen genom att använda Socialstyrelsens checklista. Checklistan omfattade totalt 11 frågor inom områdena: lagar, ansvarsfördelning, processer, samverkan, riskanalys, egenkontroll, klagomål/synpunkter, avvikelser och lex Sarah, systematiskt förbättringsarbete, medarbetarnas medverkan och dokumentation av kvalitetsarbetet.

För att fortsatt följa arbetet genomfördes samma uppföljning i år med aningen sämre resultatet än förra året. Svarsalternativen var uppfyllt, delvis uppfyllt eller ej uppfyllt. Av 11 frågor var alla uppfyllt eller delvis uppfyllt, inget ej uppfyllt.

I och med att systemstödet för arbetet är nytt så har fokus varit på att hitta former och strukturer som fungerar för hela verksamheten. Det året har visat genom exempelvis lex Sarah utredningar är att processerna är uppdaterade men att de inte är implementerade och därmed inte använda fullt ut i verksamheterna. Att förvalta och utveckla det systematiska kvalitetsarbetet sker kontinuerligt vilket gör detta till ett område som är under ständig utveckling.

Bedömning av processernas kvalitet

Processerna inom arbete och försörjning - dess resultat och effektivitet

Utreda rätten till ekonomiskt bistånd

Processens resultat

Verksamheten har ett minskat antal brukare som är aktuella för ekonomiskt bistånd. Trenden följer mönster från föregående år och är liknande hos kommuner i regionen. Pandemin fick inte ett genomslag i ökade ansökningar för ekonomiskt bistånd vilket troligen beror på att de stödjande samhällsinsatser som tillkom från statens sida. Arbetsmarknaden i regionen har också varit välfungerande med tämligen god tillgång till arbete. Det finns inga indikationer (ökat antal klagomål eller överklagande av beslut) som pekar på att verksamheten har blivit snävare i sina bedömningar. Antalet nyansökningar har minskat under året vilket är ett förväntat resultat med anledning av det minskade antalet brukare (se tabell 8 i bilagan Verksamheten i siffror - arbete och försörjning). Antalet bokade nybesök har varit relativt stabilt under året vilket bedöms bero på att det nya arbets sättet kring mottagning av nya ärendet har etablerats (se tabell 9 i bilagan Verksamheten i siffror - arbete och försörjning).

Den genomsnittliga biståndstiden har ökat över tid från 19,6 antal månader i genomsnitt till 21,4. Det totala antalet hushåll har dock minskat under året från 613 hushåll i januari till 559 hushåll i oktober. (se tabell 5 i bilagan Verksamheten i siffror - arbete och försörjning). Bedömningen är att detta är en effekt av den förändrade relation mellan de som står närmare arbetsmarknaden och de som står långt ifrån eller är utanför arbetsmarknaden på grund av sjukligdom eller ålder. När den förstnämnda kategori minskar i antal, till följd av att de har lättare att få arbete, ökar den procentuella andelen som har längre bidragstider, vilket huvudsakligen berör individer med mer komplex livssituation. Kostnaderna för det utbetalda biståndet har varit lågt och sjunkit under året (januari 5060 tkr till november 4614 tkr). För att sedan gå upp igen i december till 4714 tkr. Ökningen antas bero på att riksnormen för 2023 höjdes med 8,6% och bistånd för januari utbetalas under december (se tabell 23 i bilagan Verksamheten i siffror - arbete och försörjning).

Processens effektivitet

Flera aspekter påverkar processens effektivitet. Implementeringen av robotar bedöms ha effektiviserat handläggning i ärenden genom att till exempel sammanställa information från SSBTEK (en informationsdatabas), göra utbetalningar och konteringar samt att kontrollera inskrivning på Arbetsförmedlingen och fordonsinnehav månadsvis. SSBTEK är en digital tjänst som bidrar till en säker, effektiv och förenklad handläggning av ärenden inom ekonomiskt bistånd. Genom tjänsten kan handläggare inom socialtjänstens verksamhetsområde ekonomiskt bistånd få utlämnat information från ett flertal myndigheter och a-kassorna. Robotarna har även implementerats för andra enheter, vilket har gett effektivisering även för dem. I samband med implementeringen av robotarna har det varit en del uppstartsproblem vilket har inneburit att verksamheten inte fått ut full effekt av robotarna under 2022.

Det fortsatta utvecklingsarbetet, med stöd av inkommen information vid rapportering av avvikelser, har genomförts och bedöms också ha lett till en effektiviserad process. Exempel på avvikelser som uppmärksammats och åtgärdats är rapporter om missade utbetalningar och felaktig dokumentation.

Sammanfattningsvis bedöms det att de vidtagna åtgärderna lett till en mer effektiv process med bättre leverans på kvalitet i uppdraget gentemot den enskilde bidragstagaren och lägre kostnader för det ekonomiska biståndet.

Processens behov av förbättringsåtgärder

Verksamheten har ett fortsatt behov av kompetensutveckling för socialsekreterarna avseende till exempel ekonomi, hyresbedömningar och besök med brukare. Fördjupad förståelse för insatserna från arbetsmarknadsenheten ska säkras via genomgång och arbete med SIP (Sammanhållen individuell planering) och samverkan ska fullt ut etableras som arbetsform.

Verksamheten avser att fortsätta utveckla det automatiserade arbetet med stöd av robotlösningar

Utreda stöd till självförsörjning

Processens resultat

Under 2022 har något färre insatser (716 stycken) för ekonomiskt bistånd avslutats i jämförelse med 2021 (785 stycken) vilket antas bero på det minskade antalet hushåll. Andelen som går vidare mot egen försörjning (arbete, studier, annan ersättning) har ökat något från 32 procent 2021 till 34 procent 2022 (se tabell 29 och 30 bilaga Verksamheten i siffror - arbete och försörjning).

Genom ärendegenomgångar kan verksamheten se att det finns ett relativt stort antal brukare som bedöms vara långvarigt beroende av ekonomiskt bistånd och under 2022 påbörjades en genomlysning av dessa ärenden. Det rör sig om 197 individer. Verksamheten har gått igenom dessa individers planering och kommer under 2023 att fortsätta arbeta med detta för att arbeta fram effektiva metoder för att dessa individer ska nå självförsörjning. Förhoppningen är att följderna av detta arbete kommer bli att andra brukare inte kommer fastna i långvarigt beroende av bistånd. För denna målgrupp bedöms samverkan vara av stor vikt.

Processens effektivitet

Verksamheten har en bättre trend än genomsnittet av liknande kommuner socioekonomiskt. Verksamheten inledde 2021 ett utvecklingsarbete till stöd för att hushåll med långa bidragstider ska få det samhällsstöd de behöver för att nå egen långsiktigt hållbar försörjning. Detta i samverkan med socialtjänst i övrigt, Regionen, Försäkringskassan och inte minst, internt mellan försörjningsstöds- och arbetsmarknadsenheten. Resultatet har varit gott och arbetsmetoderna har utvecklats ytterligare under 2022 och är under etablering 2023.

Bedömningen är att verksamheten under 2023 till och med 2025 kan hämta hem ytterligare effektiviseringar genom samordning och effektivare processer. Till en del kommer verksamheten att nyttja vunnen effektivisering genom att under 2023 fullt ut etablera de arbetsmetoder som testats med gott resultat gällande hushåll med långa bidragstider. Bedömningen är att fler hushåll med längre bidragstid än ett år därmed kan minskas ytterligare. Detta kommer att innebära en ytterligare minskning av totala antal hushåll i ekonomiskt bistånd vilket i förlängningen innebär ett minskat behov av personal och en minskning i utbetalt ekonomiskt bistånd. Denna analys förutsätter dock att efterfrågan på ekonomiskt bistånd samt kostnader för utbetalt bistånd inte samtidigt ökar påtagligt på grund av, i detta sammanhang, ogynnsamma omvärldsfaktorer.

Processens behov av förbättringsåtgärder

Uppföljning sker löpande gällande verksamhetskostnader och förbättringsåtgärder för samtliga verksamhetsdelar och processer. Särskilt fokus sätts på uppföljning av antalet hushåll i ekonomiskt bistånd, kostnader för utbetalt bistånd, det vill säga stöd till självförsörjning samt statistik som tydliggör effekter av de insatser som tillhandahålls till stöd för att Huddingebor ska nå egen försörjning.

Utreda felaktiga utbetalningar

Processens resultat

Under året har antalet utredningar om felaktiga utbetalningar (FUT) fortsatt att öka vilket beror på det utvecklade arbetssättet gällande kvalitetskontroller som fortsatt (se tabell 27 i bilagan Verksamheten i siffror - arbete och försörjning). Utfallet av kontrollerna används för att skapa dialog mellan handläggare och sökande om vilka uppgifter som lämnas in och vikten av att lämna rätt uppgifter för att förebygga felaktiga utbetalningar. Kontrollerna utmynnar också i fler utredningar vilket genererar fler återkrav och polisanmälningar.

Felaktigheter som rättats till i samband med kvalitetskontroller har dels lett till att mindre ekonomiskt bistånd utbetalats den kontrollerade månaden, dels till en presumtiv besparing om felaktigheten skulle ha fått fortlöpa. Under 2022 betalades 435 935,05 kr mindre ut i ekonomiskt bistånd på grund av genomförd kontroll den ansökta månaden jämfört med 613 477 kr under 2021. Om man uppskattar att de systematiska felaktigheterna fått fortlöpa under ett år till kan den sammanlagda besparingen uppskattas till 699 644 kr jämfört med 1 438 805 kr.

Anledningen till att det uppskattade besparade beloppet är betydligt lägre än förra året är för att många

ärenden redan genomgått en kontroll under förra året och många fel fångades upp där. Siffran kommer inte kunna vara noll eftersom det dels kommer in nya ärenden och det alltid händer nya saker i de långvariga ärendena.

Verksamheten har delat upp FUT-arbetet mellan gruppleddare och en socialsekreterare med särskilt ansvar för kontroller (SAK). SAK arbetar med de FUT som framkommer i samband med kontroller, detta för att utredningen ska kunna påbörjas skyndsamt och för att förhindra eventuellt fortsätta felaktiga utbetalningar i ärendet. Gruppleddare ansvarar för de övriga FUT-utredningarna.

Processens effektivitet

Verksamheten har arbetat med att minska väntetiden innan en utredning öppnas vilket förbättrat resultat gällande tid och kvalitet ärendehantering. Detta utvecklingsarbete har därmed lett till en än mer effektiv process. Att utreda bistånd som beviljats på felaktiga grunder medför ett ökat fokus på rätt bistånd till rätt person vilket ger synergieffekter på effektiviteten i processen utreda rätten till ekonomiskt bistånd. De nya kontrollfunktionerna bedöms leda till att eventuella felaktiga utbetalningar upptäcks tidigare vilket medför att framtida felaktigt utbetalt bistånd stoppas och möjligheterna till en förbättrad återkravsprocess ökar. Själva processen att utreda FUT är i dagsläget effektiv. Även om processen bedöms som effektiv behöver verksamheten systematiskt arbeta med att minska felaktigheter som verksamheten står för.

Processens behov av förbättringsåtgärder

Enhetschef, gruppleddare samt socialsekreterare med särskilt ansvar för kontroller (SAK) har under året haft gemensamma möten för att diskutera processen och metoder för att få en samsyn. Diskussion har förts kring rimliga tider för att påbörja en FUT-utredning och verksamheten har påbörjat diskussion kring vad som framkommit i de FUT-utredningar som är gjorda under 2022 för att se vad som ska prioriteras i det fortsatta arbetet med FUT under 2023. Målsättningen inför 2023 är att minska på de FUT-utredningar där verksamheten själva är orsaken till att inte upptäcka de felaktiga uppgifterna.

Verksamheten behöver arbeta systematiskt med vad som framkommer i FUT-anmälningar, där verksamheten själv är ansvariga för det felaktiga som uppkommit. Detta kommer att göras genom kompetensutveckling för socialsekreterare rörande uppgifter från FUT-arbetet. Verksamheten kommer bland annat ha tema kring ekonomi: hur läser man kontoutdrag, bedömningar kring hyra samt ersättningar.

Verksamheten kommer arbeta systematiskt med FUT för att förkorta tiden för att inleda eventuell utredning. Målet för 2023 är att en utredning öppnas inom två månader från inkommen FUT-anmälan.

Det finns även ett behov av att arbeta med brukarna och att de ska lämna korrekt information på sin ansökan för att på så sätt minska antalet felaktiga utbetalningar.

Återkräva ekonomiskt bistånd

Processens resultat

Arbetet med återkrav är tätt kopplat till att utreda felaktiga utbetalningar. Processen är uppdaterad. Antal återkrav har nästintill dubblats sedan 2021. Ökningen antas beror på det ökade antalet inledda utredningarna med anledning av kvalitetskontrollerna. Även summan av återbetalt belopp har ökat över tid. Återbetalt belopp avser de inbetalningar som sker på grund av återkrav. Inbetalningarna kan härleda till återkravsbeslut som inte är fattade samma år.

	Beslut om återkrav	Återbetalt belopp	Antal inbetalningar
2019	19	97 151 kr	110
2020	27	85 555 kr	124
2021	39	119 282 kr	168
2022	73	159 222 kr	313

Processens effektivitet

Verksamheten har arbetat enligt rutin och har arbetat med att förkorta tiderna för att utreda felaktiga utbetalningar och där även återkrav vid behov. Processen bedöms som effektiv och arbetssättet följer den

rättspraxis som finns.

Processens behov av förbättringsåtgärder

Verksamheten kommer under 2023 arbeta med att minska de fel som verksamheten står för och genom detta minska återkraven för denna grupp. Verksamheten kommer även arbeta fram ett underlag för en automatiserad process som med säkrad regelbundenhet kan producera brev och påminnelser till brukarna.

Ansökan om bostadsförtur

Processens resultat

Antalet inkomna ansökningar fortsätter att minska, från 145 stycken 2018 till 94 stycken 2022 (se tabell 64 i bilagan Verksamheten i siffror - arbete och försörjning). Från 2018 till 2022 har även bifallsbesluten minskat från 25 till 4.

Verksamhetens process avseende bostadsförturer följs. Verksamheten har påbörjat arbetet med att barnkonsekvensanalyser ska finnas i utredningar som rör barn.

Processens effektivitet

Verksamheten arbetar enligt beslutad process dock med en väntetid på cirka fem månader. Det medför att i vissa fall har den sökande hittat en annan boendelösning.

Processen är i behov av revidering och bedöms i sin nuvarande form inte vara fullt effektiv. Riktlinjerna för handläggningen av bostadsförtur behöver genomlysas och nya riktlinjer förväntas medföra en mer effektiv process.

Att bifallsbesluten minskat antas bero på flera saker. Bland annat har verksamheten noterat att fler hushåll som söker inte uppfyller kraven i enlighet med bestämmelserna. Hushåll söker på skäl som inte är förtursgrundande i sig (exempelvis trångboddhet). Utöver det har nämnden tydliggjort grundkraven för de som har egna medel. I bedömningen inkluderas deras möjligheter till att ordna boende på egen hand genom att betala en depositionshyra och därmed ordna med boende på egen hand istället för att beviljas förtur. En annan orsak till avslag är att intygen som skrivs är bristfälliga. Antingen saknas skälen för förtur men intygsskrivaren vill ändå skriva ett, skälen framkommer inte i de intyg som lämnas in (en diagnos kan nämnas men det förklaras inte vilken begränsning denna innebär) eller att fel personer skriver intygen. Många av de intygen som lämnas in till bostadsförtursansökan fokuserar på att styrka diagnoser eller andra medicinska skäl men de intygar inte varför personen eller familjen inte skulle kunna finna boendelösningar på egenhand på ordinarie bostadsmarknad.

En anledning till att färre förturer beviljas i dagsläget än tidigare kan också vara att handläggarna nu har större kännedom om andra möjligheter till stöd och boende. Gruppledare har tillsammans med teamet arbetat med kunskapsnivån om olika alternativa boendelösningar.

Gällande att hushåll ansöker när deras skäl inte är förtursgrundande är svårt att komma förbi. Man har rätt att lämna en ansökan och även om handläggare har samtal med den sökande och informerar vill många testa sin chans i alla fall. Det finns dock en anledning att se över hur intygsskrivandet kan förbättras med tydligare underlag för att bedöma behovet av förtur. Verksamheten har genomfört en översyn av intygen för att kunna få in bättre information. Med utgångspunkt i det har mallar för intyg tagits fram för att se om det kan leda till en ökad kvalitet och därmed leda till fler bifall.

I slutet av föregående år framkom det att det kan bli svårigheter med att få tilldelade lägenheter avsatta för bostadsförtur i enlighet med avtalet eftersom HUGO skulle genomföra renoveringar i flera fastigheter och därmed ha ett minskat antal lägenheter tillgängliga. Detta bedöms inte ha påverkat processen på grund av att bifallen blivit färre.

Processens behov av förbättringsåtgärder

Verksamheten kommer att implementera nya intygsblanketter för att förbättra underlaget till ansökningarna. Verksamheten kommer vidare fortsätta att arbeta med att sprida kunskap om förtur till andra enheter inom socialtjänsten samt fortsätta implementera arbetet med att ha barnkonsekvensanalyser i samtliga ärenden som rör barn.

Förebygga och motverka avhysning

Processens resultat

Antalet hyresskulder har de senaste åren minskat medan antal störningar ökade under 2020 för att senare minska under 2021 och 2022. En bidragande orsak till det antas vara att flera personer var hemma under den delen av pandemin. (se tabell 58 och 59 i bilagan Verksamheten i siffror - arbete och försörjning).

Antalet verkställda avhysningar har ökat de senaste åren (se tabell 57 i bilagan Verksamheten i siffror - arbete och försörjning). Av de nio genomförda avhysningar gällande barnfamiljer så avhystes sex på grund av hyresskulder, en på grund av hyresskuld och hotbild för övriga hyresgäster. En avhystes då boendet såldes på exekutiv aktion och en på grund av att bostaden hyrdes olovligt i tredje hand. Samtliga familjer kunde ordna annat boende på egen hand. Ingen åtgärd krävdes från socialtjänsten.

Under året har verksamheten haft ett ökat samarbete med kommunens samtliga hyresbolag med syfte att i ett tidigare skede få kännedom om kommuninvånare som kan behöva stöttning i sin boendesituation innan det går till en uppsägning på grund av störningar och/eller hyresskulder. Alla kommuninvånare som är störande och/eller skapar hyresskulder kontaktas alltid av verksamheten brevlades med erbjudande om rådgivning/stöd för att lösa situationen. Det pågår även ett utökat arbete med hembesök i syfte att få tag i de personer som inte gått att kontakta genom brev eller telefon. Verksamheten arbetar med att identifiera insatsbehov och koppla ihop kommuninvånaren med andra lämpliga enheter för att snabbt få hjälp med syfte att få behålla bostaden. I de fall kommuninvånaren redan är aktuell på andra enheter kontaktas aktuell handläggare för information om den uppkomna situationen med samtycke från kommuninvånaren. I de fall en avhysning inte går att förhindra kontaktar teamet kommuninvånaren för att ge stöd och information om hur processen går till. Teamet är även med vid avhysningstillfället.

Inga nya rutiner, riktlinjer eller andra styrdokument har skapats under 2022.

Verksamheten har noterat att fler barn berörs av avhysning, 4 barn 2021 och 9 barn 2022. Det finns också indikationer på en trend där flera riskerar att bli avhysta från sin bostad. Detta bland annat beroende på att flera komplexa ärende inkommit på senare tid.

Processens effektivitet

Arbetsätten inom processen bedöms som delvis effektiva. Pandemin påverkade processens effektivitet i och med begränsade möjligheter att göra hembesök. Nu när restriktionerna lättat har processens effektivitet ökat.

Dock bedöms vissa arbetsmoment kring samverkan mellan samordningsenheten och försörjningsstödenheten inte fullt ut som effektiva kring handläggningen av ekonomiskt bistånd, till exempel kring bedömningar om bistånd till en hyresskuld ska beviljas eller inte.

Processens behov av förbättringsåtgärder

Verksamheten har behov och kommer att utveckla och effektivisera arbetsmetoder i datasystem för det vräkningsförebyggande arbete. Verksamheten behöver en tydlighet kring dokumentation och processen har behov av att revideras. Verksamheten behöver samverka mer med handläggare på ekonomiskt bistånd och en lokal samverkan, nätverk med hyresvärd och socialtjänst i övrigt behöver skapas.

Verksamheten behöver se över om delar av uppdraget bör ligga inom ekonomiskt bistånd för att till exempel en hyresskuld lätt kan regleras för att förhindra en avhysning av en barnfamilj eller att bevilja boende i en akut situation.

Verksamheten behöver se över behovet av kompetensutvecklingen för att kunna möta behoven hos målgruppen med komplex problematik, den målgrupp som bedöms öka mest.

Tillhandahålla kommunala arbetsmarknadsinsatser

Processens resultat

Processens fokus med att tillse att rätt insats i rätt tid till rätt deltagare, efterlevs har fortsatt inneburit goda resultat för verksamheten. Det innebär att deltagaren når egen försörjning i snabb takt, minskat utbetalt ekonomiskt bistånd över tid och att kommunens invånare kommer rätt i välfärden samt får en god social hållbarhet.

Uppföljningen av verksamhetsstatistiken visar på ett minskat inflöde vilket bedöms bero på flera saker. Ett exempel är den effektiviseringen av arbetsätt och metod som verksamheten följer. Arbetsättet har medfört att färre återremitteras till verksamheten och istället går till andra insatser eller blivit självförsörjande. Det beror även på ett lägre antal hushåll inom ekonomiskt bistånd och den genomlysning som försörjningsstödsenheten gjort av långvariga biståndstagare. Det har lett till att tiden för remittering till arbetsmarknadsenheten i vissa fall fördröjts då en mer omfattande utredning av de enskildas behov genomförts. Under året har det skett flertalet gemensamma dialoger, samverkansträffar och resursfördelning av arbetsmarknadsenhetens personal för att stärka upp kartläggningsarbete hos försörjningsstödsenheten. Fler deltagare har upptäckts ha behov av en arbetsförmågeutredning.

Den genomsnittliga ledtiden för ett ärende med insatser via arbetsmarknadsenheten var 6,4 månader per den 31 december 2022 vilket är en minskning från 6,6 månader för samma period föregående år.

Uppföljningen av avslutsorsaker visar på att 56% av verksamhetens deltagare når egen försörjning (se tabell 33 i bilagan Verksamheten i siffror - arbete och försörjning). Med egen försörjning avses arbete, studier eller annan ersättning. Att en individ är kodad avslutad till egen försörjning kan dock fortfarande innebära att det finns ett individuellt behov av kompletterande ekonomiskt bistånd eller att dennes hushåll fortfarande är i behov av bistånd. Den stora andelen som avslutas från verksamheten, utan egen försörjning, har ett fortsatt utredningsbehov för att säkerställa deltagarens möjligheter för t.ex. sjukersättning och vårdgivares sammanställning vilket inte ingår i enhetens uppdrag.

Subventionerade anställningar

Verksamheten genomför kontroller av deltagares egen försörjning 1 år eller mer efter avslutad anställning. De olika subventionerade anställningsformerna ser ut som följande:

	Uppbär egen försörjning
Huddinge jobb	83%
OSA/LFU	100%
Introduktionsjobb	86%

Etableringsuppdrag - individer som ingår i etableringsprogrammet

Totalt 21 uppdrag under året har resulterat i att deltagaren nått egen försörjning via arbete och ej övergått till att söka ekonomiskt bistånd i kommunen. Övriga pågående uppdrag är redan etablerade på arbetsmarknaden med olika subventionerade tjänster och uppbär inte ekonomiskt bistånd.

Insatsen Start och AWP (arbetsförmågebedömningar)

Insatser som riktar sig till individer som har haft ekonomiskt bistånd och som bedömts sakna arbetsförmåga. Skälen till detta varierar, exempelvis att de varit heltidssjukskrivna eller haft ett beslut om ersättning från Försäkringskassan men på grund av sin sjukpenninggrundande inkomst varit noll kronor. Insatsen har genomförts för att ge individen underlag för att kunna göra en ansökan om exempelvis sjukersättning.

Totalt 20 deltagare har slutfört insatsen Start under 2022. Ytterligare deltagare har påbörjat sin arbetsträning och arbetsförmågebedömning och beräknas bli klara under nästa år. Av de 20 deltagarna har fyra påvisat en förmåga att klara ett arbete.

Arbetet med AWP har en väl utarbetad process. Insatsen AWP har genomfört 23 underlag vilket resulterat i att 13 har erhållit stadigvarande sjukersättning från Försäkringskassan. Resterande 10 har fortfarande inte fått beslut från Försäkringskassan.

Processens effektivitet

Processen bedöms som effektiv och rätt insatser i rätt tid till rätt deltagare har inneburit, jämfört med tidigare organisation, en halvering av deltagarnas ledtid inom arbetsmarknadsenheten. Det innebär att deltagaren når egen försörjning i snabbare takt och innebär att processen bedöms bidra till minskat utbetalt ekonomiskt bistånd samt att kommunens invånare kommer rätt i välfärden (genom att t.ex. erhålla sjukersättning i det fall arbetsförmåga saknas).

Verksamheten har fortsatt leverera ett gott resultat utifrån ett teambaserat arbetsätt för att skapa möjlighet för kortare projekt, driva innovationsarbete och snabbt nå ett lösningsfokuserat arbete med nya målgrupper och uppdrag.

Ledtider för deltagarens behov av insatser, har en god nivå och det sker parallella insatser för att stegförflyttningar ska genomföras. Uppföljningsarbetet med deltagare sker tillsammans med uppdragsgivare,

externa parter och mellan teamen för att säkerställa effektivitet i det dagliga arbetet. Arbets sättet är en del av verksamhetens goda resultat och det fortsatta arbetet med digitalisering i fler led har som mål att fortsatt skapa en effektiv organisation.

Verksamheten arbetar behovsstyrt utifrån deltagares behov för att nå egen försörjning och ställer om insatser, aktiviteter i både omfång och resurser för att möta uppdragens olika målgrupper. Jämlikhetsarbetet, som mynnade ut i verksamhetens agenda för en handbok, med fokus om ett lika bemötande för alla människors olika förutsättningar och möjligheter, har gett ett gott resultat vid den brukarenkät som genomfördes under året.

Jämförelse med närliggande kommuner och verksamheter som bedriver likvärdiga insatser påvisar att verksamheten bedrivs med effektivitet i förhållande till antal som lämnar ett ekonomiskt biståndsberoende efter insatser vid verksamhetens kommunala arbetsmarknadsuppdrag.

Processens behov av förbättringsåtgärder

Verksamheten har behov av förbättrade digitala lösningar för kommuninvånare som är inskrivna vid verksamhetens insatser och det är en del av det utvecklingsarbetet som sker. Under 2023 fortlöper arbetet med att skapa förbättrade processer och en större medbestämmande över sin egen planering för våra deltagare.

Utreda och hantera dödsbo

Processens resultat

Under 2022 har antalet dödsboanmälningar ökat markant jämfört med 2021. Skillnaderna mellan åren rör sig från 124 under 2021 till 247 under 2022 (se tabell 63 i bilagan Verksamheten i siffror - arbete och försörjning).

Processen kring arbetet med att utreda och hantera dödsbo är uppdaterad. Verksamheten ser över den årsvis och kommer följljaktligen göra det även 2023. I övrigt har inga större förändringar gjorts förutom arbetet med aktualiseringar.

Processens effektivitet

Processens bedöms som effektivt i sin nuvarande utformning. Det fanns en farhåga att Covid -19 skulle leda till fler dödsboutredningar och farhågan verkar ha besannats.

Lagstiftningen är klar och det finns stöd att få av andra dödsboutredare i Stockholm (och kranskommuner) genom olika nätverk.

Processens behov av förbättringsåtgärder

Verksamheten kommer att fortsätta utveckla arbetet med aktualiseringar så att de harmoniseras med motsvarande hantering inom handläggningen av ekonomiskt bistånd. Handläggarna följer utredningarna för att säkra att de inte ligger längre än nödvändigt. Verksamheten har även påbörjat arbetet med att scanna in samtliga handlingar i ärendena så ärendet kan hanteras digitalt och möjliggöra ett mer effektivt arbete samt att medarbetarna kan arbeta på distans.

Bedriva kommunalt aktivitetsansvar (KAA)

Processens resultat

Med stöd av en omorganisering våren 2022 har ett omfattande utvecklingsarbete initierats. Under året genomfördes, för första gången, flera riktade insatser med stöd av uppsökande aktiviteter. Det resulterade dels i en förbättrad information om vilken sysselsättning ungdomarna har alternativt inte har, samt att ett ökat antal kunde få tillgång till insatser från KAA. Uppsökande görs genom att söka efter ungdomen i registersystem, ta kontakt via telefon, sms eller brev, knacka på i bostaden och göra hembesök.

Andelen ungdomar som deltagit i minst en åtgärd har också ökat från 15,3, 2021 till 30,1, 2022 (se tabell 53–54 i bilagan Verksamheten i siffror - arbete och försörjning). Däremot redovisas färre övergångar till nationella- och individuella program. Denna KOLADA-indikator visar en nedgång från 27,9 till 7,6. Nedgången är till en del, beroende på redovisningstekniska skäl (statistik mellan åren 2021 och 2022 är inte fullt ut jämförbar) men är

också en följd av det intensifierade arbetet med att tillhandahålla rätt insats utifrån individbehov. Flertalet unga har velat och fått stöd för gymnasiestudier via Komvux och folkhögskola. Dessa utbildningsvägar är oftast mest relevanta gällande de äldre inom målgruppen. Det är ett 70-tal ungdomar som fått möjlighet att ta del av Komvux med stöd av dispens (För unga under 20 år krävs beslut om dispens från Skolchef). Ett 15-tal studerar också på folkhögskola. Nära 350 ungdomar har haft kontakt med KAA under året. (Se tabell 52 i bilagan Verksamheten i siffror - arbete och försörjning.)

Under året har en handlingsplan för uppdraget KAA tagits fram och presenterats för nämnden. Några mindre ändringar i processen genomfördes under våren 2022. Uppsökande är numera en del av ordinarie arbete. Ny statistik och fördjupande statistik har tagits fram samt reviderats.

Ungdomar inom ansvaret var också de som fick merparten av platserna när verksamheten ordnade "ungdomsjobb" med stöd av statliga stimulansmedel (ett 30-tal) under hösten 2022.

Processens effektivitet

Bedömningen är att uppdraget att bedriva kommunalt aktivitetsansvar har utvecklats under 2022, framför allt gällande att nå fler med relevanta insatser. Samverkan med vuxenutbildningen har i detta sammanhang varit avgörande och framgångsrikt. Samtidigt kan konstateras att tillflödet av ungdomar som vare sig arbetar eller studerar inte har berörts som ett tydligt ansvar. Frågeställningen som därmed väcks är hur ett mer förebyggande arbete kan etableras som arbetsform inom Huddinge kommun. Detta är i så fall i mångt och mycket ett samverkansuppdrag mellan framför allt barn- och utbildningsförvaltningen men även socialförvaltningen.

Processen bedöms inte som fullt effektiv i sin nuvarande form. För att öka processens effektivitet behövs mer värde skapas för ungdomarna, i form av individanpassade insatser. Tydligt är också att det krävs ett i viss mån differentierat angreppssätt när det gäller att erbjuda skolform för gymnasiestudier. Det är viktigt att kunna visa på flera vägar till att nå gymnasiebehörighet.

Bedömning är att trenden för arbetet med det kommunala aktivitetsansvaret är positiv och fortsatt arbete i samma riktning 2023 kommer att förbättra resultaten ytterligare.

Processens behov av förbättringsåtgärder

Verksamheten behöver utveckla processen gällande tidiga insatser och de erbjudande av insatser som leder till aktivitet i sig. En reviderad process ska även ge starkare styrning mot att återgång i utbildning i via någon relevant skolform.

Ett specifikt utvecklingsområde som bör övervägas är en förvaltningsövergripande samverkan för att minska risken att ungdomar ej påbörjar gymnasiestudier efter grundskolan eller hoppar av dessa studier. Ett påtagligt resultat från det utvecklade uppsökande arbetet är att det är svårare att både motivera till och för individ, att komma i gång med att genomföra studier, när tid har förflutit.

Tillhandahålla feriepraktik

Processens resultat

Antalet ungdomar som sökt feriepraktikplats 2022 var något lägre än förra året medan antalet erbjudna platser har ökat. Totalt var det 738 ungdomar som erbjöds en plats vilket motsvarar 55 % (se tabell 46-51 i bilagan Verksamheten i siffror - arbete och försörjning). Under året har arbetet dokumenterats i en processkarta.

Processens resultat har i sin helhet följts upp i en separat rapport till nämnden (GAN 2022/410).

Processens effektivitet

Med det utvecklingsarbete som skett under 2022 bedöms processens nuvarande utformning som huvudsakligen effektiv.

Processens behov av förbättringsåtgärder

Verksamheten har i den årliga feriepraktikrapporten uppmärksammat flera utvecklingsbehov till kommande år och de kan sammanfattas till följande områden:

- Platstillgång och efterfrågan.

- Samarbete och kommunikation med arbetsplatser.
- Tidigarelägga ansökningsprocessen.
- Utveckla systemstödet.
- Se över arbetssätten inom arbetsområdet entreprenörskap.
- Se över möjligheten till feriepraktik en idrottsförening även för de som inte är medlemmar.
- Utveckla samarbetet med arbetsplatser kring målgruppen med funktionsvariationer.

Bedriva mottagande av nyanlända

Processens resultat

Ny process för mottagning och etablering av nyanlända har tagits fram med delaktighet av medarbetarna under 2022. Verksamheten har under året tagit emot 49 individer under 2022 som anvisats av Migrationsverket enligt bosättningslagen. 3 individer har kommit under 2023 men tillhörde anvisningstalet för Huddinge år 2022. (Se tabell 61 i bilagan Verksamheten i siffror - arbete och försörjning)

Totalt har verksamheten tagit emot 52 individer av 62 (kommunal för Huddinge 2022). Verksamheten har inga fler anvisningar för 2022 och de 10 anvisningar som aldrig gjordes kommer att avskrivas.

I samverkan med arbetsmarknadsenheten har nyanlända som tagits emot för bosättning följts i sin etableringsprocess. I och med detta har individer som vid slutet av sitt etableringsprogram, inte anses vara redo för arbetsmarknaden, fått extra stöd. Detta i enlighet med en överenskommelse med Arbetsförmedlingen. 61 personer har fått insats (i varierade omfattning) 30 har, under året, gått vidare till arbete och studier. I övrigt har personer flyttat, övergått i föräldraledighet m.m. I några fall har det kunnat konstateras ingen eller begränsningar i arbetsförmåga.

Processens effektivitet

Processen behöver ytterligare översyn bland annat gällande arbete med dokumentation.

Processens behov av förbättringsåtgärder

Verksamheten har ett fortsatt utvecklingsbehov kring dokumentation och gallring och utifrån det arbetet, behövs en uppdatering av rutiner och tillhörande process.

Tillhandahålla tillfälliga interna boendelösningar

Processens resultat

Antalet tillfälliga boendeinsatser har legat stabilt under året (se tabell 60 i bilagan Verksamheten i siffror - arbete och försörjning).

Inga förändringar gjordes i processen under 2022. Under året har individuell bostadsvägledning varit aktuell både för personer placerade på interna inhyrda boendelösningar samt barnfamiljer placerade på externa boenden. Det handlar om 12 hushåll i januari och 4 i december. Antal hushåll som behövt en intern boendelösning har minskat till totalt 20 under 2022. Färre barnfamiljer har varit placerade under 2022 jämfört med 2021.

Processens effektivitet

Verksamheten redovisarett lågt antal insatser till stöd för tillfälligt boende. Ett utvecklingsarbete har genomförts för insatsen. Verksamheten arbetar aktivt med brukarna för att de ska komma ut i egen mer varaktig boendelösning. Processen anses vara i huvudsak effektiv. Den är känd, accepterad och använd av samtliga medarbetare. Det arbete som genomförts under året har medfört en effektiv process med goda resultat. Den interna samverkan och insatsen bostadsvägledning har varit viktiga delar i detta arbete.

Processens behov av förbättringsåtgärder

Verksamheten behöver fortsätta att vidareutveckla sina metoder för att aktivt förhindra och förebygga att barnfamiljer har behov av tillfälliga interna boendelösningar.

Sammanfattande bedömning av verksamhetens kvalitet

Resultatet för arbetet med de olika verksamhetsuppdragens processer är överlag mycket positivt. Efter fler omorganiseringar och utvecklande av arbetsmetoder under de senaste två åren synes både effektiviteten ökat och utvecklingspotentialen blivit högre. De stora och starkt sammanlänkade verksamhetsuppdragen, ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsinsatser visar på goda resultat med fokus på att utföra "rätt insats till rätt person och rätt tid och omfattning". Hushåll och kostnader i ekonomiskt bistånd minskar, delvis beroende på regionens starka arbetsmarknad de senaste åren men uppföljningen talar också för att insatser inom den ombildade arbetsmarknadsenheten har bättre fyllt sitt syfte. Individer får tillgång till ett brett spektrum av insatser och kommer snabbare ur dessa och träder i högre utsträckning in på arbetsmarknaden. Samtidigt har ett fördjupat arbete inletts i samarbete mellan dessa enheter, i att fokusera på de hushåll som har långa bidragstider. Ett arbete som beräknas få sitt resultatmässiga genomslag under 2023–24.

Även övriga uppdragsdelar visar på goda resultat och ett starkt engagemang för fortsatt utvecklingsarbete. Samordningsenheten bildades i mars 2023 och fick ett uppdrag som dels innebär att samnyttja resurser. Här har arbetet gällande både feriepraktiksuppdraget och det kommunala aktivitetsansvaret tagit flera kliv framåt i att nå fler unga med insatser. Bosättningsuppdraget för nyanlända är väletablerat, brukarenkäter visar på att de möter upp på bra sätt till stora delar, här bör framhållas att samverkan med arbetsmarknadsenheten och Arbetsförmedlingen har extrainsatser till stöd för etablering på arbetsmarknaden varit framgångsrikt.

Uppdraget att tillhandahålla en ansökningsprocess för bostadsförtur visar på behov av genomlysning av uppdraget. Både antalet sökande och bifall har minskat drastiskt de senaste åren. Processen är i behov av revidering och bedöms i sin nuvarande form inte vara fullt effektiv. Riktlinjerna för handläggningen av bostadsförtur behöver genomlysas och nya riktlinjer behöver arbetas fram.

Avslutande reflektioner

Ett offensivt kvalitetsarbete baseras på fyra grundstenar, dessa utgörs av processer, fakta, ständiga förbättringar och delaktighet. Arbetets syfte är att, utifrån tillgängliga resurser, skapa maximal nytta för de individer och hushåll verksamheten vänder sig till. Det ledningssystem som införts syftar till att lyfta fram information till stöd för arbetet med dessa delar. Uppföljningen av ledningssystemet visar på att verksamheterna har nyttjat systemet väl för att fånga information om verksamheterna till stöd för förbättringsarbete. I och med att systemstödet för arbetet fortfarande är relativt nytt (det implementerades under 2021) har fokus under året varit att hitta former och strukturer som fungerar för hela verksamheten. Avsikten med ledningssystemet är att, på ett samlat och lätt tillgängligt sätt tillhandahålla information relevant för en bedömning av verksamhetens funktionalitet. Ett tecken på om ledningssystemet fyller sitt syfte är att analyser och slutsatser blir bättre underbyggda.

Årets redovisning visar på att så är fallet. Bedömningar av kvalitet i processer och rutiner, lutar sig till en stor del på information som kan verifieras. Samtidigt kan konstateras att det naturligtvis finns möjlighet att än mer förbättra tillgängligheten till data och fördjupa analyserna ytterligare.

Att arbeta med delaktighet hos samtliga medarbetare är minst lika central för framgång i kvalitetsarbetet. Flera verksamhetsdelar vittnar om att ett starkt fokus för ledarskapet har varit att öka medarbetares delaktighet i förbättrings- och utvecklingsarbetet. Detta understöds av att teamorganiseringen blivit än mer framträdande. Inom ramen för teamen lyfts frågeställningar kring hur processerna kan förbättras och då nyttjas data ur ledningssystemet. Delaktighet är även att erbjuda tjänster till de som verksamheten möter på ett sätt som skapar engagemang för den som berörs. Här har arbete påbörjats med att nyttja kompetens kring tjänstedesign för att finna nya arbetsformer som skapar bättre utrymme för individer att ta till sig de insatser som i stor utsträckning ska leda till att personen kan bli självförsörjande och leva ett socialt hållbart liv.

Digitaliseringen har också fått en framträdande plats i verksamhetsutvecklingen. Den största satsningen under året gjordes inom ekonomiskt bistånd, där nio processdelar fick ett robotstöd för att underlätta och effektivisera framför allt handlägningsarbetet. Medel söktes och erhöles från den så kallade digitaliseringspotten. Effektiviseringseffekten i timmar väntas kunna falla ut under året efter att vissa justeringar i system och handhavanderutiner. Gällande ett flertal processer som berör olika uppdragsdelar, pågår arbete med att söka möjlighet till förbättrat systemstöd. I kommunens nya objektsstyrningsmodell för IT-

stödsystem har också verksamheten etablerat en god representation, två enhetschef deltar i planering och uppföljning av IT-satsningar på socialtjänstens område.

Nytt för årets rapport är den tillhörande bilagan ”verksamheten i siffror”. Den syftar till att lyfta fram underlag till stöd för innehållet i rapporten men utgör också en självständig produkt. Ambitionen är att samla och kontinuerligt uppdatera relevanta data främst från officiella källor men även intern verksamhetsstatistik till nytta för alla som söker information som bygger förståelse för uppdragen inom verksamheten Arbete och försörjning.