

Kvalitetsutmärkelsen 2020

Enheten för hemlösa



Entrén till Enheten för hemlösa

Innehåll

Administrativa uppgifter.....	4
Inledning	5
Vårt uppdrag.....	5
Lagar, förordningar och styrdokument av speciell betydelse för verksamheten.....	5
Målgrupp	6
Antal klienter.....	7
Organisations- och ledningsstruktur.....	8
Enhetens medarbetare.....	10
Hur vi har arbetat med bidraget	11
Begreppsförklaringar	12
Brukare/kunder.....	14
Hur vi arbetar med bemötandefrågor och förstärker en kultur där brukare är i centrum.	14
Hur vi gör klienterna delaktiga.....	19
Hur vi arbetar med jämställdhet och jämlikhet ur ett klientperspektiv	21
Hur vi arbetar med att öka tillgänglighet i vår verksamhet så att alla, oavsett funktionsförmåga, ska kunna ta del av den	22
Resultat från brukarundersökningar	22
Chef- och ledarskap	25
Min ledarskapsidé och hur jag gör den känd och förankrad i organisationen.	25
Hur jag som ledare utvärderar och utvecklar mitt ledarskap	27
Hur jag som ledare försäkrar mig om att medarbetarna är införstådda med verksamhetens syfte och mål och ser sin del i målluppfyllelsen. ...	30
Hur jag som ledare skapar förutsättningar för och tar vara på intresse, engagemang och kompetens hos medarbetarna.	31
Hur jag som ledare skapar möjligheter för lärande i organisationen och hur vi arbetar med kompetensutveckling utifrån identifierade behov	32
Medarbetare	34
Vår värdegrund.....	34
Exempel på hur vi arbetar med frågor kring jämställdhet och jämlikhet ..	36
Beskrivning av hur vi arbetar för ett aktivt medarbetarskap där medarbetare medverkar i utveckling av verksamheten	38
Resultat från den senaste medarbetarundersökningen	39
Resultat och analys	42
Resultat från 2019 års uppföljningar	42
Prognostiserat ekonomiskt resultat för innevarande år och samt de tre senaste årens resultat.....	45
Från mål till uppföljning	47
Framtagande av årets verksamhetsplan och överväganden	47

Våra mål	48
Planeringen för årets uppföljning	52
Resursanvändning	53
Utveckling	56
Hur vi utvecklar verksamheten utifrån analyser av uppföljningar och resultat	56
Att identifiera och minimera risker och sårbarhet i verksamheten	58
Verksamhetens svagheter och hot samt styrkor och möjligheter	58
Hur vi delar med oss av goda exempel och hur vi lär av andra	61

Administrativa uppgifter

Verksamhetens namn

Enheten för hemlösa

Verksamhetens chefs namn

Enhetschef Jessica Hellberg

Direkttelefonnummer till verksamheten och chefen

08-508 25 000 och 08-508 25 333

E-postadress till verksamheten och till chefen

jessica.hellberg@stockholm.se

Postadress och besöksadress

Enheten för hemlösa

Östgötagatan 10

11625 Stockholm

Antal anställda den 17 maj 2020

92 anställda

Inledning

Vårt uppdrag

Enheten för hemlösa är en verksamhet i Stockholms stad för hemlösa personer över 20 år som inte haft kontakt med socialtjänsten vid någon av stadens 14 stadsdelsförvaltningar under de senaste två åren. Enheten startade 1968, och riktade sig då enbart till svenska män. Uppdraget har utökats under åren, först till att omfatta finska och nordiska män. Sedan 1994 arbetar enheten också med kvinnor.

Vi utreder stödbehov efter ansökan från individen, erbjuder olika former av stöd samt utreder rätten till ekonomiskt bistånd. Utöver frivilliga insatser handläggs även lagen om vård av missbrukare i vissa fall (LVM) på enheten. Vi är samlokaliserade med Capio Pelarbackens läkarmottagning för hemlösa, Medborgarkontoret för hemlösa och Uppsökarenheten för vuxna i ett hemlöshetscentrum i syfte att underlätta individens kontakter och för att främja samverkan verksamheterna emellan.

Sedan augusti 2019 ingår även stadens boutredningsenhet i Enheten för hemlösa.

Enheten för hemlösas huvuduppdrag är att medverka i klientens process ur hemlöshet.

Utöver det har vi ytterligare två uppdrag:

- att biståndsbedöma rätt till akut nattlogi enligt stadens tak över huvudet-garanti
- att i samarbete med polismyndigheten handlägga ärenden som har kontakt med polisens så kallade avhopparverksamhet. Detta inkluderar även avhoppare från extremistiska miljöer, om de har behov av insatser från socialtjänsten i Stockholm stad.

I det här bidraget fokuserar vi på vårt huvuduppdrag. Att medverka till klientens process ur hemlöshet innebär att, efter klientens ansökan, utreda vilka behov av stöd denne har från socialtjänsten eller andra aktörer för att komma ur sin hemlöshet.

Lagar, förordningar och styrdokument av speciell betydelse för verksamheten

Enhetens arbete regleras i huvudsak av:

- socialtjänstlagen (SoL)
- förvaltningslagen (FL)
- offentlighets – och sekretesslagen (OSL)
- kommunallagen (KL)

Vid bedömningar vägleds vi av Stockholms stads riktlinjer inom de olika verksamhetsområdena; missbruk, socialpsykiatri, äldreomsorg och ekonomiskt bistånd. Vi vägleds också av socialstyrelsens allmänna råd och föreskrifter.

Centralt för verksamheten är Stockholms stads program mot hemlöshet 2014 -2019 vilket vi använder som ett riktningsdokument.

Enhetens budget- och skuldrådgivare arbetar utifrån konsumentverkets rekommendationer för den kommunala budget- och skuldrådgivningen.

Även Stockholm stads personalpolicy och Stockholm stads program för våld i nära relationer samt hedersrelaterat våld och förtryck är väsentliga för oss.

Andra viktiga dokument som styr vårt arbete är bland annat, Stockholm stads budget där stadens vision och inriktningsmål ingår, samt program för kvalitetsutveckling.

Målgrupp

Enheten för hemlösa målgrupp är vuxna personer över 20 år som är hemlösa i Stockholm stad. Även stadens stadsdelsförvaltningar arbetar med hemlösa och ärendansvaret för hemlösa regleras enligt särskilda riktlinjer.

De klienter som är aktuella på enheten är inte en homogen grupp utan skiljer sig åt vad gäller ålder, bakgrund och antal år i hemlöshet. Vi har klienter som är pensionärer och aldrig haft en egen bostad likväl som vi har klienter som tidigare levt under ordnade förhållanden. Det som är gemensamt för målgruppen är att alla är hemlösa, har dålig ekonomi och att de flesta har ett litet eller inget nätverk. Många har sociala problem såsom missbruk, psykisk ohälsa eller både och.

Stockholm stad använder följande definition av hemlöshet:

- En hemlös person är en person som saknar egen eller förhyrd bostad och som inte bor i något stadigvarande inneboendeförhållande samt är hänvisad till tillfälliga boendialternativ eller är uteliggare.
- Till de hemlösa räknas personer som bor på institutioner eller härbärgen och som inte har någon bostad ordnad vid en eventuell utskrivning.
- Till de hemlösa räknas också personer som tillfälligt bor hos olika kamrater eller bekanta under kortare period än tre månader.

I stadens hemlöshetsräkning ingår inte personer som bor i andra hand eller hos någon anhörig. Inte heller personer som bor i en försökslägenhet, Bostad först-lägenhet, vård- och omsorgsboende, servicehus eller särskilt boende ingår. Däremot redovisar vi på Enheten för hemlösa dessa personer som aktuella ärenden varför siffrorna mellan hemlöshetsräkningen och aktuella ärenden på Enheten för hemlösa skiljer sig åt.

Tabell från Stockholm stads hemlöshetsräkning 2018

Stadsdelsförvaltning/EFH	2018	2016	2014	2012	2010	2008
Socialförvaltningen/Enheten för hemlösa	384	521	502	645	635	689
Rinkeby-Kista	144	169	327	162	163	231
Spånga-Tensta	135	155	174	165	157	138
Hässelby-Vällingby	164	88	154	193	180	138
Bromma	119	85	131	72	106	172
Kungsholmen	15	70	69	78	92	100
Norrmalm	40	57	64	83	67	117
Östermalm	52	72	74	90	63	60
Södermalm	223	157	151	168	219	199
Enskede-Årsta-Vantör	260	142	216	274	329	275
Skarpnäck	167	201	189	149	178	157
Farsta	161	167	139	239	214	205
Älvsjö	27	28	33	46	43	16
Hägersten-Liljeholmen	118	174	141	107	148	182
Skärholmen	198	108	68	136	140	137
Vet ej	22	22	9	0	0	0
Övriga*	210	204	210	259	248	235
Total	2439	2420	2651	2866	2982	3051

Antal klienter

I april 2020 hade vi 647 klienter aktuella på Enheten för hemlösa, 115 kvinnor och 532 män. Kvinnorna utgör därmed 18 procent av

klienterna. Som tabellen visar så har vi ett ökat antal aktuella klienter.

	VB 2016	VB 2017	VB 2018	VB 2019	T12020
Antal unika individer aktuella	673	683	604	602	647
Kvinnor	106	114	89	97	115
Män	567	569	515	505	532

Organisations- och ledningsstruktur

Enheten för hemlösa är en del av Socialförvaltningen som är en fackförvaltning i Stockholm stad. Socialförvaltningen har tre avdelningar och arbetar med stadsövergripande frågor. Enheten för hemlösa är en del av Socialtjänstavdelningen.

Socialförvaltningens organisation



Enheten för hemlösa är organiserad i sex sektioner:



Enheten för hemlösas ledningsgrupp

Ledningsgruppen består av enhetschef, samtliga biträdande enhetschefer och utredningssekreterare. Ledningsgruppen

sammanträder en gång i veckan. Gruppledare och sektionernas skyddsombud är med på så kallad utökad ledningsgrupp en gång i månaden.

Boutredarna

Hos boutredarna arbetar 13 boutredare och en biträdande enhetschef. Boutredarna genomför boutredningsuppdrag för hela Stockholm stad som vi behov innefattar dödsboanmälan och ekonomiskt bistånd till begravningskostnader. Boutredarna kan också förvalta dödsbon, handlägga internationella dödsbon samt begrava avlidna som inte gravsatts inom föreskriven tid.

Hemlöshetsmottagningen

På Hemlöshetsmottagningen arbetar elva socialsekreterare, tre budget- och skuldrådgivare och en biträdande enhetschef. På dagtid arbetar sektionen med så kallade tillhörighetsutredningar och nybesök med individer som ansöker om stödinsatser. En tillhörighetsutredning innebär att vi utreder vilken socialtjänst en hemlös individ ska vända sig till med sin ansökan. På kvällstid bedöms rätten till akutlogi enligt Stockholm stads tak över huvudetgaranti. Sektionen arbetar också med budget- och skuldrådgivning.

Försörjnings och utredningssektionen

På försörjning och utredningssektionen arbetar 20 socialsekreterare, två gruppledare och en biträdande enhetschef. Sektionen arbetar mot klienternas självförsörjning och utreder rätten till ekonomiskt bistånd. Målgruppen är personer 20-65 år som inte själva kan tillgodose sina behov av försörjning. Sektionen handlägger även Offentligt skyddat arbete (OSA). OSA är en väg ut i självförsörjning för klienter som står långt ifrån ordinarie arbetsmarknad och behöver stöd i sin anställning.

Förstärkningsteam ekonomiskt bistånd

Sedan 2020 har Enheten för hemlösa ett budgetuppdrag att inrätta och förvalta ett förstärkningsteam för ekonomiskt bistånd. Syftet med teamet är att erbjuda stadsdelar, som av olika anledningar har personalbehov, en erfaren och kompetent kollega i avvaktan rekrytering under en begränsad tid. Teamet består av fyra socialsekreterare.

Vuxensektionen

På vuxensektionen arbetar 13 socialsekreterare, en gruppledare och en biträdande enhetschef. Sektionens målgrupp är personer med missbruksproblematik och samsjuklighet. Utöver att utreda

ansökningar om stödbehov och behandling handlägger även sektionen behovet av vård enligt LVM.

Vård- och omsorgssektionen

Vård- och omsorgssektionen består av åtta biståndshandläggare och en biträdande enhetschef. Målgruppen är personer som till följd av psykisk ohälsa, ålder eller somatisk sjukdom har ett långvarigt eller livslångt stödbehov.

Administrationn

Administrationn består av åtta administratörer och en biträdande enhetschef. Sektionen bemannar receptionen och vår kassa för Egna medel. Sektionen hanterar även fakturor, post, personakter och avstämningar i ekonomisystemet. Många av våra lokalfrågor och entreprenadtjänster såsom lokalvård, larm, bevakning hanteras på den här sektionen.

Enheten har två personliga ombud som är kopplade till verksamheten. Personliga ombud har i uppdrag att lotsa och stötta klienter i kontakt på klientens uppdrag. Personliga ombuden finansieras av Länsstyrelsen och de har även ett uppdrag att identifiera systemfel som kan inverka negativt för målgruppen.

Enhetens medarbetare

På Enheten för hemlösa arbetar socialsekreterare, biståndshandläggare, bostadsredare, budget och skuldrådgivare, personliga ombud, administratörer och en utredningssekreterare. Av socialsekreterarna och biståndsbedömarna är majoriteten socionomer, men vi har också några beteendevetare, sociologer och kriminologer anställda.

Vid senaste löneöversynen gjordes en kartläggning av hur många år respektive medarbetare arbetat inom socialtjänsten, genomsnittlig tid var då cirka tio år. Vi har flera medarbetare med mycket lång erfarenhet av socialt arbete men också nyutexaminerade.

Könsfördelningen hos medarbetarna är 25 procent män och 75 procent kvinnor.

Hur vi har arbetat med bidraget

Att bidra i kvalitetsutmärkelsen med 92 anställda och en enhet som är uppdelad i sex sektioner är en utmaning. Vi har valt att fokusera på det alla sektioner har gemensamt. Några undantag finns där det är något särskilt vi velat lyfta fram.

Enhetschef och utredningssekreterare har varit huvudansvariga för skapandet av rapporten. En referensgrupp bestående av medarbetare från alla sektioner har tagit upp frågeställningar i sina sektioner kopplat till anvisningarna för kvalitetsutmärkelsen. De har återkopplat synpunkter och läst kapitel för kapitel inför referensgruppsmöten. Referensgruppens synpunkter har varit mycket värdefulla.

Medarbetare som har haft särskilda uppdrag har bidragit med texter som vi använt i materialet.

Begreppsförklaringar

AMI består av tre delindex; motivation, ledarskap och styrning och tas fram från resultatet ur medarbetarenkäten. Sammantaget är tanken att sätta fokus på medarbetarna som en central resurs för verksamheten.

APT står för arbetsplatsträff och är till för alla medarbetare och chefen på en arbetsplats. Där diskuteras och beslutas gemensamt om frågor som rör arbetsplatsen och den löpande verksamheten.

ASI (Addiction Severity Index) är en standardiserad och strukturerad intervju som främst är avsedd för användning i missbruks- och beroendevården och drogrelaterad behandlingsforskning

Bostad först är en boendemodell som ger människor i hemlöshet med missbruk och psykisk ohälsa en möjlighet till permanent boende i egen lägenhet. Utgångspunkten är att man först får ett tryggt boende för att därefter arbeta med andra stödbehov.

DUR (Dokumenatation, Utredning, Resultat) är ett instrument för **utredning**, bedömning och uppföljning inom socialpsykiatri.

Egna medel är en insats där klienten får hjälp i att planera och få kontroll över sin ekonomi. Då har klienten inte tillgång till sina inkomster utan de är låsta genom en överenskommelse där till exempel hyra och räkningar betalas innan klienten kan disponera pengarna.

Enhetsträffar kallar vi de möten som alla medarbetare och chefer på Enheten för hemlösa deltar i.

FIA (Förutsättning inför arbete) är ett standardiserat bedömningsinstrument som används av socialsekreterare på Försörjningsstöd och coacher på Jobbtorg Stockholm. FIA berör den sociala livssituationen och klientens mål, den används för att utreda klientens förutsättningar inför arbete.

Försökslägenhet är en lägenhet inom allmännyttan där klienten hyr lägenheten i andra hand av socialtjänsten med krav att ta emot boendestöd. Om klienten klarar av att bo enligt hyreslagen och inte får ny skuldsättning finns chans att ta över kontraktet efter cirka 1,5 års boendetid och erhåller då ett förstahandskontrakt.

IB (Initial bedömning) finns i flera olika steg vilka används som initialt underlag för den ekonomiska utredningen, som initial kartläggning inför arbete och planering mot egen försörjning samt som delen Förändringsplan. Den sistnämnda omnämns i stadens riktlinjer och ska regelbundet följas upp som en del i klientens planering med försörjningsstöd.

Kick off är en inledning på en aktivitet i det här fallet är det verksamhetsplanen som lanseras.

LVM (Lagen om vård av missbrukare i vissa fall) är en tvångslag som kompletterar Socialtjänstlagen. Lagen möjliggör sluten tvångsvård av vuxna missbrukare efter beslut av förvaltningsrätt.

OSA (Offentligt skyddat arbete) syftar till att ge personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga möjlighet till anställning med rehabiliterande inslag. På sikt ska anställningen leda till ett arbete på den reguljära arbetsmarknaden

Samsjuklighet innebär att man har två eller flera sjukdomstillstånd samtidigt och en beroendediagnos.

Stadigvarande boende är när ett boende är tre månader eller längre, det kan vara inneboende, andrahands- eller förstahandskontrakt.

TÖG (Tak över huvudet-garantin) Stockholms stad har en tak över huvudet-garanti som innebär att hemlösa personer alltid ska kunna erbjudas nattlogi. Tak över huvudet-garantin gäller för hemlösa personer över 20 år med missbruks- eller psykiska problem och som har sin tillhörighet i Stockholm.

Uppdrag är den beställning av vad stödet ska innehålla som socialsekreterare skriver tillsammans med klienten till utförare av stöd.

VP-stuga är ett sektionsövergripande forum där enhetschef och utredningssekreterare informerar och diskuterar verksamhetsplan, tertiärluppföljningar och verksamhetsberättelse med de som kan och vill delta.

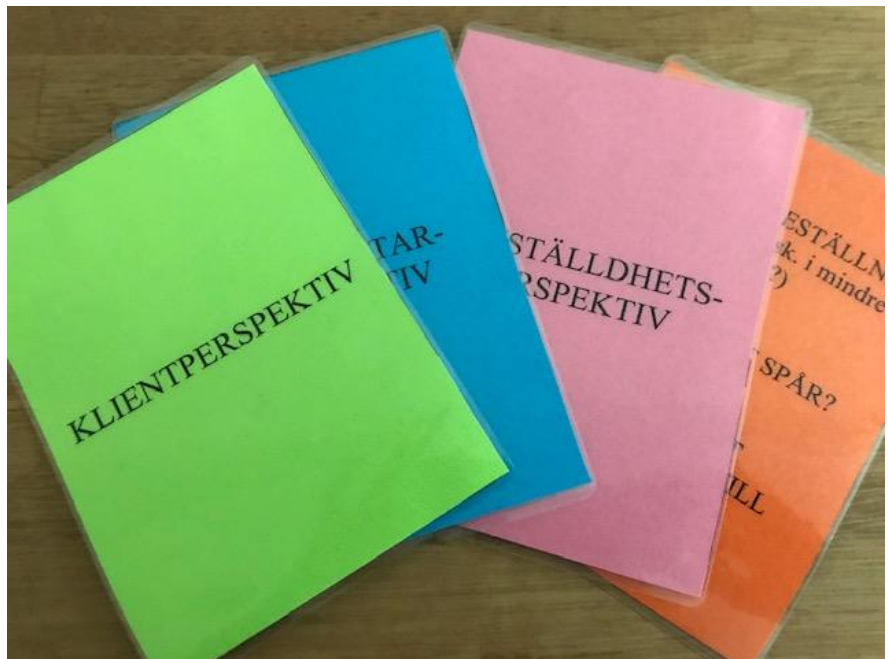
Brukare/kunder

Hur vi arbetar med bemötandefrågor och förstärker en kultur där brukare är i centrum.

På enheten för hemlösa sätter vi brukarna i centrum, från bemötandet i receptionen till sektionsnivå och på ledningsnivå. Det visar sig bl. a genom att:

Klientperspektivkort

På ledningsgrupp använder vi oss av olika kort där brukarperspektivet är ett av dem. Varje ledningsgruppsstillfälle delas kortet ut till en person som då har en extra uppgift att bevaka brukarperspektivet i olika frågor. Vid diskussioner om vart ett ärende ska handläggas inom organisationen är det alltid brukarperspektivet som avgör och då tittar vi på kontinuitet, fungerande kontakt, språkkompetenser hos socialsekreterare så att vi i första hand kan kommunicera utan tolk.



Språkkompetens

Enheten för Hemlösas målgrupp har de senaste åren förändrats och blivit mer mångkulturell, varför vi strävar efter att ha medarbetare med språk och kulturkompetenser. Vi har språkkompetenslista där det framgår vilka språkkunskaper vi har i arbetsgrupperna och det är 36 personer som talar 17 olika språk bl.a. finska, persiska, arabiska,

franska och teckenspråk. Den använder vi oss av främst vid spontanbesök eller vid behov av att förmedla information över telefon, för att inte kommunikationen med våra klienter ska försvåras eller fördröjas av att få en tolk. Vi har också en mångkulturell almanacka i receptionen och i kontorslokalerna för att påminna oss om helger och högtider när vi bokar in våra klienter.

Motiverande samtal (MI)

MI är en samtalsmetod och ett förhållningssätt som syftar till att stärka personens egen motivation till förändring. Genom att använda MI tar vi tillvara på klientens uppfattningar, egna mål och värderingar. Vi har flera utbildade MI-coacher som har i uppdrag att stödja övriga medarbetare att utveckla sina kunskaper i MI.

Vi har en MI-anda på enheten som är grunden till hur vi bemöter klienter och den kännetecknas av medkänsla, acceptans och samarbete.

I praktiken visar det sig t.ex. genom att

- vi strävar efter att alla möten ska ha en agenda och klienten ska ha möjlighet att lyfta sina frågor
- handläggarna är flexibla när de bokar klientmöten och frågar alltid om tiden passar klienten istället för att ta det för givet
- det i alla våra besöksrum finns White board- tavlor för att kunna använda olika MI-instrument som behöver visualiseras



På en sektion använder man "MI-godis" för att uppmärksamma och uppmuntra MI-andan. När en medarbetare använder MI under ett klientbesök eller i ett telefonsamtal uppmuntras denne av kollegor att ta godis från burken. Självklart går det också bra att belöna sig själv om man kan ge ett exempel på hur man använt MI.

Lågaffektivt bemötande

Under 2017 genomgick samtliga medarbetare en grundläggande utbildning i lågaffektivt bemötande. Därefter har arbetssättet blivit en naturlig del i arbetet. Metoden vilar på tre pedagogiska principer:

- **Ansvarsprincipen**, genom att fokusera på vad vi professionella kan påverka ökar möjligheten att förändra situationen samtidigt som frustration och problembeteende minskar.
- **Kontrollprincipen**, vår uppgift är att hjälpa den vi möter att behålla eller återfå självkontrollen.
- **Principen om affektsmitta**, vi påverkas av och påverkar andras affekter. Det är viktigt att vara uppmärksam på egna affekter och kroppsspråk.

Ett exempel på lågaffektivt bemötande är om en klient blir upprörd i ett telefonsamtal och börjar höja rösten så talar handläggaren långsammare och tystare istället för att försöka avbryta och överrösta klienten. Om en liknande situation uppstår i ett möte, kan handläggaren bekräfta att denne ser att klienten mår dåligt eller blir upprörd och erbjuda en paus i besöket.

Lågaffektivt bemötande är ett arbetssätt som vi ser goda resultat av och som genomsyrar bemötandet från det att klienten kommer in i receptionen och träffar vår receptionist till mötet med handläggaren. Vi ställer även krav på företaget som vi köper bevakningstjänster av att de ordningsvakter som är i vår reception ska ha ett lågaffektivt bemötande.



Receptionen på Enheten för hemlösa

Tillgänglighet

Personer som lever i hemlöshet har ofta svårt att passa tider då deras livssituation gör det svårt att planera vardagen. På Enheten för hemlösa kan handläggare på samtliga sektioner nås via jourtelefoner hela arbetsdagen. För den som inte har egen telefon finns en telefon att låna i receptionen. Vi arbetar också med drop-in besök för nya klienter på både hemlöshetsmottagningen och vid nybesök. Även budget- och skuldrådgivningen har drop-in tider varje vecka för att möjliggöra ett första rådgivande möte.

Samarbete

Genom ett nära samarbete över sektionsgränserna ser vi till att klienterna är i centrum. Alla sektioner sitter i samma hus och har en fysisk närhet till varandra vilket underlättar samarbetet. I största möjliga mån ska handläggare samlas runt klienten och ha möten tillsammans istället för att klienten ska behöva hålla kontakt med två eller tre olika handläggare.

Budget- och skuldrådgivning i hemmet

Många av våra klienter har haft svårt att fullfölja kontakten med budget- och skuldrådgivningen. De glömmer bort tider, har med sig fel papper eller inga alls eller tycker att det är obehagligt att komma till socialtjänsten. För att underlätta för den gruppen arbetar vi med rådgivning på plats i boendet för att på så sätt förkorta klientens process ur hemlöshet.



Enhetens budget- och skuldrådgivare berättar:

”Budget- och skuldrådgivning i hemmet är till stor del ett pedagogiskt arbete där vi tillsammans med klienten och eventuell personal på boendet utformar praktiska lösningar. En vanlig uppgift är att sortera och förstå papper tillsammans. Vi använder oss bland annat av färgpennor och register för att sortera och förtydliga. Klienten får lära sig skillnaden på skulder och löpande räkningar som inte har förfallit till betalning. Tillsammans med klienten bestämmer vi en plats i hemmet där de obetalda räkningarna och pärnarna ska placeras, t.ex. i en brevkorg i hallen eller i en magnetklämma på kylskåpet. Många klienter uttrycker att deras ångest över ekonomin minskar när de får en struktur för att hantera sina räkningar.

Det finns många fördelar med att jobba i hemmet. Vi upplever att vi får en tydligare bild av klientens problem och att vi tillsammans snabbare kan hitta lösningar. Om det finns det personal i boendet är det viktigt att vi tillsammans med klienten jobbar mot ett gemensamt mål. Ett mål kan vara att

- ta kontroll över sin vardagsekonomi
- lära sig att betala räkningar
- inte skaffa sig nya skulder.

Lägenhetsinfo

Samtliga klienter som blivit godkända för försökslägenhet blir kallade till en obligatorisk gruppinformation om vad en försökslägenhet är och vad de själva kan göra för att bli godkända som förstahandsinnehavare efter genomgången boendetid.

Klienterna får information om sina rättigheter och skyldigheter som hyresgäster enligt hyreslagen, tex. vad betyder sundhet, ordning och gott skick. Alla får också tydlig information om hur och när inflyttningen går till och när kontrakt ska skrivas och när de får träffa sin boendestödare. Klienterna får också information om hur man ansöker om bistånd till möbler och annan hemutrustning.

Vi samtalar även om farhågor, funderingar och rädslor inför inflytt i lägenhet. Efter varje tillfälle får deltagarna fylla i en enkel utvärdering och om det kommer fram synpunkter från deltagarna är vi öppna för att ändra i programmet. Alla deltagare får även med sig en mapp med information som minnesstöd om vad vi har gått igenom under lägenhetsinfot.



Välkommen till Lägenhetsinfo på Enheten för hemlösa

Torsdag 28 maj, kl. 13:00-15:00

Var:
Enheten för hemlösa,
Östgötagatan 10

När:
Torsdag 28 maj,
kl. 13:00-15:00

Vi önskar dig välkommen att delta på ett Lägenhetsinfo!
Vi träffas för att gå igenom grundläggande kunskaper
man behöver för att kunna sköta och behålla ett boende.
Vilket stöd man kan få, rättigheter och skyldigheter.

Under eftermiddagen kommer vi att prata om:

Vad är en försökslägenhet?

Vad säger hyreslagen? Rättigheter och skyldigheter.

Hur kommer inflytten att gå till och hur ansöker jag om
hemutrustning?

Hur får jag ordning på min ekonomi och mina skulder?

☐ Vad behöver jag göra för att hyreskontraktet ska bli mitt?

Varmt välkommen!

Hyran först

Hyran först är en aktivitet som vi startade 2019 till följd av att vi identifierat ett ökat antal hyresskulder i våra försöks och träningslägenheter. Två timmar i månaden har vi "öppet hus" i samband med datum för pension och lön dit klienter får komma och få praktisk och handgriplig hjälp att hitta fungerande lösningar för sin privatekonomi. Det är vanligt att målgruppen har ett digitalt utanförskap varför det är viktigt att hitta individuella lösningar som är hållbara. Vi har gjort ett flertal uppföljningar av hyran först och aktiviteten upplevs som positiv av klienter samt antalet hyresskulder har minskat.

Hur vi gör klienterna delaktiga

För att klienternas synpunkter ska tillvaratas är handläggarna noga med att undersöka och utreda vad klienterna ansöker om och vad de beskriver för stödbehov. Utredningsinstrument som vi använder är IB, FIA, DUR och ASI-utredningar. För att få in brukarnas synpunkter på insatser som beviljas arbetar handläggarna med regelbundna uppföljningar, där det ingår att träffa klienter både individuellt och tillsammans med personal på boendet.

UBÅT

Enheten för hemlösa arbetar sedan 2017 med UBÅT som ingår i utredningsinstrumentet ASI. UBÅT är ett uppföljningsinstrument som visar på både förändring och effektmätning av brukarnas upplevelse av insatsen de beviljats och handläggarens bedömning av hur välfungerande insatsen är.

Brukarna får själv skatta flera frågor som t.ex.

- Hur länge fick du vänta på den aktuella insatsen?
- Var du motiverad?
- Hur nöjd har du varit med bemötande under insatsen?
- På vilket sätt har dina problem förändrats?

Syftet med UBÅT är att stärka brukarinflytandet och bedöma insatsernas kvalitet ur ett handläggarperspektiv vilket är i linje med en evidensbaserad praktik.

SIP

Samordnad individuell plan, SIP, ska upprättas tillsammans med klienten om insatser från både socialtjänst och hälso- och sjukvård behöver samordnas. Tre viktiga principer som SIP utgår från:

- samtycke, att klienten samtycker till att planen upprättas
- delaktighet, klienten ska vara delaktig och ha inflytande i arbetet
- ska påbörjas utan dröjsmål

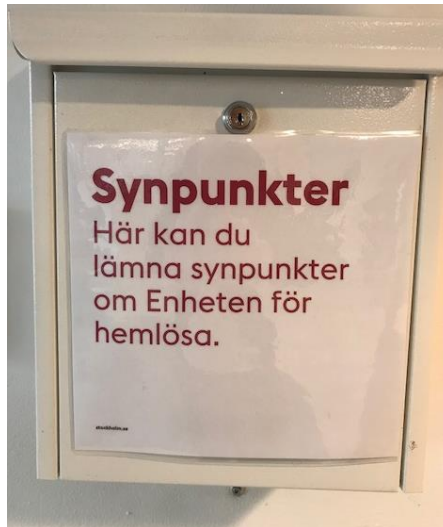
När vi samverkar med sjukvården arbetar vi aktivt med SIP vilket gör ansvarsfördelningen tydlig för klienten. Nytt för verksamhetsåret är att socialsekreterare och biståndsbedömare på stödsektionerna alltid ska erbjuda att sammankalla till en SIP vilket vi också mäter i våra uppföljningar.

Förstärkt myndighetsutövning på fält

Enheten har en socialsekreterare som har i uppdrag att göra tillhörighetsutredningar och länka till stadsdelar eller bevilja insatser på fältet för individer som inte förmår komma till socialtjänsten. Denna funktion har primärt fokus på gruppen långvarigt hemlösa, äldre och samsjukliga.

Synpunktshantering

Enheten för hemlösa har en synpunktshantering för att hantera synpunkter, klagomål och förbättringsförslag.



Vi har en brevlåda i receptionen där klienter kan lämna synpunkter skriftligt. Möjligheten finns också för klienter att lämna muntliga synpunkter till sin handläggare, som då kan hjälpa klienten att skriva ned synpunkten om denne önskar.

När en synpunkt inkommer lämnas den till utredningssekreterare som administrerar hanteringen. Utredningssekreterare informerar ansvarig chef som kontaktar klienten samt vidtar eventuella åtgärder. Biträdande enhetschef återkopplar skriftligt vad som framkommit och vilka åtgärder som vidtagits.

Utredningssekreteraren för statistik och redovisar synpunkter på Enheten för hemlösas samverkansgrupp där de fackliga företrädarna, enhetschef, skyddsombud och personalkonsulent medverkar. Synpunkterna redovisas också i tertialrapporterna och verksamhetsberättelsen. Medarbetare får ta del av synpunkterna genom att samverkansprotokollet är en punkt på APT.

Hur vi arbetar med jämställdhet och jämlikhet ur ett klientperspektiv

Vi använder oss av könsuppdelad statistik vilken vi analyserar för att försäkra oss om att det, utifrån hur många kvinnor och män vi har aktuella, inte ser någon differens mellan könen. Om vi ser att det skiljer sig åt mellan grupperna fortsätter analysen för att förhindra ojämlikheter mellan könen.

Vi har HBTQ-certifierat samtliga sektioner för att få en bättre förståelse och större kunskap kring denna gruppns behov och öka medvetenhet hos medarbetare.

Under våren har enheten för hemlösas ledningsgrupp tillsammans med socialförvaltningens verksamhetsutvecklare i jämställdhet startat en arbetsgrupp där medarbetare från samtliga sektioner ska ingå. Detta ska leda till att jämställdhetsfokus blir än mer tydliga.

Hur vi arbetar med att öka tillgänglighet i vår verksamhet så att alla, oavsett funktionsförmåga, ska kunna ta del av den

Vi har moderna lokaler som uppfyller krav på tillgänglighet, med breda dörrar, inga trappor samt dörröppnare. Fysiskt är det inga problem för rörelsehindrade att uppsöka vår verksamhet då lokalen är anpassad för detta.

Vi har en informationsskärm i receptionen med information på lätt svenska om öppettider och annan aktuell information. Som exempel kan nämnas att vi ser att vi har ett viktigt uppdrag att förmedla information till vår målgrupp. Särskilt viktigt har det varit nu i Coronatider där vi informerat muntligt, skriftligt, med film och förmedlat material på olika språk.

Vi har generösa jourtider, där samtliga sektioner har jourtelefon öppen hela dagarna för att möjliggöra för alla att få kontakt. Vi utför myndighetsutövning på fält där klienter som inte kommer till kontoret för att söka hjälp får en tillhörighetsutredning och kan erbjudas placering utan att behöva komma till kontoret. Vård och Omsorgssektionen har väldigt få besök i lokalen utan genomför de flesta besök hos klienten då det är den målgruppen som har svårast att komma till kontoret på grund av somatiska eller psykiska funktionshinder. Fysiskt är det inga problem för rörelsehindrade att uppsöka vår verksamhet då lokalen är anpassad för detta.

Vidare har vi under 2019 och 2020 arbetat tillsammans med Begripsam för att ta fram en spelplan/spelkort för att visualisera klienters process ur hemlöshet. Vi har medarbetare och klienter som tillsammans arbetat med att ta fram och utvärdera denna metod. Vissa personer som neuropsykiatriska diagnoser har upplevt det positivt. Dessa spelplaner och spelkort ska utvärderas centralt innan de går ut i tryck till ett större antal användare som då skulle utbildas i metoden.

Resultat från brukarundersökningar

De senaste åren har vi genomfört flera brukarundersökningar. Under 2017 genomfördes en brukarrevision. En brukarrevision är granskningsmetod som utförs av personer med egen erfarenhet av psykisk ohälsa och kontakt med socialtjänsten. De styrkor som identifierades i den undersökningen är kompetensen kring hemlöshet, bemötandet och bredd av insatser som erbjuds. Här nämns samverkan med Pelarbackens vårdcentral för hemlösa som en viktig del av helheten. De problemområden som identifierades i rapporten var:

- Handläggbarbyten, att det sker och hur det sker. Någon uttrycker att handläggare slutat utan att meddela detta.

- Tillgänglighet, ett önskemål om snabbare återkoppling och att handläggare lyssnar av sina röstmeddelanden oftare.
- Receptionen och besöksrummen anses inte välkomnande.

De åtgärder som har vidtagits utifrån rapporten är:

- Utökade jourtelefonfonder. Samtliga stödsektioner har utökat sina jourtelefonfonder till att vara tillgängliga hela arbetsdagarna. Utöver det har rutinerna för hur man bevakar frånvarande kollegors röstbrevlåda förtydligats.
- Om ett handläggarsbyte måste ske ska det gå så smidigt som möjligt för klienten.
- Ommålning och översyn av trivsels i receptionen.

Förra året under april månad genomförde vi SKRs (Sveriges kommuner och regioners) brukarundersökning som finns att hämta från SKRs hemsida. Fördelen med en färdig enkät är att frågorna är kvalitetssäkrade och att enkäten fanns på flera språk. Den genomfördes genom att klienter i receptionen fick besvara enkäten enskilt. Det var verksamhetens socionomstudenter som genomförde undersökningen. Vi fick vid det mättillfället in 86 svar, från klienter aktuella vid Ekonomiskt bistånd och vuxen sektionen. Då Vård och omsorgs klienter sällan besöker Enheten för hemlösa utan erbjuds hembesök fick vi inget underlag från den sektionen vid detta mättillfälle.

Resultatet som redovisas nedan visade att vi behövde arbeta på klientens möjlighet att påverka insatser, tillgänglighet och hur stor förståelse socialsekreterare visar för klientens situation.

Arbetsgrupperna har alla analyserat och anpassat arbetssätt efter resultatet under 2019. Vuxensektionen har systematiskt arbetat med bemötandefrågan och ekonomiskt bistånd har sett över hur de kommunicerar med klienter skriftligt och på så sätt förenklat språket för att göra information och beslut mer lättbegripliga. Vidare har sektionen utökat information till klienter genom pappersanslag i receptionen och på informationsskärmar om årligen återkommande kontroller.

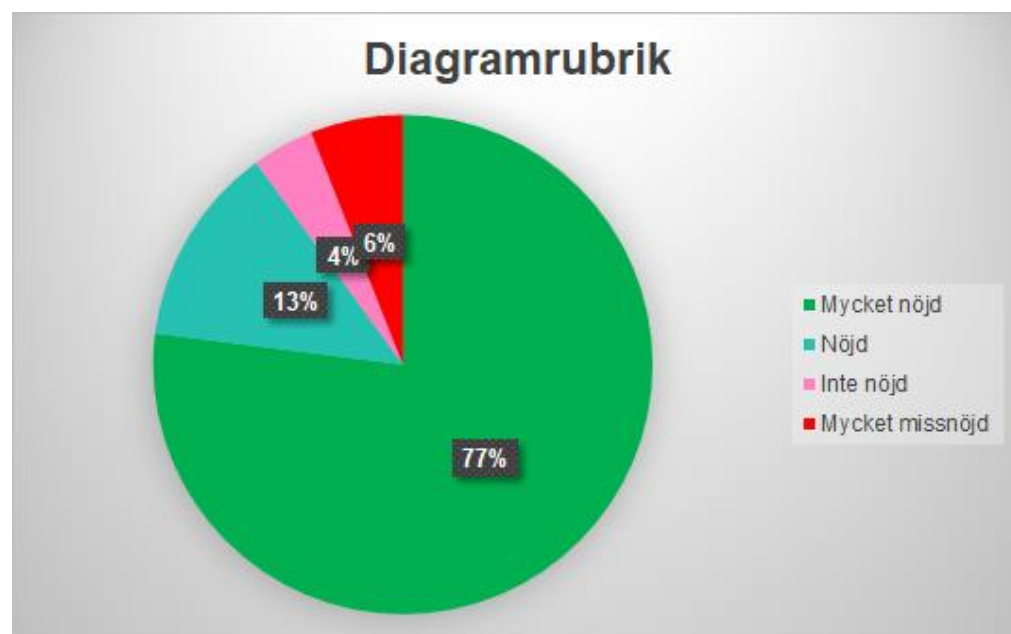
Tanken var att enkäten skulle genomföras på samma sätt i år för år, men utifrån situationen nu med Corona valde vi att utföra brukarundersökningen per telefon för att den skulle kunna genomföras. Vi har en person som är väl förtrogen med verksamheten och målgruppen men som inte är handläggare som har genomfört intervjuerna. Istället för att göra ett urval har samtliga aktuella klienter blivit uppringda på angivet telefonnummer eller via det boende där de är placerade. Vid detta mättillfälle lyckades vi nå 256 personer och då från Vård och omsorgs sektionen med.

Vi ser en generell förbättring av resultat vilket kan bero på hur att individer har intervjuats istället för att fylla i blanketten själva, men vi har ett större underlag. Variationen mellan könen noteras, men kan tillskrivas att det är ett betydligt lägre numerär kvinnor än män varför en positiv eller negativ skattning får ett större avtryck i resultatet.

Att resultatet för vilken förståelse socialsekreterare visar för klientens situation har höjts är vi särskilt glada för och ett värde vi strävar efter att förvalta. Då undersökningen genomfördes i april månad har sektionerna inte haft möjlighet att välja ut fokusområden för arbetet med resultatet än, men det vi ser är att vi behöver arbeta på hur mycket klienten upplever att de kan påverka vilken hjälp hen får av socialtjänsten.

Happy or not

I anslutning till våra besöksrum har vi en happy or not- maskin där klienter efter besök kan skatta nöjdheten med besöket. Totalt under 2019 svarade 423 individer varav 379 var mycket nöjda eller nöjda med besöket på Enheten för hemlösa. Det ger ett nöjdhetsindex om 90.



Detta är ett något trubbigt mätinstrument men ger oss möjlighet att veckovis följa nöjdheten i de besök som genomförs och resultatet går ut till samtliga medarbetare en gång i månaden. I år är frågeställningen i år är hur nöjd man är med bemötandet i mötet, detta utifrån uppdrag i budget att vi ska mäta kvalitet i det mänskliga mötet.

Chef- och ledarskap

Min ledarskapsidé och hur jag gör den känd och förankrad i organisationen.



Jag har arbetat på Enheten för hemlösa sedan 2002 då jag erbjöds timanställning efter att ha gjort min första socionompraktik här. Jag har därefter haft möjligheten att arbeta på alla sektioner på vår enhet utom den senast inrättade sektionen Vård och omsorg. Det har gett mig en god förståelse för de olika sektionernas uppdrag och utmaningar, men också erfarenhet av vikten att låta medarbetare växa och ta ansvar.

Under dessa år har jag haft möjlighet att starta projekt, komma med utvecklingsförslag, vara tjänstledig på deltid för att arbeta strategiskt och anförtratts chefsuppdrag. Det har fått mig att utvecklas till en ledare med god förankring i organisationen. En annan viktig anledning till att jag har arbetat så pass länge på Enheten för Hemlösa är att jag har haft väldigt roligt på jobbet, trots att vi arbetar med en utsatt målgrupp och att jobbet många gånger har varit ansträngande och svårt.

Vi är en stor arbetsplats med över 90 medarbetare som arbetar för 650 klienter och då behöver vi tydlighet kring gemensamma mål och hur vi ska ta oss dit.

Min ledarskapsidé är att genom ett nära och inspirerande ledarskap skapa möjligheter att nå våra mål.

Målstyrning

Jag lägger mycket tid och kraft på att kommunicera mål och riktning, till såväl biträdande enhetschefer som till medarbetare. Vi har veckovisa ledningsgrupper, dessa är indelade i olika teman,

Resultat, evidens och samarbete. Utöver det har vi vid ett tillfälle i månaden en utökad ledningsgrupp med skyddsombud och gruppleddare.

Varje år har vi en kick off där verksamhetsplanen och budget går igenom med samtliga medarbetare. Det är ett viktigt forum för mig som ledare där årets planering förankras. Medarbetare och biträdande enhetschefer har alla inför detta medverkat till verksamhetsplaneringen under året.

Jag visualiserar verksamhetsplanen genom att den sitter uppe på väggen i våra korridorer. Det är något som medarbetarna ofta återkommer till har förtydligat mål, aktiviteter och indikatorer.

Ledningsgruppen är mitt viktigaste forum för styrning och ledning av verksamheten. Det är också ett forum för att stötta och lära av varandra i en trygg och tillåtande miljö. Jag följer månatligen upp mål och resultat i ledningsgruppen samt med verksamhetscontroller. Först har jag individuell budgetgenomgång tillsammans med controller på förmiddagen för att sedan i ledningsgruppen på eftermiddagen gå igenom budgetläget på sektionerna i helgrupp. Därefter redogör varje biträdande enhetschef för sina aktiviteter och indikatorer.

En biträdande enhetschef uttrycker inför bidraget *”Jag har aldrig haft en chef som har haft så god uppföljning och insyn i mitt arbete, hon kan med sin breda erfarenhet ge feedback och följa upp verksamheten på ett väldigt konkret sätt”* och säger vidare *”Jessica har en utomordentlig förmåga att koppla det vi diskuterar till mål, verksamhetsplan och politisk styrning och att hon fångar upp idéer från medarbetare vilket gör att alla känner igen sig i verksamhetsplanen”*

Inspirerande

Jag är inspirerande med en hög energinivå och arbetsglädje. Min inställning är att ingenting är omöjligt utan att för den delen förringa svårigheter. Jag använder mig av humor och anser att detta skapar ett positivt arbetsklimat. Våra enhetsträffar ska kännas lustfyllda och vi har ofta något lekfullt inslag blandat med information och verksamhetsfrågor. Det främjar trygghet, gott samarbetsklimat och arbetsglädje. Till exempel hade vi vid senaste enhetsträffen en gruppfrågesport om 2019-års resultat med verktyget Kahoot med efterföljande prisutdelning till vinnande lag.

Enhetsträffar är mitt främsta forum att nå ut med verksamhetsövergripande information, resultat och rutiner till arbetsgrupperna. Jag sprider goda resultat och lyfter det fantastiska

arbete som görs varje dag på vår enhet, för att skapa stolthet och engagemang för verksamheten.

Jag strävar också efter att inspirera med en hög och positiv energinivå. En chef i socialförvaltningen beskriver min energi så här: *"När du leder möten lyckas du få med dig gruppen, du har en medryckande ledarstil, det är roligt att medverka i möten du håller i och vi kommer alltid framåt. Du ger så mycket energi!"*

I den lokala samverkansgrupp jag leder har en facklig representant uttryckt liknande feedback: *"Dina samverkansgrupper har ett hjärtligt och välkomnande klimat, det är lätt att komma med synpunkter!"*

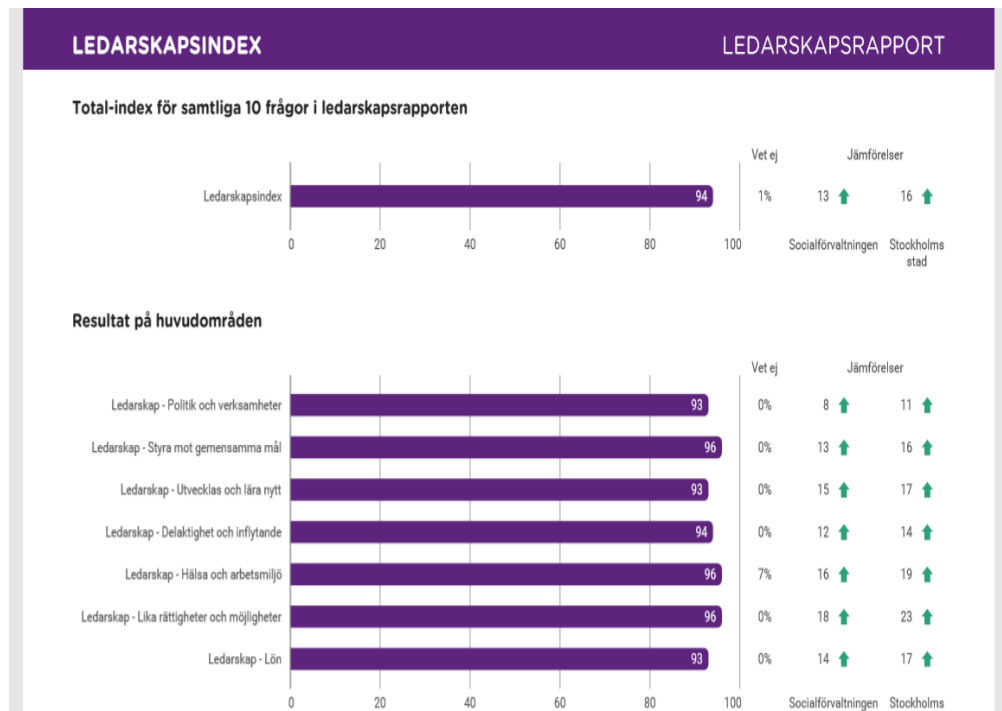
Nära ledarskap

Jag eftersträvar ett nära och tillgängligt ledarskap. Jag sitter centralt i verksamheten och har alltid min dörr öppen för medarbetare och chefer. Jag har regelbundna avstämningar med biträdande enhetschefer minst två gånger i månaden, men situationsanpassar frekvensen utifrån behov. Med nya chefer har jag alltid under första året avstämning en gång i veckan.

En medarbetare uppger till bidraget: *"Du föregår med gott exempel, alla chefer är väldigt tillgängliga på enheten och jag känner att det går att gå in till vem som helst för att lyfta en fråga eller få stöd i en situation"*

Hur jag som ledare utvärderar och utvecklar mitt ledarskap

En central del i hur jag utvecklar mitt ledarskap är genom stadens medarbetarenkät. Mitt ledarskapsindex är 94 vilket ligger i paritet med tidigare års resultat. Ledningsgruppen har identifierat ett utvecklingsområde i årets medarbetarenkät och det är att säkerställa att vi gör det vi beslutat att vi ska göra. Vi ska också jobba med frågan "min chef visar uppskattning för mina arbetsinsatser" utifrån att det finns utrymme för förbättring i det resultatet för enheten och förvaltningen som helhet och så även i mitt ledarskap. Vi är inte klara med en handlingsplan för detta ännu.



I enheten för hemlösas ledningsgrupp talar vi mycket om ledarskapet och hur det kan utvecklas och vi delar med oss av kunskap. Stockholm stads personalstrategiska avdelning har både utbildningar och föreläsningar som vi alla prioriterar. Socialförvaltningen har ett internt per år och därutöver tio halvdagar för chefer med information och föreläsningar kopplade till ledarskapet.

Utbildningar som har haft betydelse för mitt ledarskap:

Chefskörkortet, Stockholm stads övergripande chefsintroduktion. Utbildningen gav kunskap om hur stadens styrs, ledarskap, strategiskt personalarbete och kvalitetsarbete. Utöver den rent praktiska nyttan av utbildningen gav den mig nätverk av chefskollegor i staden som jag än idag konsulterar och drar nytta av i arbetet.

Utveckling av grupp och ledare, (UGL) en extern utbildning som jag genomförde i internatform under en sammanhållen vecka. Det är en upplevelsebaserad inläring där deltagarna får uppleva hur en grupp utvecklas och mognar över tid samt vad som främjar respektive hämmar en positiv grupputveckling. Kursen behandlar även ledarskapets problematik och möjligheter relaterat till gruppens mognadsutveckling. Den viktigaste lärdomen som jag fick med mig från UGL är betydelsen av att vara medveten om grupprocesser och att anpassa ledarskapet efter gruppens mognad.

Det gör att jag prioriterar att lägga tid och energi på att utveckla trygga arbetsgrupper.

Ledarutvecklingsprogram för enhetschefer inom socialtjänsten i Stockholm stad (LUP). Utbildningen omfattade åtta dagar med en uppföljningsdag. Utöver utbildningsdagarna ingick även tre handledningstillfällen. Syftet med utbildningen var att ge en fördjupad kunskap kring ledarskap och hur det kan användas som ett verktyg för god arbetsmiljö och verksamhetsutveckling. I programmet ingår en skattningsövning, 180 graders feedback, där jag och mina medarbetare skattade mina prestationer inom olika områden. Mina främsta styrkor är kommunikativ förmåga, inspiration och uppföljning.

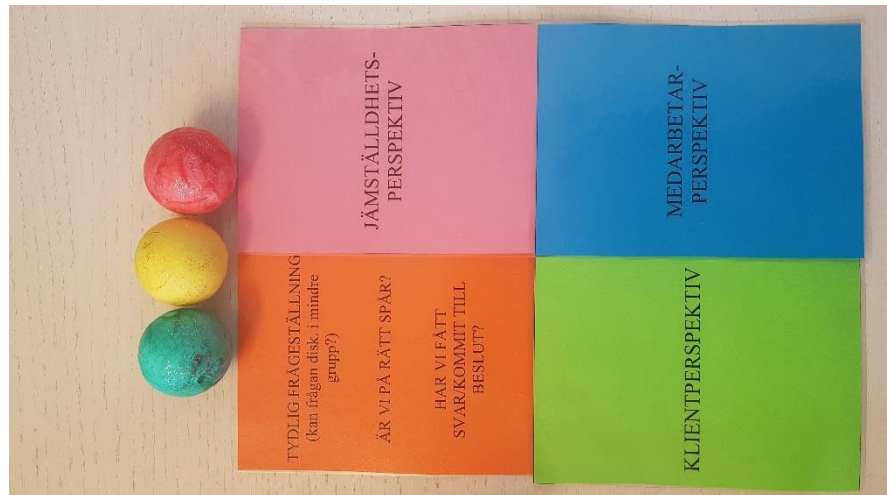
Jag utvärderar mitt ledarskap individuellt i varje medarbetarsamtal där jag efterfrågar feedback på hur samarbetet med mig fungerar samt om det är något som saknas i mitt ledarskap. Feedback jag har fått är att jag kan bli bättre på att svara på frågor per mail, vilket jag tagit till mig och förbättrat.

Vid enhetsträffar, enhetsintroduktioner, VP- stugor och kick off får medarbetarna alltid svara på olika frågor om mötet/dagen. Främst på om syftet med mötet uppfyllts och med en fritext om det var något som kunde förbättrats. Det jag har lärt mig av dessa utvärderingar är att inte underskatta behovet av korta pass, god fika och att undvika att grupparbeten behöver redovisa i helgrupp då många tycker det är obehagligt att prata inför 80-90 personer. Istället arbetar vi mycket med dialogkafé som enligt modellen alltid har en i förväg utsedd kafévård som har gett uttryck för att det är okej att redovisa i helgrupp.

Då en stor del av mitt ledarskap består av att leda genom chefer blir mina ledningsgruppsmöten högst centrala i mitt arbete. Då enhetens ledningsgrupp har två relativt nya chefer har vi under i början på året utvärderat ledningsgruppen och talat om förväntningar, behov och innehåll. Det blev en dag med livliga diskussioner och det som framkom var:

- Många frågor inte berör alla, särskilt de chefer som inte har hemlöshetsfrågan som sin huvuduppgift
- Vi startar med en fråga som mynnar ut i nya frågor
- Oklart hur lång incheckningen kan bli

Resultatet blev en ny dagordning på våra möten och en verktygslåda innehållandes fyra fokuskort som illustreras på bilden nedan och tre bollar per deltagare i gruppen.



- fokuskort, där kortinnehavaren ska fokusera på klient-, medarbetar- eller jämställdhetsperspektivet under mötet. Det gör att alla har ett uppdrag även om man inte just då diskuterar en fråga som berör ens sektion, men där personens kompetens ändå efterfrågas.
- ett kort som påminner om att hålla oss på rätt spår i frågan, med fokus på om vi har en tydlig frågeställning, pratar vi om rätt sak och har vi kommit till beslut
- Förtydligat att incheckning får ta max 30 minuter
- Grön, gul och röd boll. Alla mötesdeltagare har en boll av varje färg. Så länge en fråga/diskussion är intressant och har mötesdeltagarens fokus ligger den gröna bollen framför hen, men om frågan börjar sväva ut, bli för långdragen lägger man fram den gula bollen, eller om man tappat fokus helt, eller inte förstår vad vi pratar om ska man lägga fram den röda bollen. Detta är ett sätt för mig som chef att försäkra mig om att jag tar tillvara på allas kompetens, intresse och engagemang.

Hur jag som ledare försäkrar mig om att medarbetarna är införstådda med verksamhetens syfte och mål och ser sin del i måluppfyllelsen.

Alla i ledningsgruppen är väl insatta i verksamhetens syfte och mål och bidrar till verksamhetsutveckling då det är vår huvuduppgift som ledningsgrupp. För att medarbetarna ska vara insatta i syfte och

mål bjuder jag in till VP- stugor samt att jag en gång per termin bjuder in nya medarbetare till en genomgång av verksamhetsplanen och hur den hänger ihop med stadens vision och inriktningsmål.

Vi avsätter årligen en dag i december för att presentera verksamhetsplanen och arbetar med olika teman kopplat till den. Senast hade vi ett VP-galleri, materialet från VP-galleriet sitter idag uppsatt centralt i verksamheten. Där framgår enhetsmål, aktiviteter och indikatorer på inplastade A4 papper, som synliggör alla dessa som en påminnelse i vardagen.

Vi har minst fyra enhetsträffar varje år där resultat av tertiärrapporter och verksamhetsberättelser presenteras och diskuteras. Detta är ett viktigt forum för verksamhetsutveckling då synpunkter och idéer från dessa tillfällen tillvaratas.

Biträdande enhetschefer diskuterar mål och syfte i medarbetarsamtal, på APT och sektionsmöten. I vardagen hålls målen levande i diskussioner om ärenden på individuell och/eller gruppnivå.

I årets medarbetarenkät svarade 94 procent av helheten att de är väl införstådda i enhetens mål.

Hur jag som ledare skapar förutsättningar för och tar vara på intresse, engagemang och kompetens hos medarbetarna.

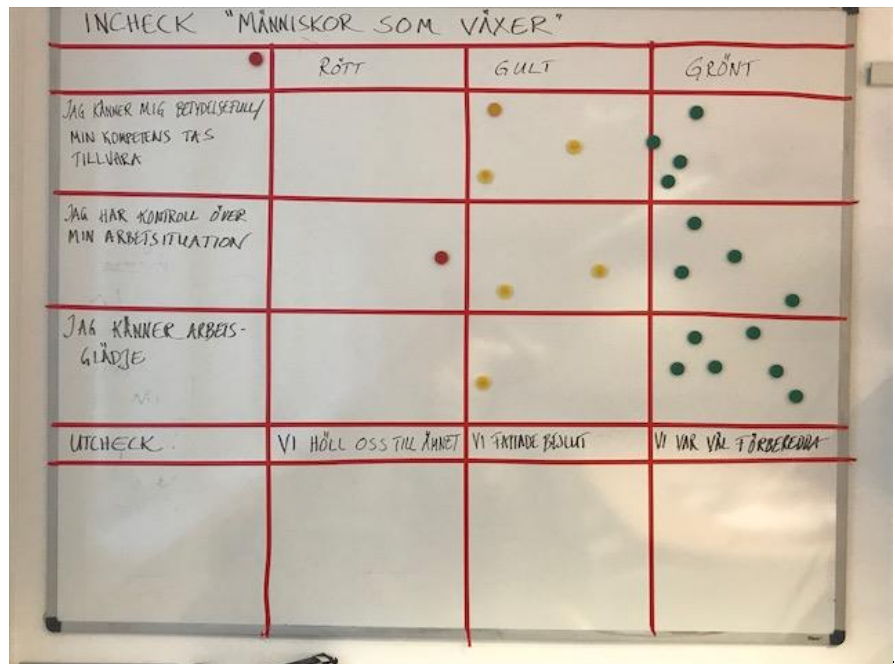
De medarbetare som jag har direkt arbetsmiljö ansvar över är enhetens 6 biträdande enhetschefer samt verksamhetens utvecklingssekreterare. Då jag har daglig kontakt med dem har jag god kännedom om deras intresse, engagemang samt kompetens. När vi i verksamheten ska utreda olika frågor eller skapa rutiner är det lätt för mig att fördela arbetsuppgifter utifrån detta. Vi har en jurist i arbetsgruppen som ofta får ansvar för att utreda och presentera frågor som har en tydlig koppling till det juridiska fältet. En av våra nyare chefer har jobbat mycket med feedback och gruppers möjlighet att ge feedback till varandra och har ett ansvar för det i årets handlingsplan.

Två av våra biträdande enhetschefer har rekryterats från gruppen och tidigare varit socialsekreterare men visat intresse för att ta större ansvar och fått möjlighet till det.

En temperaturmätare som jag använder mig av i ledningsgruppen är en incheckningsmodell som heter ”Människor som växer”. Frågorna besvaras med rött, gult eller grönt.

- Jag känner mig betydelsefull och min kompetens tas tillvara
- Jag har kontroll över min arbetssituation
- Jag känner arbetsglädje

Detta ger mig som chef en ögonblicksbild av hur respektive person har det och jag har då möjlighet att fånga upp om någon behöver stöd eller nya utmaningar.



Samtliga medarbetare och chefer på Enheten för hemlösa har en individuell utvecklingsplan och så även biträdande enhetschefer. Dessa följs upp och revideras vid medarbetarsamtalet och därutöver en gång till under året.

Hur jag som ledare skapar möjligheter för lärande i organisationen och hur vi arbetar med kompetensutveckling utifrån identifierade behov

Vi har en kompetensförsörjningsplan för hela enheten för hemlösa där vi har identifierat vilka nödvändiga kompetenser verksamheten har. Samtliga medarbetare har i sin tur individuella utvecklingsplaner som utöver medarbetarsamtalet följs upp en gång per år.

I socialförvaltningen finns nätverk där biträdande enhetscheferna finns representerade kring missbruk, socialpsykiatri, våld i nära relation och ekonomiskt bistånd. På ledningsgruppens dagordning finns en punkt som heter "Vi lär av varandra och information från nätverken" som är en viktig del för att hålla oss uppdaterade om vad

som är nytt eller pågår inom våra verksamhetsområden. Vi använder även den punkten till att dela med oss av kunskap när någon varit på utbildning.

Kompetensutveckling

I introduktionsprogrammet på enheten ingår ett basutbud av utbildningar och kurser som vi identifierat som en första nivå för nyanställda. Det är bland annat en grundkurs i våld i nära relation, styrdokument och riktlinjer.

Övriga utbildnings- och kompetensutvecklingsbehov identifierar vi främst i de individuella utvecklingsplanerna. Vi har utifrån våra enhetsmål sett ett generellt behov av att öka kompetensen kring våld spelmissbruk och ska därför ha en utbildning kring det i höst.

Vi är en verksamhet som ska ha spetskompetens avseende hemlöshet, varför det är viktigt att vi är uppdaterade på hemlöshetsområdet. Vi genomför löpande enhetsövergripande utbildningar och föreläsningar i ämnet. I vår lanseras en kunskapsöversikt inom området hemlöshet av Lunds universitet som vi kommer att ta del av för att hålla oss uppdaterade inom området.

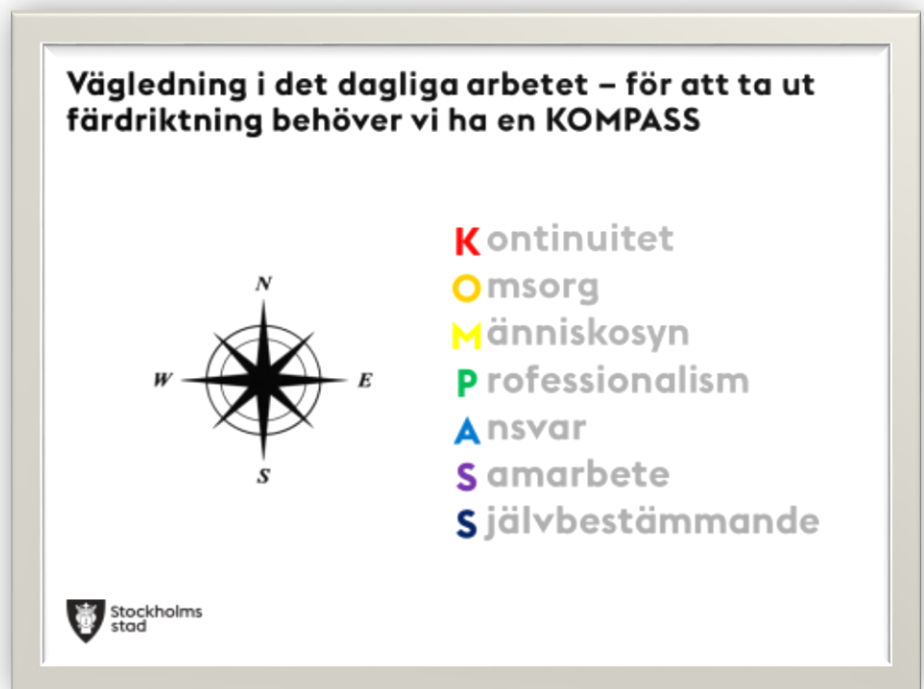
Medarbetare

Vår värdegrund

Värdegrunden ska förtydliga vilka värden som är viktiga för att vi ska nå våra mål. Den ska också fungera som en etisk kompass i vårt dagliga arbete och bidra till att utveckla verksamheten. Alla nyanställda får information om värdegrunden i introduktionsprogrammet och vi har ett kontinuerligt arbete med värdegrunden för att hålla den levande.

Under hösten 2013 arbetade ledningsgruppen på Enheten för hemlösa fram en värdegrund som döptes till KOMPASS. Det beslutades att innan den implementeras i verksamheten skulle förvaltningen se över om den kunde vara övergripande vilket så blev. Arbetet med värdegrunden inleddes på enheten 2015.

Vår förvaltningsövergripande värdegrund



Sedan dess har vi tillsammans med samtliga medarbetare på enheten arbetat återkommande med KOMPASS på planeringsdagar, APT samt enhetsträffar i syfte att ge den en konkret betydelse.

För att hålla värdegrunden levande för nya såväl som gamla medarbetare och chefer arbetar vi med olika infallsvinklar. Till exempel ställde vi frågan vid vår årliga Kick off där samtliga medarbetare deltar ”Hur visar sig det i praktiken att vi har kompass som värdegrund?”

Exempel på resultat från detta:

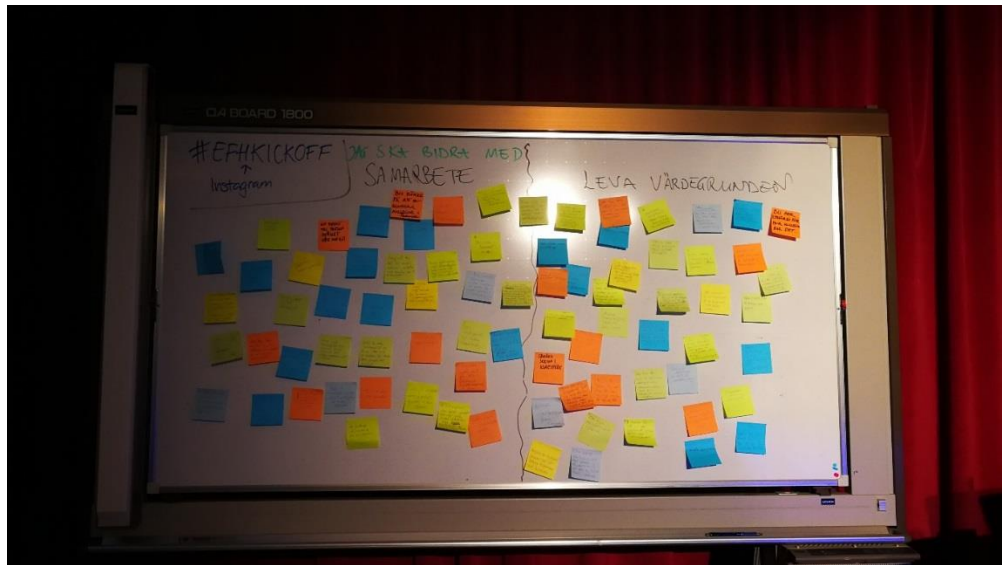
O-Omsorg:

- Vi visar omsorg om varandra, klienter och samarbetspartners.
- Vi är hjälpsamma vilket innebär att man erbjuder hjälp om man själv har utrymme.
- Vi har en grundsyn som innebär att vi tar ett gemensamt ansvar för helheten, att vi har ett enhetligt tankesätt.



Presentationen av grupparbete om kompassen

Vi arbetar också med att reflektera hur vi ska efterleva värdegrunden och alla fick bidra med exempel på det på individnivå.



Post it-lappar med konkreta sätt att efterleva värdegrunden

Exempel på hur värdegrunden ska levandegöras:

- Stanna upp då och då och värdera om jag lever värdegrunden
- Påminna mig själv och andra om brukarperspektivet
- Visa omsorg genom att erbjuda hjälp till kollegor som behöver

Vi har en årsplan för APT som är enhetsövergripande för att säkerställa att alla centrala frågor tas upp på samtliga sektioner där i ingår arbete med Kompass.

Exempel på hur vi arbetar med frågor kring jämställdhet och jämlikhet

Jämställdhetsanalys

Vi arbetar med jämställdhetsanalyser enligt den vägledning som stadsledningskontoret i Stockholm stad publicerat. När vi ska fatta beslut om verksamheten börjar vi med att bedöma relevansen, dvs. om ärendet berör kvinnor och män. Om så är fallet, och om det behövs för att fatta beslutet, tar vi fram individbaserad statistik för att synliggöra hur det ser ut i dagsläget. Vi gör därefter en könskonsekvensanalys där vi funderar på vilka konsekvenser beslutet får för män och kvinnor.

Vi har på sektionsnivå gjort en jämställdhetsanalys avseende skillnaden mellan kvinnor och mäns avslagsgrunder på ekonomiskt bistånd. Avslagsgrunderna skilde sig åt, på så sätt att färre kvinnor fick avslag på att de ej stått till arbetsmarknadens förfogande jämfört med män.

Vi har kontrollerat om det finns skillnader mellan könen avseende beviljade hemtjänsttimmar samt beviljat bistånd till tandvård. Vår känsla var att män kanske beviljades mer omfattande tandvård, men så var inte fallet utan det var en liten övervikt till kvinnornas fördel, vilket gjorde att vi följt detta och ser att män i större utsträckning avstår från att genomföra beviljad tandvård. Vad avser hemtjänst var det inga skillnader mellan könen.

Från att vi nu länge har arbetat med könsuppdelad statistik ska vi i år mäta mer kvalitativa skillnader i samtal och bemötande. Det visade sig till exempel i vår brukarundersökning att kvinnor är mindre nöjda än män. Arbetet med detta kommer ledas av förvaltningens jämställdhetsstrateg tillsammans med en arbetsgrupp bestående av ett par medarbetare från varje sektion.

Rekrytering

Vi använder oss av kompetensbaserad rekrytering. Denna metod används för att säkerställa att det är kompetensen som är avgörande. Kompetensbaserad rekrytering ska bidra till att vi bedömer alla sökande likvärdigt så att diskriminering inte förekommer. Vi strävar efter en jämn könsfördelning i personalgruppen. Om vi i en rekryteringsprocess har två helt likvärdiga kandidater att välja mellan anställer vi det underrepresenterade könet.

Vi förlägger alla obligatoriska möten mellan klockan 9 -15 i syfte att underlätta för småbarnsföräldrar att förena föräldraskap och arbete.

Samtalskort och frågesport

På sektionernas APT och i ledningsgruppen har vi diskuterat frågor kring jämställdhet och diskriminering utifrån de samtalskort staden tagit fram som bygger på personalpolicyn.

På vård och omsorgsektionen har man återkommande jämställdhetsfrågesport, som är ett lekfullt sätt att medvetandegöra skillnader mellan könen. Ett exempel på fråga:

- Kvinnor arbetar deltid i större utsträckning än män. Bland personer med funktionsnedsättning är skillnaden ännu större. Hur stor andel av sysselsatta kvinnor med funktionsnedsättning arbetar heltid? (svar: 44 procent)

Heltid som norm

Vi har heltid som norm då det är en viktig jämställdhetsfråga, eftersom det är främst kvinnor som arbetar deltid. Vi har under 2020 sett över alla anställningar och korrigerat de deltidstjänster vi haft till heltidstjänster.

HBQ

Samtliga sektioner är HBQ- certifierade och grupperna har tagit fram handlingsplaner för att säkerställa att vi handlägger utifrån ett HBQ perspektiv. Exempelvis hur tar vi det i beaktande vid placeringar särskilt på akutboenden. Många i den här målgruppen riskerar att utsättas för hot och våld varför särskild prövning görs vid placering. Vi har en HBQ –grupp från ekonomiskt bistånd som arbetar aktivt med att levandehålla frågan.

Beskrivning av hur vi arbetar för ett aktivt medarbetarskap där medarbetare medverkar i utveckling av verksamheten

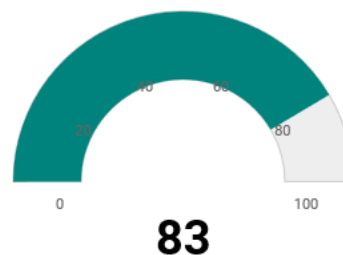
Medarbetarna och deras kunskaper är vår främsta och viktigaste resurs, de är centrala i verksamhetsutvecklingen då det är de som dagligen möter våra klienter. Verksamhetsutvecklingen sker på olika nivåer, dels i arbetsgrupper som tillkommer på medarbetarnas initiativ och som då arbetar självständigt med en fråga, dels återkommande genom VP-stugor och genomgångar av verksamhetsplan som beskrivits tidigare. På enhetsträffar och kick off lyfter vi frågor där verksamheten behöver utvecklas.

Medarbetarnas synpunkter är en viktig del för att komma vidare i utvecklingsfrågor. De idéer och förslag som medarbetare lyfter tar vi till oss och omsätter i praktiken, exempelvis budget- och skuldrådgivning i hemmet, bolotsar och friskvårdssatsning som vi skrivit om tidigare. Genom att skyddsombud och gruppledare är med på utökad ledningsgrupp en gång i månaden har vi där ett forum att tillvarata medarbetares synpunkter, främst gällande arbetsmiljön men forumet kan också användas till att föreslå andra ändringar i verksamheten.

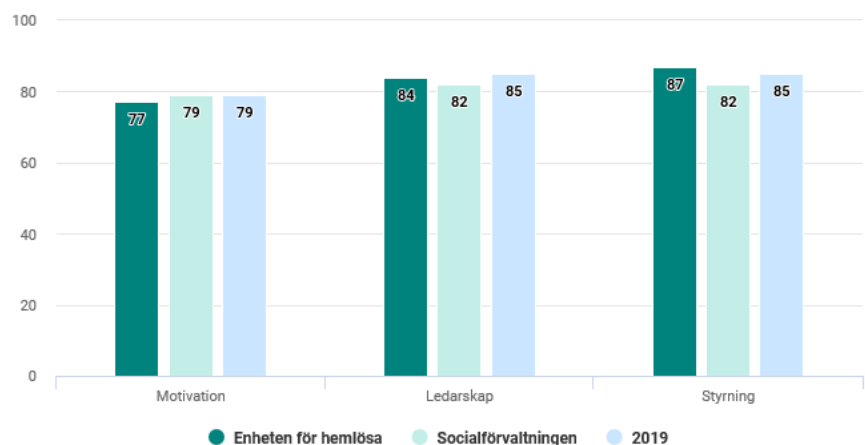
Resultat från den senaste medarbetarundersökningen

I 2019 års medarbetarenkät var AMI (aktivt medskapandeindex) 83 liksom föregående år. Vi har en svarsfrekvens om 97 procent vilket innebär att 69 av 71 medarbetare som erhållit enkäten har svarat.

2017 års AMI var 75. Vi har arbetat systematiskt med samtliga sektioners rapporter och följer upp handlingsplanerna på APT varje månad.



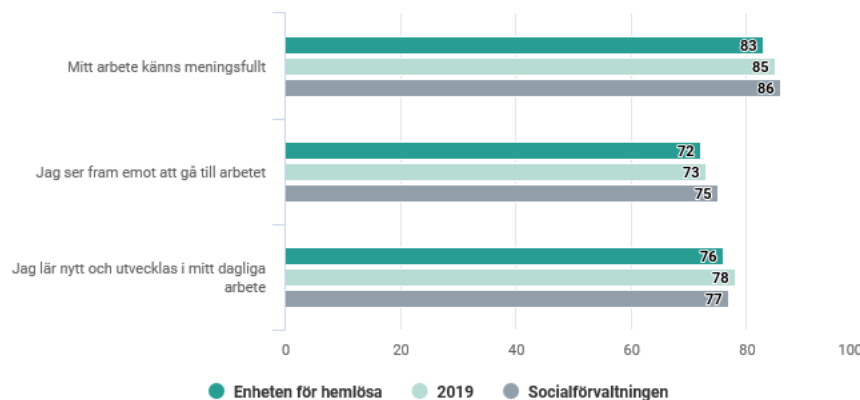
För att nå så hög svarsfrekvens följde vi nogsamt inrapporterade svar för att gå ut med riktade påminnelser till de grupper där alla inte svarat innan sista svarsdatum. Vi ser att det arbetssättet resulterat i hög svarsfrekvens. Vi anser att det är viktigt att nå en hög svarsfrekvens då stor del av arbetet med arbetsmiljö under året utgår från resultatet i enkäten.



Ledningsstrukturen har under 2019 förändrats och två nya chefer har anställts under hösten 2019. Vi ser att resultatet har sjunkit i dessa grupper vilket påverkar helheten. De grupper som hade nya chefer 2017 har arbetat upp sina resultat och har höjt sig inom samtliga områden, särskilt inom ledning och styrning, emedan de grupper som har nya har sjunkit inom de flesta områden. Detta

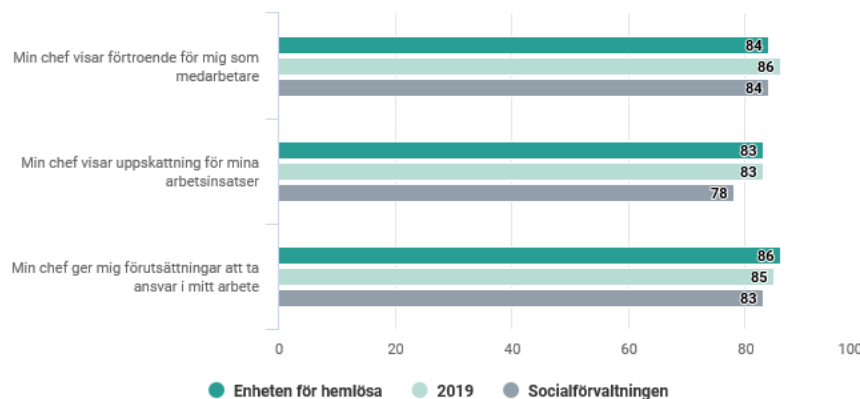
sammanfaller också med en ökning av ärendeantal och personalomsättning.

Motivation



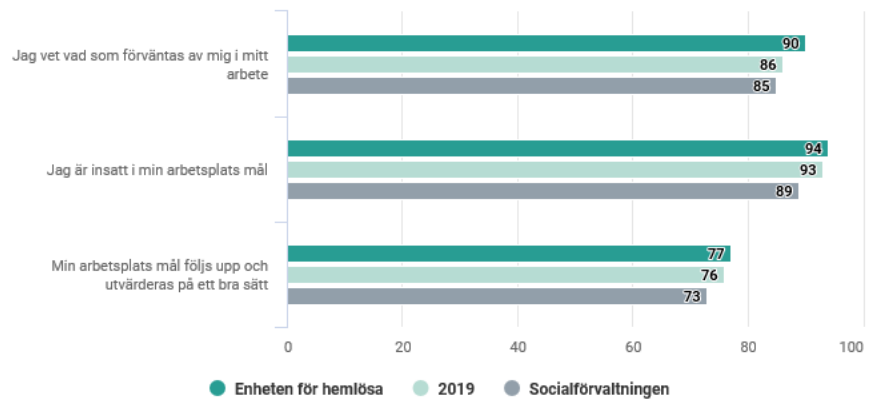
I jämförelse med föregående år ser vi en viss försämring vilket grupperna ska arbeta med under året. I ledningsgruppen ska vi arbeta systematiskt med feedbackövningar och arbetsglädje i syfte att det ska leda till en ökad motivation och meningsfullhet i arbetsgrupperna.

Ledarskap



Glädjande att vi ser att medarbetarna upplever att de har förutsättningar att ta ansvar i arbetet då det är en sådan central del i vår syn på medarbetarna som vår främsta resurs.

Styrning



Enheten för hemlösa har de senaste åren arbetat aktivt med att förankra enhetsmål, indikatorer och aktiviteter i arbetsgrupperna. Ovanstående resultat är ett kvitto på att vi genom att visualisera och systematiskt arbeta med måluppföljningar på ledningsgrupper, APT och enhetsträffar har tydliggjort den röda tråden i verksamhetsplanen.

Handlingsplaner 2020

Sektionerna har påbörjat arbetet med att analysera resultaten och ta fram handlingsplaner på APT. Medarbetare har valt ut vilka områden deras sektion ska arbeta kring. Handlingsplanerna ska vara klara 30 juni och kommer följas upp under hösten på sektionernas APT.

Resultat och analys

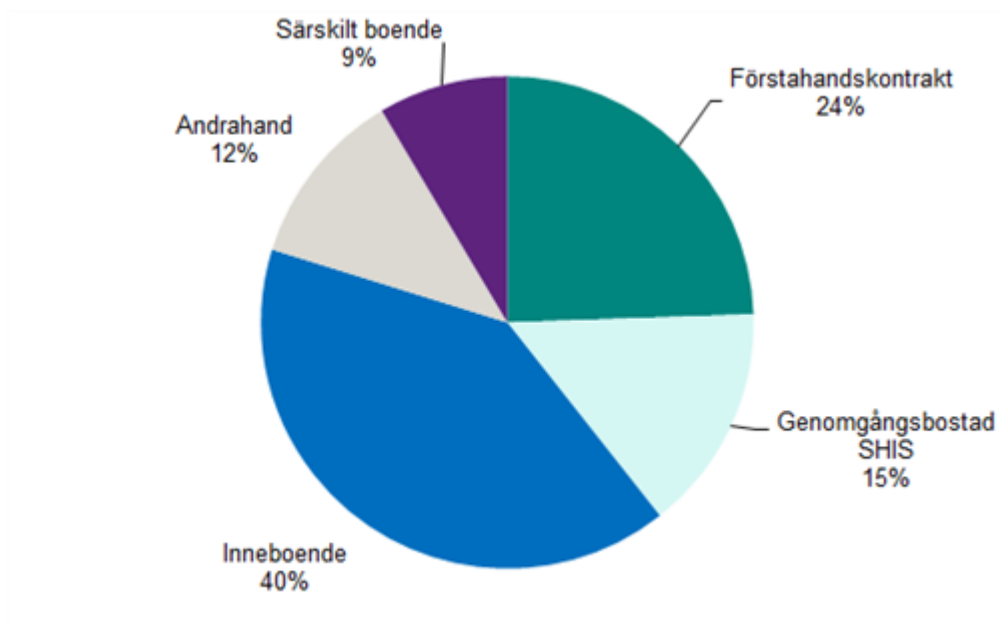
Resultat från 2019 års uppföljningar

Process ur hemlöshet

Enheten för hemlösas uppdrag, att medverka i klientens process ur hemlöshet, är grunden till att vi mäter hur många klienter vi avslutar till stadigvarande boende. Statistiken hämtas från en avslutningsblankett som handläggare manuellt fyller i när klienter avslutas.

Enhetens mål är att 40 procent av de klienter som avslutas får ett stadigvarande boende. Under 2019 blev resultatet 36 procent vilket utgjorde 94 individer.

Bilden nedan visar vilken typ av hyreskontrakt klienten erhållit:



- Det vanligaste boende klienterna avslutades till var inneboendekontrakt (38 individer). Majoriteten av dessa klienter har endast varit aktuella på försörjningsstöd, tre av de 38 individerna har också haft kontakt med vuxensektionen
- Det näst vanligaste boendet att avslutas till var förstahandskontrakt (23 personer) Av dessa har 18 personer övertagit kontrakt på den försökslägenhet de haft insats i
- 14 personer erhöll en genomgångsbostad via SHIS efter insats på SHIS stödboende eller avtalat boende

- 11 personer erhöll andrahandskontrakt
- 8 personer har avslutats till särskilt boende

När vi gick igenom avslutningsblanketterna uppmärksammade vi att de flesta som löst boendet på egen hand var enbart aktuella på sektionen för försörjningsstöd. Av de klienter som hade kontakt med stödsektion (Vuxen och Vård- och omsorg) var det betydligt färre som på egen hand löser sin bostadssituation. Det kan finnas flera skäl till att personer på stödsektion inte själva ordnar boende: missbruk, psykisk ohälsa, skulder eller annan problematik som utesluter dem från bostadsmarknaden.

Jämförelse avslut till stadigvarande boende 2017-2019:

	2017	2018	2019
Andel avslutade till stadigvarande boende	41 %	42 %	36 %
Antal avslutade till stadigvarande boende	125	151	94

En anledning till att fler avslutades till stadigvarande boende 2017 och 2018 jämfört med 2019 är att vi 2017 och 2018 hade fler klienter i försökslägenhet som övertog sina kontrakt vilket påverkade utfallet positivt. Försökslägenhetsinsatser är vår allra viktigaste insats utifrån vårt uppdrag. En förutsättning för att kunna beviljas en sådan insats är, utöver att uppfylla målgruppsdefinitionen, att klienten är redo för insatsen utifrån andra variabler vad gäller viss stabilitet exempelvis utredd ekonomisk situation och stabilitet i fler livsområden. Då vi tidigare år har beviljat de klienter som uppfyller kraven försökslägenhet och tillgång på försökslägenheter varit goda, har vi de senaste två åren sett att vi inte har lika många klienter som uppfyller kraven och därmed kan beviljas insatsen vilket då avspeglar sig på resultatet.

Återkomma till enheten

Under de senaste åren har vi sett att en relativt stor andel av klienter som avslutats på Enheten för hemlösa återaktualiseras inom ett år. Målet är att andelen klienter som återkommer inom ett år från avslut ska vara under 20 procent. Resultatet för 2019 blev 13 procent.

När ett ärende avslutas på grund av att klienten ej är avhörd, fördröjs processen ur hemlöshet. Såväl ur ett verksamhets- som ett klientperspektiv är detta något vi vill undvika. Samtidigt är indikatorn komplex då det också är positivt att klienter söker sig tillbaka till enheten för att få stöd och hjälp.

2017 analyserade medarbetarna varför klienter återkom till enheten för hemlösa och kom fram till åtgärder inför 2018 som pågått sedan dess.

- Alla klienter som inte hörts av ska innan eventuellt avslut ringas upp och det ska dokumenteras att kontaktförsök skett. Klienten ska också i ett tidigt skede i kontakten informeras om att handläggaren vill komma i kontakt med denne innan avslut.
- I de fall där klienterna ska avtjäna fängelsestraff finns möjlighet att hålla ärendet öppet under kortare straff för att påbörja planeringen från anstalten. Vidare ringer socialsekreterarna till anstalten och informerar att klienten kan återta kontakten med socialtjänsten några månader före frigivningen. För klienter som ordnat eget boende i annan kommun eller stadsdel och behöver ansöka om hyra kan nu socialsekreterarna bli tydligare i överlämningen till den nya socialtjänsten.

Jämfört med 2017 och 2018 märks en stor skillnad i andelen återkommande klienter.

2017: 25 procent (92 individer)

2018: 21 procent (65 individer)

2019: 13 procent (38 individer)

Vi tolkar detta som att de åtgärder vi vidtagit fungerat väl, dvs de intensifierade försöken till kontakt med klienter som inte hörts av och riskerar att avslutas. En annan förklaring till det minskade antalet återkommande klienter kan vara att vi 2018 djupintervjuade klienter som återkom och konstaterade att det i många fall rör sig om klienter som dömts till fängelse och återkommer efter avtjänat straff. Vi har därför lagt fokus på att i större utsträckning planera för klienter med kortare fängelsestraff där vi tidigare avslutat klienten och uppmanat denne att åter söka kontakt närmare frigivning. En annan bidragande faktor kan vara riktlinjeförändringen i ekonomiskt bistånd från 2018 där ej avhörda individer är aktuella en månad längre nu än tidigare innan de ska avslutas.

För 2020 har vi som målsättning att max 15 procent klienter återkommer inom ett år. Detta är en viktig indikator då det klienter som varit aktuella i mer än tio år alla har gemensamt är avbrott i kontakten och vi ser att dessa avbrott försämrar klientens möjligheter att komma ur hemlöshet.

Självförsörjning

30 procent av avslutade klienter på försörjningsstöd har fått egen försörjning 2019, att jämföra med 23 procent 2018 och 25 procent 2017

2017: 25 procent (82 individer)

2018: 23 procent (55 individer)

2019: 30 procent (54 individer)

Resultatet har andelsmässigt blivit bättre men antalet unika individer har minskat sedan 2017. Denna nedgång kan förklaras av att arbetsmarknaden i Stockholm under flera års tid varit god, och att de individer som är arbetsföra och står till arbetsmarknaden har kunnat hitta en anställning. De individer som inte kommer in på arbetsmarknaden har en mer komplex problematik, är ofta språksvaga och har därför svårt att komma ut i självförsörjning.

Vi har jämfört vårt resultat med stadsdelarna. Då har vi räknat samman samtliga stadsdelars resultat och fått ett medelvärde på 40 procent avslut till självförsörjning. Utifrån detta kan vi konstatera att vi visserligen ligger lägre än genomsnittlig stadsdel men att, med vår målgrupp i åtanke, skillnaden inte är anmärkningsvärd och att detta också befäster att vårt goda resultat.

Prognostiserat ekonomiskt resultat för innevarande år och samt de tre senaste årens resultat

Tkr	2017	2018	2019	2020
Budget	199 481	196 225	199 247	227 028
Utfall	192 420	194 496	195 046	
Avvikelse	7 061	1 729	4 201	

Enheten för hemlösa har de senaste tre åren uppvisat ett gott ekonomiskt resultat till följd av ett långsiktigt arbete med att få en budget i balans. Det som gör enheten väldigt budget känslig är att alla våra klienter har en placering. Om enheten får 40 nya klienter med en snitt kostnad per placering om 800 kronor per dygn innebär det en ökad kostnad om 12 miljoner kronor på ett år.

Viktiga åtgärder som vidtagits för att nå en budget i balans är:

- begränsad delegation för insatser över en viss kostnad
- regelbundna ärendegenomgångar med handläggare

- excel-listor med placeringskostnader som handläggare fyller i månatligen som underlag i månadsprognos till biträdande enhetschef
- regelbundna budgetuppföljningar sektionsvis med biträdande enhetschefer, controller och enhetschef
- transparens gentemot medarbetare kring budget och förutsättningar
- förändringar i organisationen, vi renodlade verksamheten till en myndighetsutövande verksamhet och avvecklade och flyttade utförar- och öppenvårdsverksamheter
- förändrat uppdrag, från varaktigt boende till process ur hemlöshet
- infört nya verktyg för budgetuppföljning och prognoser

2017 års överskott kan förklaras av samma faktorer som ovan och av att vi under året hade fler individer än tidigare (135 individer) placerade försökslägenheter med boendestöd. Det är en placering som vi ej har någon placeringskostnad för, att jämföra med ett vårddygn på institution som i snitt kostar cirka 800 kr.

2018 års budget var i det närmaste i balans, det redovisade överskottet härleds främst till personalbudgeten som på en stor arbetsplats snabbt vid sjukdom och vakanser under tillsättning renderar ett betydande överskott.

2019 års budget präglas av det tidigare minskade ärendantalet och få LVM- placeringar samt ett betydande överskott på personalbudgeten.

Prognosen för 2020 uppvisar en prognostiserad avvikelse utifrån stor ökning av klientinflöde under årets första tertial, i kombination med minskat utflöde. Detta har förstärkts av Corona, en del av inflödet kan härledas till att nya individer söker socialtjänstens hjälp som tidigare har kunnat bo hos bekanta. Utflödet har även det stannat upp till följd av Corona. Inga övertaganden av försökslägenheter har skett under första tertialen och den sekundära bostadsmarknaden som vår målgrupp oftast är hänvisad till är starkt begränsad. Det ekonomiska biståndet har också ökat under perioden och klienter blir kvar längre på akutboenden utifrån de rekommendationer staden har tagit fram för att minska smittspridning.

Om klientantalet inte minskar under året och de ökade kostnader för ekonomiskt bistånd kvarstår prognostiserar vi ett budgetöverskridande.

Från mål till uppföljning

Framtagande av årets verksamhetsplan och överväganden

Verksamhetsplanering är ett kontinuerligt arbete under året, och sker i dialog med medarbetare och chefer både i formella och mer informella forum. Enhetschefen är ytterst ansvarig för verksamhetsplanen och gör arbetet i nära samarbete med utredningssekreteraren.

Det praktiska arbetet med verksamhetsplanen 2020 påbörjade vi genom att på hösten 2019 ha en planeringsdag i ledningsgruppen.

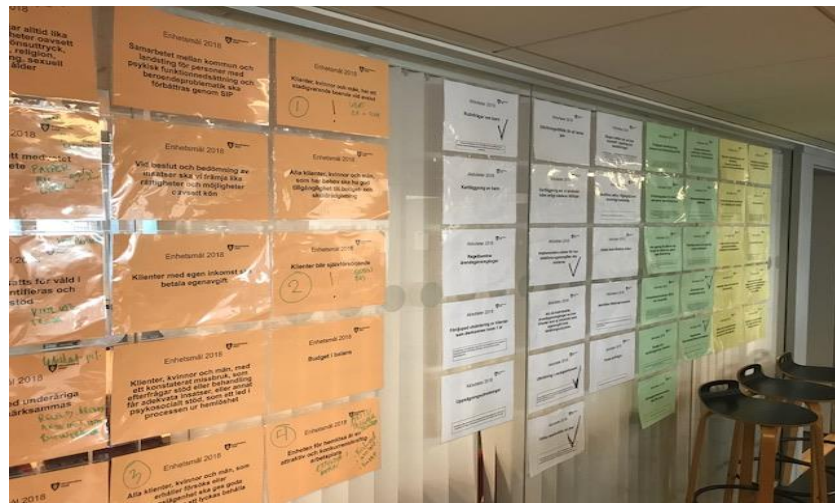
Vi samlades runt 2019 års verksamhetsplan som vi skrivit ut och satt upp på väggen. Vi gick igenom den, resonerade kring vad vi behövde arbeta vidare på utifrån den och vad vi var klara med och inte längre behövde mäta. Vi läste alla avsnitt i budgeten för aktuella verksamhetsområden och tog med de aktiviteter och indikatorer som framkom där. Därefter började vi arbetet mer konkret kring verksamhetsplanen och ledningsgruppen gjorde ett första utkast kring nya verksamhetsplanen. Med oss i detta arbete hade vi även underlag från medarbetarna utifrån de synpunkter och förslag som uppkommit på enhetsträffar och ”utveckling och processgrupps träffar” för att i ett tidigt skede väva in medarbetarnas förslag. Vi kom överens om vad som inte längre var aktuellt och vad varje sektion ville arbeta med 2020 och årsmål på indikatorerna.

Efter planeringsdagarna bjöd vi in alla medarbetare till en VP-stuga tillsammans med enhetschef och utredningssekreterare. Syftet med våra VP-stugor är att tydliggöra VP-processen för medarbetarna, ge utrymme för att tycka till om verksamhetsplanen samt att vara transparenta. Vi inledde med att visa hur verksamhetsplanen är uppbyggd. Därefter gick vi igenom nya indikatorer och aktiviteter och medarbetarna fick komma med förslag och kommentarer. På VP-stugan kom två nya förslag på aktiviteter, regelbundna friskvårdsaktiviteter och skapa en gemensam MI-broschyr, som vi tog med i verksamhetsplanen.

Vi utvärderade mötet genom att de som medverkade i mötet tyckte till om påståenden. Resultatet visade att de medverkande till stor del tyckte att verksamhetsplanen tydliggjorts och att arbetet med verksamhetsplanen var transparent. Samtliga tyckte de haft möjlighet att tycka till.

Tidigare år har vi på en enhetsgemensam kick-off i december lanserat verksamhetsplanen genom att kort presentera den muntligt och därefter ha ett "VP –galleri". I år var processen med verksamhetsplaneringen annorlunda i tid och vår traditionsenliga Kick-off fick istället präglas av att välkomna vår nya sektion Boutredarna och noga gå igenom Stockholm stads budget och förvaltningens nya uppdrag.

Vi har de senaste fyra åren haft verksamhetsplanen uppsatt i våra korridorer för att påminna och synliggöra verksamhetsplanen.



Bilden visar vår verksamhetsplan som är uppdelad i mål, indikatorer och aktiviteter. Den sitter uppsatt i korridoren.

Överväganden

Vi beslöt oss för att behålla merparten av enhetsmålen från 2019 då de fortfarande var relevanta. Vi hade i verksamhetsplan för 2019 redan gjort ett stort arbete kring att minska omfattningen av mål och indikatorer då tidigare verksamhetsplan var omfattande och en del indikatorer svåra att mäta. Utgångspunkten för oss i arbetet med 2020 års verksamhetsplan var att istället fokusera på att skapa aktiviteter och indikatorer.

Våra mål

Klienter, kvinnor och män, har ett stadigvarande boende vid avslut

Förväntat resultat

- 40% av klienter, kvinnor och män, har ett stadigvarande boende när de avslutas på Enheten för hemlösa.

Arbetsätt

- Evidensbaserade utredningsinstrument för att kartlägga resurser och stödbehov
- Budget och skuldrådgivning; Många av våra klienter har stora skulder som hindrar dem från att komma in på bostadsmarknaden.
- Fokus på uppdraget ” process ut ur hemlösheten”
- Handläggarna på försörjningsstöd prioriterar arbetet med inneboende och andrahandskontrakt och handlägger hyresansökningar omgående.
- Vi uppmanar alla våra klienter att stå i Stockholms stads bostadsförmedlings kö.
- Klienter som bedöms ha förmåga att söka egna boenden ska redovisa sökta bostäder varje månad.
- Bolots
- Kontraktsövertagande gällande försökslägenheter enligt riktlinjerna.
- Samarbete med externa kontakter såsom exempelvis kriminalvård, sjukvård och arbetsförmedling för att få ett helhetsgrepp över klienters problematik och de hinder som finns för att klara av att bo och behålla ett boende.
- Intensifierade kontaktförsök för aktuella klienter som inte hörs av

Handläggningen på Enheten för hemlösa är rättssäker och av god kvalitet**Förväntat resultat**

- God kvalitet genomsyrar enhetens arbete och arbetet utförs rättssäkert.
- Evidensbaserade utredningsinstrument används.

Arbetsätt

- Egenkontroller, exempelvis stickprov i utredningar
- Metodutveckling
- SIP (samordnad individuell plan)
- Brukarundersökningar
- Happy or not
- Evidensbaserade utredningsinstrument
- UBÅT
- Kollegiegranskning

Uppföljning:

- Genom excelfiler där viktiga moment i ärendeprocessen dokumenteras och följs upp av biträdande enhetschefer.
- Kollegiegranskningens resultat

- Ärendegenomgångar

Klienter blir självförsörjande

Förväntat resultat

- Socialsekreterare arbetar aktivt med förändringsplaner.
- Minst 25 procent av avslutade klienter avslutas till egen försörjning
- Våra klienter får tillgång och stöd av stadens arbetsmarknadsinsatser i form av jobbtorg och minst 25 procent av klienterna är aktuella där.

Arbetsätt

- Vår nybesöksgrupp har drop-in tider och utreder huruvida alla andra möjligheter till försörjning är uttömda innan försörjningsstöd beviljas.
- Klienter utreds med bedömningsinstrumenten för att så tidigt som möjligt tillsammans med klienten bedöma vad som är rätt insats för att nå självförsörjning.
- Snabb remittering till jobbtorg när klienten bedöms vara arbetsför.
- Arbetar aktivt för att de klienter som är sjukskrivna mer än 90 dagar får en rehabiliteringsplan från behandlande läkare
- Förändringsplaner
- OSA-platser (Offentligt skyddad anställning)
- Vi motiverar och medverkar till ansökan om sjukersättning i ärenden där klienten har en sådan problematik som kan föranleda sjukersättning.
- I beställningar och uppdrag till utförare ska klientens väg mot självförsörjning framgå så vi alla professionella runt klienten arbetar åt samma håll.

Uppföljning

- Uppföljning sker i individuella ärendegenomgångar där gruppleadare eller biträdande enhetschef går igenom samtliga ärenden med socialsekreteraren. De klienter som endast anser sig ha behov av stöd för sin försörjning har vi ärendegenomgång i en gång i månaden med fokus på process mot självförsörjning och process ur hemlöshet.
- Regelbundna uppföljningar med jobbtorg på individnivå samt på chefsnivå.
- Uppföljning sker via statistik i Paraplysystemet per tertial.

Uppföljning

Avslutningsorsaker följs upp månatligen genom statistik från vårt egna verksamhetssystem EFH-reg. Vi redovisar resultatet i en månadsrapport. Vi följer också upp målet om stadigvarande boende i tertiäluppföljningarna samt i verksamhetsberättelsen. Vi redovisar statistik för män och kvinnor separat för att belysa eventuella skillnader mellan könen. På sektionerna hålls ärendegenomgångar och ärendestöd som syftar till att klarlägga hur klienters process ut ur hemlöshet ska se ut.

Enheten för hemlösa är en attraktiv och konkurrenskraftig arbetsplats

Förväntat resultat

Enheten för hemlösa är en arbetsplats där personalomsättningen är låg och nöjda medarbetare.

Arbetsätt

- Enhetsgemensam introduktion för nya medarbetare
- gemensam värdegrund
- Regelbunden handledning för vägledning och stöd i komplicerade ärenden och tillgång till sin arbetsledares stöd.
- Arbetsgivaren följer den policy som finns för medbestämmande och inflytande genom bland annat samverkan och APT, medarbetarsamtal och lönesamtal.
- Medarbetarna uppmanas till friskvård samt ta del av Stockholms stads rabatterade friskvårdsaktiviteter samt friskvårdstimmen.
- Friskvårdscoacher som anordnar olika aktiviteter under året
- Nära ledarskap
- Tydlig återkoppling på resultat
- Möjlighet att påverka

Uppföljning

Enheten följer upp att det råder ett gott arbetsklimat genom AMI samt regelbundna samtal med medarbetarna. Vi har en årlig skyddsround och handlingsplan för arbetsmiljön.

Cheferna har chefshandledning samt använder sig av de verktyg som staden tagit fram för styrning och arbetsmiljö. Vi mäter hur många som kan rekommendera sin arbetsplats till andra i medarbetarenkäten.

Budget i balans

Förväntat resultat

- Enheten bedriver ett kostnadsmedvetet arbete. Budgeten analyseras kontinuerligt.

Arbetssätt

- Månatliga budgetuppföljningar med enhetschef, bitr enhetschef och verksamhetscontroller
- Uppföljning vårdkostnader i excelfiler på handläggarnivå
- Vi följer avtal och upphandlingar
- Biträdande enhetschefer har insyn i varandras budgetar och hjälper varandra med analyser och åtgärder utifrån budgetläget
- Kostnadsmedvetenhet i alla led, från handläggare till enhetschef.

Uppföljning

- Månatlig uppföljning av enhetens samtliga budgetindikatorer i förvaltningsledningen.
- Uppmärksamhet på indikatorer som påverkar budgetutfallet med förslag till lösning i samråd ledningsgrupp Enheten för hemlösa samt förvaltningschef och avdelningschef.
- Månadsvisa ekonomiska rapporter från ekonomiavdelningen

Våra övriga mål:

- Enheten ska ha ett medvetet miljöarbete och resor ska vara klimatsmarta
- Personer som utsatts för våld i nära relation identifieras och erbjuds stöd

Planeringen för årets uppföljning

På handläggarnivå sker uppföljning genom regelbundna ärendegenomgångar med gruppleadare eller biträdande enhetschef. Detta sker olika ofta beroende på vilken typ av ärenden handläggaren har, men minst var tredje månad och i vissa fall varje månad. Vidare följer biträdande enhetschefer upp processen ur hemlöshet genom handläggarnas excelfiler där placering och planering av ärenden framgår.

Utredningssekreterare gör stickprover i utredningar för att se om barnperspektiv beaktas. Biträdande enhetschefer och gruppleadare gör också stickprov i utredningar och ärenden för att säkerställa kvalitet i dokumentation och utredning.

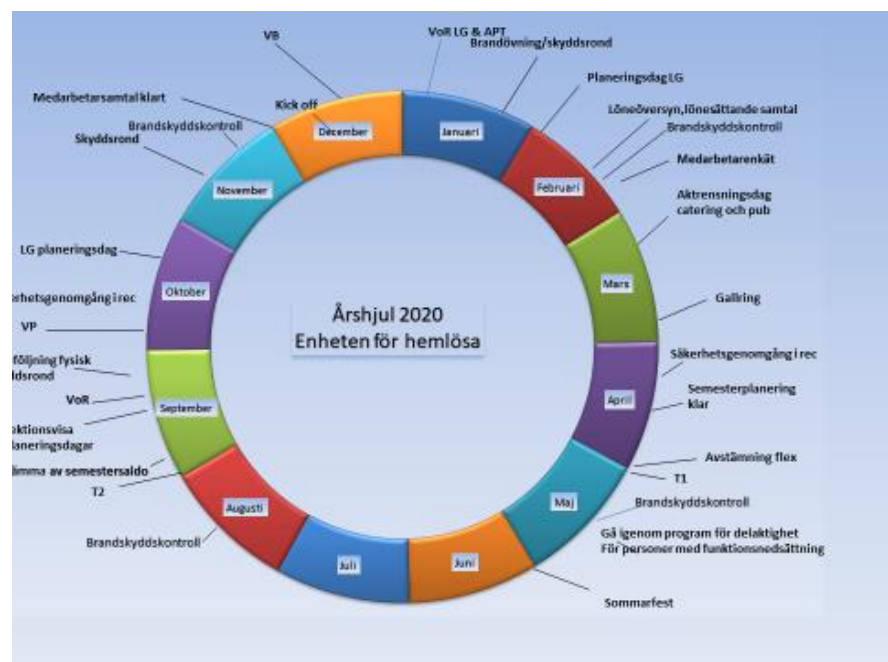
Vid tertialuppföljningar följer vi upp verksamhetsplanen, mål, indikatorer och aktiviteter och använder oss av styrkort för att på ett

överskådligt sätt kunna presentera, analysera och jämföra resultaten mellan tertiärer och år samt se trender i målgrupper och resultat.

En gång i månaden på ledningsgrupp presenterar respektive biträdande enhetschef de indikatorer och aktiviteter som de omfattas av. På APT efterföljande vecka redovisas samma data.

På ledningsgruppen håller vi verksamhetsplanen levande genom att checka av aktiviteter som är gjorda och planera för de aktiviteter som ska göras. Vår utredningssekreterare ansvarar för att påminna biträdande enhetschefer om aktiviteter och vilka tidsplaner som finns kring dessa för att säkerställa att det vi åtagit oss kommer genomföras.

Ledningsgruppen har ett årshjul som stöd i verksamhetsplaneringen:



Enheten har ett enhetsgemensamt dokument för det systematiska arbetsmiljöarbetet. Detta för att medarbetare på sektioner ska få samma information och för att säkerställa att de policys och rutiner som berör verksamheten och arbetet uppmärksammas och tas del av. Detta görs på APT som hålls 10 gånger/år.

Resursanvändning

Tidigare i bidraget har vi betonat att medarbetarna och deras kompetens är den viktigaste resursen vi har. Vi eftersträvar att samtliga medarbetare ska kunna använda sin fulla potential och arbetar med att lyfta egna initiativ, analyser och specialkunskaper.

Budget

Vi är en verksamhet som finansieras av skattemedel och vi ska använda varje krona på bästa sätt för klienterna/Stockholmarna. Det är ett synsätt som är förankrat i arbetet och alla medarbetare är väl förtrogna med de ramar i form av upphandlingar och delegationsordning som reglerar vår verksamhet.

Fordon

EFH har en verksamhetsbil som leasas och som vi delar med Stockholm stads tillståndsenhet för att använda den så effektivt som möjligt. Tillståndsenheten har behov av bil på fredag och lördagsnätter då vår personal inte är i tjänst. Bilen används i enlighet med Stockholms stads miljöpolicy, det vill säga vi strävar efter att i största möjliga mån tanka den med fordonsgas, samt att inte använda bilen mer än nödvändigt eller på sträckor dit man kan ta sig med kommunala färdmedel eller med verksamhetens cykel. För att främja cyklingen även vintertid är cykeln utrustad med dubbdäck. Våra medarbetare uppmanas att så långt som möjligt resa med kollektivtrafiken när det gäller resor i tjänsten.

Förbrukningsvaror

All beställning av förbrukningsvaror görs av två medarbetare på administrationen och sker genom stadens e-handelssystem och ska attesteras av ansvarig chef innan ordern skickas.

För att minska pappersanvändandet har samtliga medarbetare valt dubbelsidiga utskrifter som standardinställning på sina datorer. Medarbetarna är uppmanade att lägga till en rad i sina epostsignaturer om att mottagaren inte ska skriva ut mejlet i onödan. Alla medarbetare har bärbara datorer som gör att vi inte behöver skriva ut olika dokument vid exempelvis hembesök utan det räcker att ta med datorn.

Lokaler

Vi hyr ut stora delar av våra lokaler till verksamheter som vi är samlokaliserade med, och har arbetat med att yteffektivisera våra lokaler så att vi kan hyra ut delar av dem till andra verksamheter.

För att maximera nyttan av våra fina konferensrum uppmuntrar vi även andra verksamheter inom förvaltningen att boka dessa om utrymme finns. På så sätt minimerar vi att lokaler står tomma och oanvända. Även kontorsrum lånas ut vid behov för enstaka dagar eller ibland för längre perioder.

Vår verksamhet är centralt beläget vid Medborgarplatsen och vi har gångavstånd till flera samarbetspartners och boenden där klienter är placerade.

Miljö

Alla livsmedel som inhandlas via vårt e-handelssystem är ekologiska. Vi källsorterar och har matavfallssortering. För att hålla elförbrukningen nere så har alla tjänsterum, toaletter samt allmänna utrymmen sensorer som känner av aktivitet i rummet. Ljuset släcks när ingen är i rummet. Timer finns installerad för att hålla lyset släckt i korridorerna efter kontorstid. Vi har en tydlig intern policy om att samtliga lampor ska släckas när vi går hem för dagen.

Denna information ingår även i det introduktionsmaterial man får som nyanställd.

Samverkar med andra

Vi har en mängd samarbetspartners, allt från frivilligorganisationer till andra myndigheter och landsting. Samverkan sker både på individnivå i enskilda ärenden men också på ett strukturellt plan genom att utöka våra samarbeten med syfte att underlätta för klientgruppen.

Två gånger i månaden har vi samverkansmöten på chefsnivå inom hemlöshetscentrum med Uppsökarenheten och Capio Pelarbackens läkarmottagning. Vi samlar också enheterna regelbundet för att presentera nyheter och lära från varandras verksamheter. Vi har bland annat fått och gett information om LVM, tandvård, fotvård, budget och skuldrådgivning och Eu-uppsökarna. Utöver kunskapsutbytet är detta ett uppskattat forum att träffa kollegor.

Utveckling

Hur vi utvecklar verksamheten utifrån analyser av uppföljningar och resultat

Vi utvecklar verksamheten utifrån resultat och utgår ifrån stadens ledningssystem, ILS-WEB. Vi analyserar våra resultat i samtliga tertialuppföljningar och i verksamhetsberättelser. Åtgärder som vidtas kan vara allt ifrån mindre justeringar och behov av att inrätta eller omvandla tjänster till större organisatoriska åtgärder.

Vi skalar upp och skalar ner verksamheten utifrån antalet klienter och tillsammans med medarbetarna testar vi nya arbetssätt. Ett projekt som vi presenterat under avsnittet brukarmedverkan, med budget- och skuldrådgivning i hemmet, ledde till goda resultat för våra klienter och deras process ur hemlöshet.

Vidare har vi under en tid sett att fler klienter i försökslägenhet inte kan ta över sina kontrakt. Vi utreder alltid det som en avvikelse och utreder genom att samla alla professionella runt klienten och talar med klienten. Ofta beror det på hyresskulder, störningar och tobaksrökning i lägenheten av den grad att hyresvärden anser att det är oäktsamhet. För att komma tillrätta med detta har vi inrättat hyran först som också beskrivs i rapporten och har gjort vår bokurs inför inflytt obligatorisk då vi ser att fler går till övertagande som deltagit på kursen. För att undvika rökning av den grad att den anses skadlig för lägenheten arbetare vi med att motivera till sysselsättning för att komma ut mer. Vi har även upprättat en omfattande samverkansrutin mellan oss och våra utförare för att öka antalet övertaganden av försökslägenheter. Vi har även en aktivitet att upprätta en bättre samverkan med brukarorganisationer i syfte att bättre kunna lotsa klienter till deras verksamheter.

Majoriteten av de aktiviteter vi har planerat för i verksamhetsplanen 2020 är ett resultat av analys av föregående års resultat. Fokus ligger på att vi har haft ett lägre utflöde 2019 vilket gör att för att nå enhetens huvud mål, process ur hemlöshet, har vi utökat arbetet med bolotsar som vi sett är en bra metod för att hjälpa personer att söka bostad.

På en enhetsträff där samtliga medarbetare deltog genomförde vi samtal i sektionsövergripande grupper med frågeställningarna:



Kan alla klienter söka boende på egen hand?

Denna fråga gjordes som en värderingsövning där medarbetarna fick positionera sig i rummet utifrån sin åsikt. Redan här inleddes samtalet och olika åsikter lyftes. Citat från ja, respektive nejsidan:

-”Ja, alla kan söka boende, men vissa behöver stöd i det”

-”Nej, vi har faktiskt klienter som inte kan söka boende eller bo självständigt”

Vi fortsatte sedan diskussionen i smågrupper utifrån följande frågeställningar:



Om inte, vilka är undantagen?

Hur jobbar man med boendesökare på ekonomiskt bistånd jämfört med övriga sektioner?

Har vi tillräckligt med kunskaper?
Om inte, vad behövs?

Viktiga synpunkter framkom och vi har efter detta bjudit in stadens juridiska enhet för utbildning kring vilka skyldigheter socialtjänsten har att tillgodose bostad. Detta ledde till inrättandet av Bolotsar. .

Att identifiera och minimera risker och sårbarhet i verksamheten

Vi genomför årligen en väsentlighets- och riskanalys (VoR) där vi identifierar de viktigaste processerna/arbetsätten för att uppnå kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet och utifrån det identifiera oönskade händelser.

Process	Oönskad händelse	Sannolikhet	Åtgärd
Att uppmärksamma klienter med barn	Handläggare missar att uppmärksamma klienter som har övernattande umgänge med barn.	2.Mindre sannolikt	Följa upp att regelbundna ärendegenomgångar sker
	Handläggare missar att göra orosanmälan	2.Mindre sannolikt	Implementera rutiner
Lika rättigheter och möjligheter för alla klienter oavsett kön	Olika bedömningar av behov beroende på handläggare	3.Möjlig	Aktivt deltagande på ärendedragningar
Uppmärksamma våld i nära relationer	Relationsvåld upptäcks inte.	3.Möjlig	Utbildning

Verksamhetens svagheter och hot samt styrkor och möjligheter

Styrkor

Verksamhetens största styrka är att vi har ett tydligt uppdrag och en tydlig målgrupp. Uppdraget process ur hemlöshet har tagits fram tillsammans med Ramböll vid en översyn av verksamheten för 10 år sedan. Det är nu implementerat och alla medarbetare jobbar mot detta. T.ex. administrationen vet att syftet med att administrera egenavgifter är för att det är en viktig del i processen ur hemlöshet att betala sin boendekostnad. Det är en viktig del i arbetet att alla vet hur de på sitt sätt bidrar till måluppfyllelsen.

En annan styrka är att vi är en del av ett hemlöshetscentrum med sjukvård, uppsökare, medborgarkontor och så socialtjänsten i samma lokaler. Vi har närheten till sjukvård för hemlösa, med fotvård, tandvård, psykiatri, somatik, missbruksvård osv. Det gör att vi har en mycket väl fungerande samverkan med vården i de flesta av våra ärenden. Vi har en nära och väl fungerande samverkan med uppsökarna som hjälper klienter att komma till oss, eller som vi följer med ut på fältet för att tillhörighetsutreda klienter som de inte lyckas motivera till socialtjänsten. Att vi är lokaliserade centralt och på Södermalm där många i målgruppen vistas och många av verksamheter för hemlösa finns är även det en styrka.

Att vi har en speciell målgrupp som alla är hemlösa, gör att alla medarbetare inom enheten enas kring att de har valt att arbeta med de mest utsatta vuxna individerna som vi har i vårt samhälle, det skapar en samhörighet och ger oss möjlighet att rekrytera erfarna socionomer samt får medarbetarna att vilja stanna länge i vår organisation. Vi ser till exempel att många söker sig tillbaka hit efter att ha arbetat någon annanstans en period. Trots att personalomsättningen har varit en utmaning inom socialtjänsten har vi fortfarande en snitterfarenhet på över tio år bland socialsekreterare och biståndsbedömare.

Hot

Det enskilt största hotet mot vår verksamhet är att inte ha eller kunna rekrytera kompetenta medarbetare. Det blir särskilt tydligt i tider av en pandemi, hur stora personella resurser vår verksamhet tar i anspråk.

Socialtjänsten i stort har under senare år haft hög personalomsättning och ökad administration för såväl medarbetare som chefer. För att möta detta tog Stockholm Stad år 2015 fram en handlingsplan som innehöll 13 särskilt belysta frågor som sammantaget bedöms ha en stark påverkan på arbetssituationen för medarbetare och chefer. Det har nu reviderats och utökats med de tre fetmarkerade frågorna nedan. Vi har varit och är mycket aktiva i det arbetet och i Socialförvaltningens arbetsgrupp.

- Brukardelaktighet och återkoppling från brukare
- Introduktionsprogram och mentorskap för nyanställda
- Administrativt stöd till socialsekreterare och biståndshandläggare
- Administrativt stöd till chefer
- Rimlig arbetsbelastning
- Nära och tillgänglig ledning som ger stöd och uppmuntran
- Systematisk intern ärendehandledning
- Medhandläggarskap

- Regelbunden fortbildning och möjlighet till specialistutbildning
- Regelbundet mottagande av studenter
- Lämpliga lokaler och fungerande arbetsredskap
- **Samarbete med lärosäten**
- **Arbeta mot hot och våld**
- **Jämställdhet**

De åtgärder som Enheten för hemlösa har arbetat med eller gör utifrån handlingsplanen är:

- Haft en brukarrevision, regelbundna ärendegenomgångar och arbetar med U-båt
- Sett över introduktionen och samordnat mentorerna och haft en heltidsanställd introduktionsansvarig som skapat ett gediget introduktionsprogram..
- Anställt administrativt stöd samt utökat tjänster på administrativa sektionen med en och en halv tjänst.
- Omorganiserat och gjort sektionerna mer jämnstora vilket främjar nära ledarskap
- Regelbundna individuella ärendegenomgångar har vi haft sedan många år
- Mottagande av studenter som ett led i personalförsörjning och kompetensutveckling
- Alla socialsekreterare och biståndshandläggare har fått bärbara datorer, höj och sänkbara skrivbord, ståmattor och flera andra alternativ till vanliga kontorsstolar. Vidare har alla i behov av anpassade digitala hjälpmedel det. Flertalet har dubbla skärmar.
- Vi arbetar lågaffektivt för att undvika hot och våld, och har tillsammans med skyddsombuden struktur kring omhändertagandet av en medarbetare som utsatts för hot och våld i syfte att säkerställa att personen erhållit det stöd hen behöver.
- Vi har inom förvaltningen ett samarbete med Stockholms universitet och de ska utvärdera våra insatser och arbetet med ett av våra uppdrag.
- Vi har en grupp jämställdhetscoacher som vi beskrivit tidigare i bidraget.

Introduktionsprogrammet på Enheten för hemlösa

Som ett led i att kvalitetssäkra introduktionen av nyanställda tillsattes en introduktionsansvarig under ett år. Syftet var att säkerställa att varje nyanställd på Enheten för hemlösa får en likvärdig introduktion så att denne känner trygghet på arbetsplatsen så att denne får verktygen för en rättssäker handläggning.

Introduktionsprogrammet används av samtliga sektioner, och omfattar bland annat en beskrivning av förvaltningens organisation, hur Outlook, IT och telefoni fungerar och ställs in, hur stadens policys kring detta ser ut, samt övergripande information om hur sociala system används, schema för introduktionsperioden, dokumentationsrutiner med mera. Introduktionsprogrammet sträcker sig över en period om sex månader.

Svagheter

En utmaning för vår verksamhet är att nu kvinnor i hemlöshet. I nationella såväl som stadens hemlöshetsräkning utgör de 30 procent av målgruppen, men på enheten för hemlösa har vi 18 procent kvinnor. Kvinnor i hemlöshet är än mer utsatta då de många gånger lever i prostitution, våld och missbruk. När vi talar med kvinnor om våld är det inte sällan normaliserat, då våld är vanligt i målgruppen, för såväl kvinnor som män. På enheten för hemlösa handläggs inte ärenden där klienten har betydande kontakt med barn under 18 år, utan de handläggs på stadsdel utifrån ett barnperspektiv. Dock ser vi att det finns kvinnor som inte söker hjälp av socialtjänsten.

En svaghet som vi identifierat och som även brukarrevisionen påtalat är att vår reception inte upplevs inbjudande eller erbjuder avskildhet. Det är en svårighet att skapa reception med mer avskildhet och utifrån att vi behöver prioritera besökarna samt medarbetarnas säkerhet.

Möjligheter

Vi har under de senaste åren haft goda möjligheter att kunna erbjuda våra klienter försöks- och Bostad förstlägenheter tack vare god tilldelning av lägenheter från stadens bostadsförmedling. Utökningen av antalet Bostad först lägenheter, är en mycket positiv utveckling för personer i hemlöshet och en insats med god evidens. Vi har de senaste 3 åren avslutat närmare 400 personer till stadigvarande boende och därmed hjälpt deras hemlöshetsproblematik.

Hur vi delar med oss av goda exempel och hur vi lär av andra

Vi utbyter erfarenheter och goda exempel med andra stadsdelar, verksamheter inom vår avdelning, andra kommuner och länder. Intresset för vår verksamhet är stort och vi tillfrågas ofta om studiebesök från kommuner i landet, Norden men även andra länder.

Vi har haft verkshetsbesök av statsminister Stefan Löfvén tillsammans med socialborgarrådet Jan Jönsson där vi berättade hur staden arbetat systematiskt med hemlöshetsfrågan och om enheten för hemlösas verksamhet.



Under år 2019 har vi bland annat:

- deltagit i storstadsmöte där representanter för Göteborg, Malmö Stockholm möts och diskuterar hemlöshet
- föreläst om hemlöshet i universitet i St Petersburg
- varit gästföreläsare vid Statens Beredning för medicinsk och social utvärdering, SBU om vardagsevidens
- Föreläst om vardagsevidens och systematisk uppföljning i forskar seminarium tillsammans med Knut Sundell för medarbetare och chefer som arbetar med verksamhetsutveckling i Stockholm stad
- Föreläst om vikten av resultat, evidens och samverkan och hur vi gör i praktiken för samtliga chefer inom socialförvaltningen

Vi har tagit emot studiebesök från

- Statsminister Stefan Löfvén
- Frankrike, chefer och forskare från universitet
- Michael Bloomberg organisation- en amerikansk stiftelse som arbetar med hemlöshet bl.a.
- Finland, socialtjänsten i Helsingfors
- Malmö och Göteborgs socialförvaltningar i syfte att utbyta kunskaper om hemlöshet och kriminalitet
- studenter från läkarutbildningens specialistprogram för socialmedicin

Vi har varit på studiebesök

- i Örebro där de arbetar med integrering och stöd till nyandlännda
- Oslo och tittat på arbetet med akutboende
- Köpenhamn för att lära mer om harmreduktion
- Y-fondation i Finland för att lära mer om Bostad Först

Utöver ovanstående exempel samverkar vi i våra olika nätverk och lånar goda idéer och material från varandra. Introduktionsmaterialet har tagits fram tillsammans med flera andra stadsdelar. Vi har tagit in flera verksamheters årshjul för det systematiska arbetsmiljö arbetet inför upprättande av det. I frågor där vi inte har tillräcklig kompetens tex i ärenden som rör barn har vi möjlighet att använda oss av de verksamheter som riktar sig mot barn. När vi upprättade en ny rutin avseende frågor om barn och föräldraskap som vi lät gå på remiss till en sådan verksamhet.

Vi är även måna om att dela med oss av goda exempel och rutiner vi har skapat, det senaste är att enhetens introduktionsprogram används i övriga delar av socialtjänstavdelningen.

Ledningsgruppen tar till sig information från kunskapsbanken och uppmanar medarbetare att göra detsamma.



Vi hoppas att vi med vårt bidrag lyckas förmedla den stolthet vi känner för vår verksamhet.