



Utvecklingsplan 2020

Följande beskriver det utvecklingsarbete som Socialförvaltningen kommer att bedriva under 2020. Det bygger på socialnämndens åtagande gentemot KF's mål och socialnämndens egna ambitioner men även det utvecklings- och kvalitetsarbete som måste bedrivas i Socialförvaltningen för att kunna leva upp till nationella kvalitetskrav enligt gällande lagstiftning samt hålla budget i balans.

Socialnämndens mål

Socialnämndens politiker utverkade under våren 2019 de effektmål som man vill prioritera under mandatperioden. De mål som riktar sig mot KF's inriktningsmål redovisas i samband med bokslut och delårsbokslut. De interna politiska nämndsmålen för Socialnämnden är enligt nedan:

- 1) Socialnämnden i Trelleborg ska ha Sveriges bästa matupplevelse inom VoO särskilt boende. Målsättningen är att gå från nuvarande placering i öppna jämförelser till bästa placering. Den inledande aktiviteten under året är att ta fram en plan för målsättningen som ska implementeras i verksamheterna.
- 2) Verksamheterna har idag hög kundnöjdhet i brukarundersökningarna och nämndens ambition är att man ska bibehålla rikssnitt för IFO, LSS och Säbo samt öka rikssnitt för hemvård. Som ett led i detta kommer de politiskt antagna etiska riktlinjerna implementeras i verksamheterna.
- 3) Andelen arbetstid där personalen har direktkontakt med kunderna ska öka. De indikeras genom att man minskar administrativ tid. En plan kommer att tas fram under året för att minska den administrativa tiden
- 4) Socialnämnden ser den digitala utvecklingen som viktig och en förutsättning för effektiviseringar och har därför som mål att antalet processer som är digitala ska öka. Förvaltningen kommer under året att ta fram en handlingsplan och påbörja arbetet med fler digitala processer.

Socialförvaltningens utvecklingsarbete

Styrningen av förvaltningens utvecklingsarbete utgår sedan 2015 från en så kallad masterplan vars vision är att varje medborgare har rätt till ett självständigt liv. Masterplanen är indelad i fem spår. De fem spåren samverkar på så sätt att man måste arbeta med strategier för samtliga spår för att nå effekt i utvecklingsarbetet. Varje spår innehåller aktiviteter som ska påbörjas under givet år. De fem spåren är:

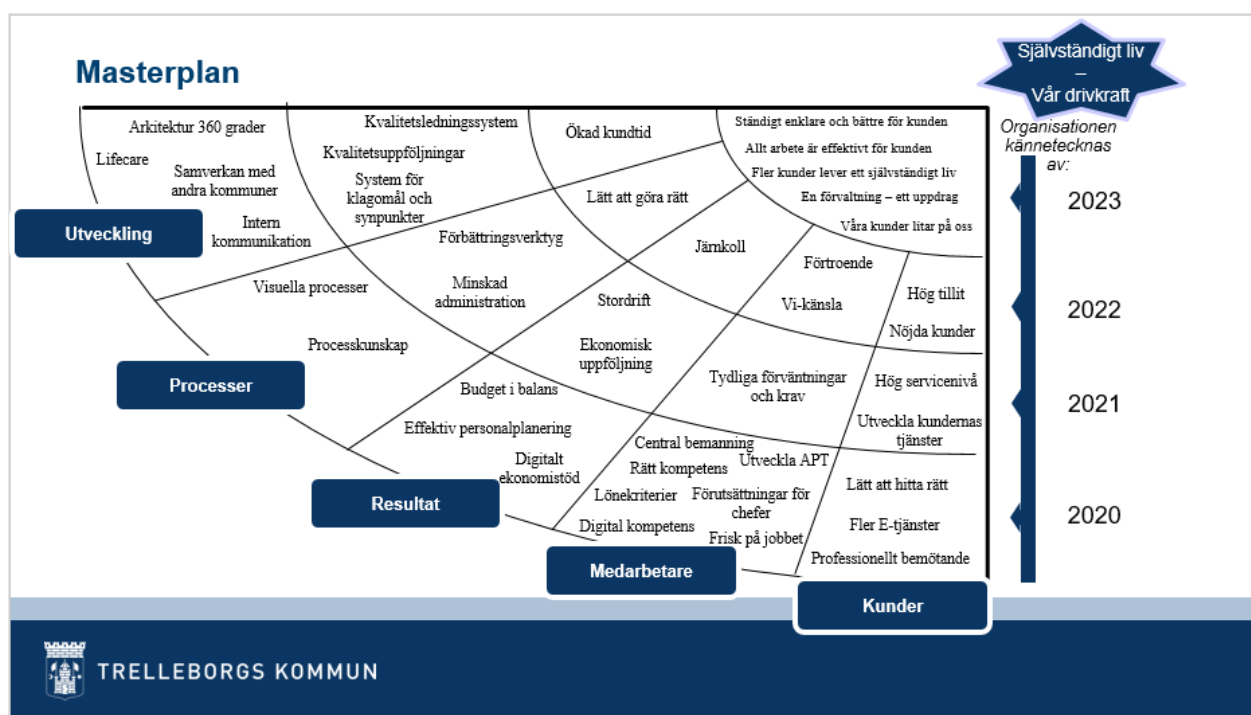
Kunder – Våra kunder litat på oss

Medarbetare – En förvaltning/ett uppdrag

Resultat – Fler kunder lever ett självständigt liv

Processer – Allt arbete är effektivt för kunden

Utveckling – Ständigt enklare och bättre för kunden



Beskrivning av utvecklingsspåren

Varje spår kommer här nedan att beskrivas med aktiviteter för att ge en mer heltäckande bild av socialförvaltningens utvecklingsarbete under 2020.

Kunder

Målsättningen med spåret är att våra kunder, dvs alla som kommer i kontakt med oss, litat på verksamheten. De som söker hjälp hos socialtjänsten är ofta i en utsatt situation och om förvaltningen ska kunna ge rätt stöd och hjälp är förtroendet för förvaltningen centralt.

Lätt att hitta rätt – Idag kan det vara svårt för medborgare att hitta rätt information och hitta rätt i organisationen. Vi är en serviceorganisation och ska därför utveckla vägen in att hitta rätt. Ny kommungemensam webbsida kommer att implementeras under året. Genomgång och uppdatering av sidornas innehåll kommer att ske utifrån ett kundperspektiv.

Fler e-tjänster – Servicen till medborgarna ska öka i form av fler digitala självservice-tjänster. Medborgarna ställer idag andra krav på tjänster och man vill snabbt få besked och information på dygnets alla timmar. Nya sätt att kommunicera kommer att provas. Det är viktigt att man kan få information direkt från förvaltningen och förvaltningen har en målsättning att finnas på de arenor som medborgarna är.

Professionellt bemötande – När det sker ett möte med medborgaren är det viktigt att den enskilde känner sig respekterad och väl bemött oavsett vem de möter inom organisation. Under 2020 ska därför de reviderade och förvaltningsgemensamma etiska riktlinjer för alla medarbetare implementeras på ett effektivt sätt.

Medarbetare

Målsättningen med spåret är att förvaltningen får en stark vi-känsla, att man arbetar tillsammans mot samma mål med kunden i centrum och att alla känner att de kan representera förvaltningen.

Rätt kompetens – En förutsättning för att förvaltningen ska vara effektiv och leverera tjänster med hög kvalitet är att varje medarbetare har rätt kompetens för den tjänst man har. Det handlar inte bara om formell kompetens utifrån yrke utan även kompetens i bemötande, kommunikation och sk processkompetens dvs få jobbet gjort. Förvaltningen kommer därför att inventera kompetensen i verksamheterna och säkerställa att rätt kompetens finns för att utföra uppdragen.

Lönekriterier – Ett viktigt instrument för arbetsgivaren är att i samband med lönerevisionen kunna vara tydliga med förväntningar och krav i det som beskrevs ovan under rätt kompetens. Det pågår ett centralt arbete för gemensamma lönekriterier och under året kommer förvaltningen vara aktiva i det arbetet som kopplas till medarbetar- och ledarpolicyn.

Förutsättningar för chefer – Ledarna är av central betydelse för att nå en hög måluppfyllelse, hög nöjdhet i brukarundersökningarna och medarbetarundersökningarna samt hålla en budget i balans. Chefernas förutsättningar är därför ett centralt utvecklingsområde under 2020 där målet är en ökad tydlighet och utformning av chefsuppdragen. Verktyg och stöd till cheferna är också viktiga komponenter för att de ska lyckas i sina uppdrag. Därför kommer särskilt fokus under 2020 vara bemanning och ekonomiuppföljning. Den individuella kompetensutvecklingen kommer att ses över och bl a kommer 11 chefer gå den kommunövergripande tillitsakademien för chefer.

Digital kompetens – Vi lever i ett digitalt samhälle där utvecklingen går väldigt snabbt. Det är viktigt att medarbetarna får rätt kompetens på området om förvaltningen ska fortsätta utvecklas digitalt. Förvaltningen kommer därför att öka den digitala grundnivån bland medarbetare.

Utveckla APT – APT (arbetsplatsträff) är det viktigaste forumet på arbetsplatsen och ett nav för vi-känslan. Kritik har riktats från Kommunal att APT inte fungerar och det är bla pga detta de sagt upp samverkansavtalet. Förvaltningen kommer därför fokusera på att utveckla APT och ta fram underlag som stöd till APT till enheterna.

Frisk på jobbet – Sjukfrånvaro har under 2019 varit för hög. Det som ökat är främst långtidssjukskrivningarna och sjukskrivningarna hos timanställda. Med anledning av detta kommer förvaltningen under 2020 att fokusera på utvecklingsarbetet med ”frisk på jobbet” i såväl korttid som långtidssjukskrivningar. En process för återgång i arbetet kommer att införas för första linjens chefer i syfte att få en positiv utveckling på långtidssjukskrivningarna. En analys kommer att göras för att ta reda på orsakerna till korttidssjukfrånvaron både bland fast anställd personal och timvikarier. Utredningen består av avidentifierade intervjuer med de personer som har omfattande korttidssjukfrånvaro, materialet tjänar sedan som underlag för mer specifika åtgärder för att minska sjukfrånvaron. Arbetet följs av en partsammansatt arbetsgrupp bestående av fack, tjänstemän och politiker.

Central bemanning – Utveckla modell för centraliserad bemanning som innebär att visstidsanställda rekryteras centralt istället för på den enskilda enheten. Planeringen är att verksamheten ska vara kommunövergripande. Det innebär i sin tur att man får bättre överblick över de som arbetar tillfälligt på flera enheter, kan styra förväntningar och krav på timanställda och kvalitetssäkra processen.

Utveckling

Målet för spåret är att all information om hur det går, utvärderingar, brukarundersökningar etc är underlag för att ständigt förbättra verksamheten systematisk samt att utvecklingsarbetet utgår ifrån kundens väg genomorganisationen

Arkitektur 360 grader – En förutsättning för att kunna använda och utveckla digitala verktyg och kommunicera digitalt mm är att det finns en robust IT-arkitektur som ger stöd för det arbetet. Det gäller både förvaltningens upplägg för intern kommunikation dvs intranätets utformning, styrning, ledning och uppföljning liksom strukturer för att säkerställa att utvecklingsarbetet i vår komplexa värld går i takt och projekteras på ett professionellt sätt. Förvaltningen har under 2020 en hög ambition att införa ett genomarbetat styrsystem som tar hänsyn till alla tänkbara effekter och som kan ta fram underlag till beslut där alla konsekvenser och förutsättningar finns professionellt beaktade. Ett nytt intranät kommer att lanseras som kallas Admina, det ger helt nya möjligheter till gemensamma

digitala plattformar för såväl chefer som personal där det blir lätt att kommunicera, arbeta tillsammans och hitta rätt.

Lifecare – Förvaltningen använder idag verksamhetssystemet Procapita. Systemet innehåller idag all fakta om våra kunder. Systemet som inte längre utvecklas har omfattande brister som gör det svårt, för att inte säga omöjligt, att digitalisera. Tieto-Enator som äger systemet har utvecklat ett nytt system, Lifecare, och det är det systemet som förvaltningen måste uppgradera till för att kunna leva upp till målen. Arbetet är omfattande. Det berör i princip samtliga medarbetare i förvaltningen så förutom själva uppgraderingen måste en omfattande kompetensutvecklingsplan genomföras. När uppgraderingen väl är klar kommer det att spara mycket tid, dubbelarbete kommer att försvinna, fakta, information och statistik kommer att bli tillförlitlig och en viktig grundbult i planering och styrning.

Intern kommunikation – Det är komplicerat att nå ut med information till medarbetarna i realtid. De flesta medarbetare har inte en individuell arbetstelefon eller en egen dator att tillgå. Under 2020 kommer Socialförvaltningen att satsa på nya digitala sätt att kommunicera med medarbetare och säkerställa så att enhetlig information kan ges i realtid.

Samverkan med andra kommuner – Ett nätverk har skapats i det sk sydväst utifrån uppdelningen Region Skåne/Skånes kommuner. En styrgrupp är skapad med socialchefer från Vellinge, Svedala och Trelleborg i syfte att hitta gemensamma utvecklingsprojekt och samverkansstrukturer i syfte att effektivisera verksamheterna gemensamt. Ex på samarbete kommer att bli översyn av riktlinjer, köp/sälj av tjänster, gemensam ledarutveckling mm.

Processer

Målet med spåret är att arbetsprocesserna ska vara effektiva ur ett kundperspektiv, inte ur ett verksamhetsperspektiv. Alla arbetsmoment ska skapa värde.

Visuella processer – Att alla arbetar efter samma arbetsprocess är en förutsättning för att kunna effektivisera och kvalitetssäkra. För att det ska vara möjligt är det avgörande att arbetsprocesserna är kända, tydliga och lätta att ta till sig för såväl nya som erfarna medarbetare. Förvaltningen har arbetat med att visualisera processer under flera år och som ett led i det effektivisera dem gemensamt med medarbetarna. Nästa steg är att införa ett digitalt verktyg som på ett enkelt sätt kan beskriva dessa processer och finnas lättillgängligt på Admina.

Processkunskap – Förvaltningen jobbar sedan några år tillbaka lean-inspirerat. Grundpelaren i det är att använda medarbetarnas kunskap och kompetens för att utveckla det bästa arbetssättet som fungerar effektivt i det dagliga arbetet. För att kunna bidra i det behövs grundkompetens i processtänk där medarbetarna förstår att det arbetsmoment man gör är en del i en större process kring en kund som många gånger har kontakt med ett

flertal olika professioner. Ska arbetet hållas levande måste kompetensen ständigt fyllas på. En plan för kompetenslyft på områden ska tas fram.

Resultat

Målsättningen är, inte bara för detta spår utan för alla spåren tillsammans, att fler kan leva ett självständigt liv. Det är den grundläggande intentionen i Socialtjänstlagen men även en förutsättning för att verksamheten ska klara framtidens ökade behov.

Budget i balans – Under 2019 har ett stort fokus legat på utveckling av ekonomisk uppföljning. Ett arbete som kommer att fortsätta under 2020. Månatlig uppföljning kommer att genomföras med samtliga chefsled.

Digitalt ekonomistöd – Ett digitalt stöd kommer att införas så att cheferna kan följa budgeten månadsvis samt prognosberäkna i realtid

Effektiv personalplanering – Den absolut största kostnaden Socialförvaltningen har är den för personalen. En effektiv personalplanering är grunden för en budget i balans. Ett utvecklingsarbete för effektivare personalplanering påbörjades 2019 och kommer fortsätta 2020. Utvecklingsarbetet innehåller bl a att införa heltid som norm där varje ny timme som den ordinarie personalen går upp i tid ersätter en vikarietimme. En annan del av strategin är schemaoptimering och att ge chefer konkret stöd såväl digitalt som av specialister på att planera bemanningen. Ytterligare en del är att införa sk helgtjänster för att skapa bättre hållbara förutsättningar för att arbeta i förvaltningen och minska vikarietiden.