

Lakten på den försvunna tiden

Syftet med Genombrottet

Öka tillgängligheten och ge bättre service till kunden genom att hitta rutiner för att korta väntetiden för nybesök i ekonomiärenden och få en jämnare arbetsfördelning inom enheten samt genomföra snabbare och tydligare förhandsbedömningar i anmälningsärenden och därmed förbättra rättssäkerheten.

Mål

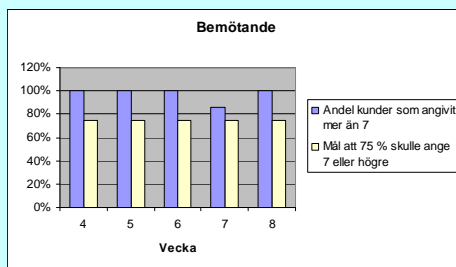
Inom tio arbetsdagar ska 95% av klienterna som bokar nybesöks tid för ekonomiskt bistånd erbjudas ett första besök.
Inom tre veckor ska beslut vara fattat i 80% av anmälningsärenden som avser barn och unga.
90% av kunderna ska vara nöjda med bemötandet vid nybesök ekonomiskt bistånd.
80% av kunderna ska vara nöjda med den väntetid de fått vid nybesök ekonomiskt bistånd.

Tester som har provats och som permanentats

Fasta nybesöks tider för ekonomiskt bistånd har införts, två tider per handläggare och vecka.
Ny manual har införts för telefonintervju i samband med inbokning av nybesök ekonomi.

Tester som pågår

Inom tre veckor avboka två besökstider per anmälan för huvudhandläggare och medhandläggare samt en skriv tid för huvudhandläggaren.
Använda metoden Signs of safety i så många anmälningsärenden som möjligt (mål 75%).
Minska mötes tider på enheten med 90 minuter/vecka.
Använda elektronisk almanacka för att underlätta inbokningar för alla socialsekreterare på enheten
Utforma nytt kallelsebrev vid anmälningsärenden



Figur 1. Upplevde du att du fick ett gott bemötande under ditt möte? Där 1 är inte alls och 10 är största möjliga.

Mottagningsenheten ger ett gott bemötande

Under vecka 4-8 genomförde vi en enkätundersökning vid nybesök för ekonomi. Målet var att 75% av våra kunder skulle vara nöjda och ange en 7:a eller högre på skalan. Resultatet av enkäten visade att våra kunder var nöjda, och vi uppnådde det mål vi hade satt upp.

Beslutstiderna för förhandsbedömningarna ska minska

80% av förhandsbedömningarna ska göras inom tre veckor

Sedan vi börjat med genombrottet, har vår medvetenhet ökat när det gäller hur länge våra bedömningar pågår i anmälningsärenden. Målet är att beslutstiderna ska minska.

Flera tester pågår för att minska beslutstiderna för förhandsbedömningarna.

Väntetiderna för nybesök nere på 6 dagar, och klienterna nöjda med väntetiderna

Sedan implementeringen av det nya inbokningssystemet har vi kortat våra väntetider från 10-15 arbetsdagar till att nu kunna erbjuda besökstid inom 10 arbetsdagar. Genomsnittet är i mars/april månad nere på 6 dagar. Vi erbjuder också som tidigare våra kunder snabbare tider om de bedöms ha behov av det, s k jourtider.

De svar vi fått på kundenkäten när det gäller våra väntetider är att 100% ansett att de fått besökstid inom rimlig tid.

Vi vill ge mer tid till brukaren

Öka den indirekta och direkta brukartiden från 67% till 75%.
Hitta rutiner för att kunna genomföra hembesök hos kunder som söker ekonomiskt bistånd och som har inneboendekontrakt.

Vårt genombrottsteam består av: Caroline Gröndahl, Ulla Johnsson, Sofia Ljungström, Anna Pensjö och det är vi som tillsammans med våra kollegor inom Social rådgivnings- och mottagningsenheten jagar den försvunna tiden.

Individ- och familjeomsorgen, Järfälla kommun