

Nylägen: fyra områden som är relevanta för strukturen

Kontaktyta: att möta Soc fysiskt

- Soc finns på ställen där olika professionella finns. Invånaren kan rådfråga och få hjälp samtidigt.
- Socionomer är ute i skolorna och mjukar upp relationer.
- Receptionen är öppen och inbjudande, utformad utifrån invånarens behov.
- Soc är ute i samhället för en närmare kontakt. Det ökar möjligheten för förvaltningen att vara mer mänsklig.
- En förändrad mottagning. Den finns på plats med fler professioner för direktstöd eller för hänvisning vidare, biståndsfritt etc.
- Barnen kan möta Soc där de finns - i skolan. Sår ett frö. De får ett ansikte på Soc och berättar vad förvaltningen kan hjälpa till med.
- Mindre/små mötesplatser, likt de gamla fritidsgårdarna. Platser som är tillgängliga och byggda utifrån barnperspektiv där bra möjligheter att prata med barn skapas.
- En gemensam mottagning dit invånaren kan gå för att få hjälp med "allt".
- Det finns flera ställen invånaren kan göra en ansökan på, inte bara via mottagningen. T.ex. skolan, laro, bibblan.
- Ökad tillgänglighet och insatser. Jourtelefon: en telefon inom teamen. Blir mer personligt för klienten.
- Det finns ett mobilt Soc - en "Soc-truck" eller "Soc-Husbil".

Kontaktyta: bemötandet

- Viktigt värde att man känner sig mottagen. Soc har en väg in!
- Det finns enklare sätt att ha kontakt. En relation som tas om hand av någon funktion/person. T.ex. råd- och stödcoordinatorer.
- Ökad tillgänglighet och insatser. Jourtelefon: en telefon inom teamen. Blir mer personligt för klienten.
- Förebyggande arbete för att "bryta generationer i trauma", föreläsa i skolor - barns rättigheter - var man ska gå. Vad händer då? Vad gör soc? Hot eller hjälp, empati - lösningar.

Arbetsätt: myndighetsutövning

- Soc är en verksamhet som har fokus på invånarens behov, i stället för att göra saker utifrån att undvika att bli granskad av IVO. Rådslan för IVO har varit starkare än viljan att följa upp om klienten eller familjen får eller har blivit hjälpt.
- Socialförvaltningen har en värdekedja från 0-99 år. Medarbetare har kunskap om vilka insatser som ges vid olika åldrar och ser till att hålla i samarbete samt växlar mellan de insatser som behövs.
- Socialförvaltningen har ett utbud av resurser innan en placering uppdragas. Erbjuder stöd för familjer för att minska risken för sammanbrott. Under utredningstid.
- Skapar tjänster för handläggare som innehar kompetens på flera förvaltningar, för att skapa helhetssyn på individen.
- Erbjuder rätt insats eller hjälp när familjen behöver det - utan fördröjning och kö!
- Kortare beslutsförfarande.
- Erbjuder ett konsultativt stöd i faktiska case utan att bryta sekretess.
- En smidig väg att få hjälp i en svacka där vi inte börjar om. "Bomerang-effekten" eller "guldbiljett" och tillgänglighet efter avslut.

Arbetsätt: mer förebyggande och biståndslösa insatser

- Fler i förvaltningen jobbar med tidigt förebyggande, genom att resurserna har omfördelats.
- Alla på förvaltningen har i sin tjänst eller arbetsuppgifter att man är ute och möter invånare där de normalt befinner sig.
- Soc går snabbt in och jobbar biståndslöst, både vad gäller barn och unga samt vuxna.
- Socialförvaltningen har brutit ut myndighetsdelen och låtit alla andra arbeta 24-7, med individuellt anpassat och flexibelt stöd, på olika platser i staden.
- Soc har vänt på pyramiden. Större fokus på biståndslösa insatser i första linjen. Sen vidare till mottagning, utredning.
- Det finns en tydlig palett med biståndslösa insatser som verkar förebyggande. Man behöver inte bli utredd.
- Det sociala arbetet är grundat i att arbeta i verkställighet innan "myndighetens roll".
- Det finns lättillgängligt stöd, där familjen eller invånaren själv kan be om stöd. Soc bedömer eller bestämmer inte behovet.

Kontaktyta: hitta information och mötas online

- 1177 för sociala tjänster. En sajt där man kan "utforska" sin problembild och se möjliga stöd och form - soc och föreningsliv osv. Med hjälp av nyckelord, situation, får fram vilka stöd som man kan fråga efter. En AI kan ställa frågor. Vid behov för att komma vidare. Förklara hur soc funkar och vad man kan förvänta sig. + chattfunktion för att hamna rätt.
- Låt allt stöd som finns bli synligt och lättillgängligt för invånarna. Gör en "förmånsportal" för invånare i staden med erbjudande att ta del av allt som finns (oavsett "avsändare"/förvaltning bakom stödet).
- "Bris" chatt som finns dygnet runt. "Kristelefon" som finns hela tiden, inte bara vid akuta.
- Behövs en ingång till sociala tjänster för barn! Barn behöver kunna söka stöd för sig själva och för sina föräldrar.
- Kort telefoncoaching för ungdomar - utanför ordinarie arbetstid.
- Ökad möjlighet till relationer och visualisering för att visa vad utbudet är för invånare och samarbetspartners. Synkat mellan utbud och kompetens för att möta efterfrågan.
- En hotline likt 1177 till stöd- och rådcoordinator, eller att Soc samarbetar med 1177? Låg tröskel till stöd och frågor.
- En plats där insatserna syns för civilsamhället. De kan själva matcha sina behov med hjälpcoordinatorer.
- Det finns en sökmotor för att hitta rätt kompetens för en klient.
- Lätt att hitta information där man söker (internt och externt):
 - Aktuell information
 - Enkelt språk
 - Hitta rätt hjälp (för att inte ge upp)
 - Kontaktcenter: ställer följdfrågor för att hitta rätt
 - Kunna få tag på en tolk på 15 minuter
 - Extra viktigt att tillgodose särskilda behov vid funktionsnedsättning eller annat modersmål.
- Hela kompetensutbudet på förvaltningen är öppet och en medarbetare tar kontakt vid behov.
- Digital familjeportal, områdeskategoriserad, med ett invånarperspektiv:
 - Föräldrakurser, stödgrupper
 - Vad finns/öppna insatser, plats, öppettider
 - Läslyftet, skolfam
 - Fritidsgårdar: adresser öppettider, fritidsaktiviteter
 - Chatta med soc
 - Blå kamelen: öppettider, var
 - Biståndsfria samtal, stadsdelsmammar/ -pappor
 - Fonder som går att söka
 - Frivilligorganisationer: vilka, var.
- Förvaltningen har en tydlig hemsida med info om utbudet.
- Soc har digitala träffar med invånare.

Extern samverkan

- Stöttar brobyggare i civilsamhället som kittet mellan invånare och förvaltning.
- Pedagoger anställda på SFF men arbetar/sitter på socialtjänsten.
- Min Skola - samarbetar med Helsingborgshem som använder sina bovärdar till att sprida material.
- Barnen som lever i fattigdom - vi samverkar för att ge dem stöd för komma i aktivitet och andra sunda sammanhang. AMF, Soc, skola, föreningar.
- Staden stödjer föreningar som kan engagera barn och unga. Skolan kan ha fritidsaktiviteter i samband med att skolan slutar.
- Socialförvaltningen utvecklar och främjar stöd till invånare med självhjälpsmöjligheter där invånare hjälper och stöttar varandra.
- Soc tar hjälp av kollegor från andra avdelningar och förvaltningar:
 - Får stöd i ny kunskap & utbildningar. Mentor
 - Ta in BUF => vuxen
 - Vuxen => BUF utan ansökan. Samarbetar direkt!
- Soc samarbetar med aktörer som skapar förutsättningar på ett strukturerat sätt för att brygga hinder som ekonomi mm.
- Man är med och skapar positiva sammanhang för invånare. Särskilt ungdomar.
- Soc verkar med civilsamhället. Bjuder aktivt in till utvecklingsdialog. Inte för att spara pengar utan för att bygga det samhälle vi vill ha. Ta intryck av t.ex. klassmorfar-initiativet. Gå via engagemang. Förebyggande arbetet kan dra fördel av detta.

Samarbetet inom Socialförvaltningen

- Soc har gått från personbundet till team. Flera med samma fokus men olika perspektiv. Det stödjer handläggaren, ger kontinuitet och leder till att medarbetare stannar i förvaltningen.
- Vilka behov kan Soc möta med tvärasektoriella team? Säkrare sätt att göra rätt samarbete, förkortade kontaktvägar. Att Soc får tid för detta arbetsätt som är mer tidskrävande. Titta på andra kommuner.
- Klienten har en kontaktperson hela tiden - hela vägen.
- Ett utökad barn- och vuxenstödsteam.
- Soc guidar invånaren på flera olika sätt genom att man anställer andra yrkesgrupper, exempelvis en psykolog.
- Team sitter tillsammans men utspridda med team från andra sektioner. Främjar ett bättre samarbete med team som inte är i samma sektion. Man kan gå till vuxen och diskutera spontant (om man jobbar på BUF) och behöver prata om en familj. Ökar kunskapen om hur andra jobbar och varför (logik). Vi löser problemen tillsammans.
- Tvärgrupper: ett sammanhang där kollegor kompetenshöjer varandra genom att göra ett jobb tillsammans - men olika!
- Klienter möter en generalist som ger "första hjälpen" och vid behov en remiss till specialist.
- Ett fokus på individen som möts av en generalist som enkelt kan koppla på en specialist för en stödinsats. En individ kan behöva flera specialister, en annan ingen alls. Enkla och snabba utredningar när generalisten följer hela ärendet och håller i informationen. När det uppstår "flaskhalsar" i systemet hanteras de och man hittar lösningar.
- Tvärasektoriella team, t.ex. utredare + familjebehandling eller insats. Bygga relationer tidigt.
- Utforskar rollen som socialrådgivare så att den bryggas från att ha en kontakt till att invånaren har flera olika kontakter. Fördel att man då har möjlighet till flera relationer men alltid en trygg punkt i en och samma relation.
- Socialförvaltningen har fler behandlare än utredare. Först råd och stöd sen mottagning och utredning.
- Familjecentrum som förebild. Resursintegrera med individens behov i centrum.
- Soc jobbar i team över enhets-, avdelnings- och organisationsgränser. Det gör att man kan synka inriktningar.
- Ett bra samarbete över gränserna både inom socialtjänsten och verksamheter utanför.
- Arbeteam över kompetensgränser där yrkeskategorier så som arbetsterapeut, socionom, läkare, sjuksköterska ingår.
- Multikompetenta team. Samrådsteam. Samverkansgrupper över förvaltnings- och organisationsgränser.