

verksamhetsutveckling

DEL 2

KVALITETSMAGASINET kommer att följa Bromölla kommuns arbete till att bli systemtänkare. I nummer 1 berättade vi om personalenheten, som var först ut med att börja arbeta enligt det nya arbetssättet. Håll utkik i kommande nummer då vi berättar om hur metoden blir en del i kommunens omorganisation.

Lättare att få besökstid, enklare ansökningsblanketter och mindre ring och spring. Så ser det ut på Bromöllas individ- och familjeomsorgsenhet sedan de blivit systemtänkare. Nu experimenterar personalen vidare.

Text: **Jessica Bergh** Foto: **Kerstin Persson**

Ät elefanten bit för bit

RING. RING. RING. Telefonens ringsignal ljud ständigt i receptionen och hos handläggarna i vuxengruppen under telefontiden på individ- och familjeomsorgen, IFO-enheten. Idag är signalfrekvensen inte i närheten av vad den har varit. I februari drog enhetens arbete med att bli systemtänkare igång. Ett arbete som hela Bromölla kommun ska genomgå under projektet Bäst, Bromölla Är Systemtänkare.

Socialsekreterare Marianne Ek och socialchef Susanna Wahlman-Sjöbring bildade tillsammans med fyra personer på enheten en grupp som inventerade enhetens arbetssätt. De analyserade vad av arbetet som var värdeskapande och vad som behövde förändras för att skapa värde.

– Vi gjorde en gedigen genomgång där vi tittade på verksamheten ur flera olika perspektiv. Det blev väldigt tydligt

vad som görs i onödan. Målet blev att vi ska jobba mer utifrån klienten och bli mer flexibla i vårt arbetssätt, berättar Marianne Ek.

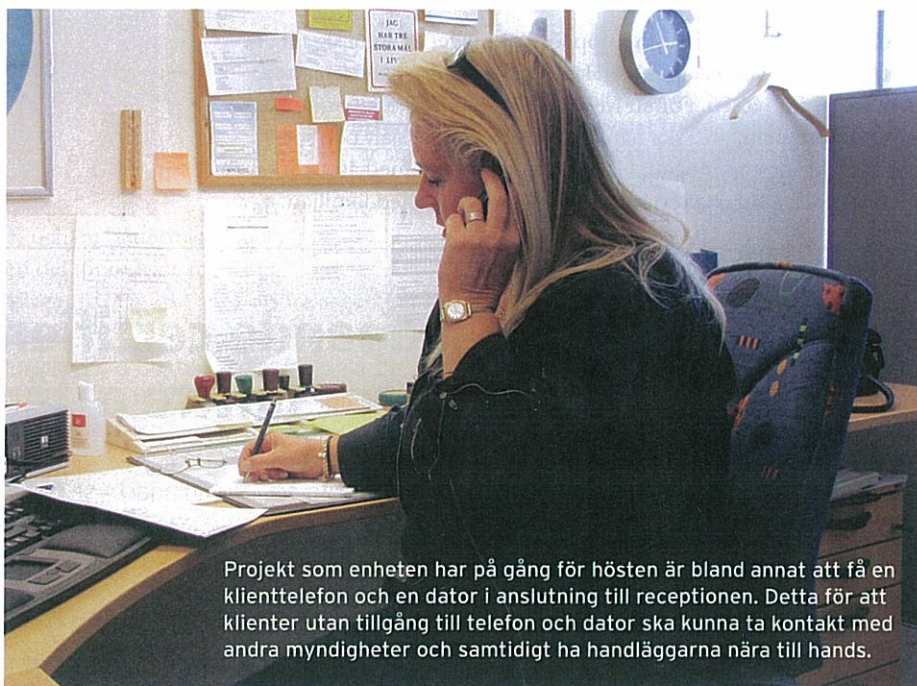
Tufft arbete

Gruppen tog fram flödesscheman och grafer samt tog sig en rejäl funderare på hur problem skulle lösas och ett perfekt arbetssätt uppnås. Personalenheten som redan börjat arbeta enligt den nya

FAKTA

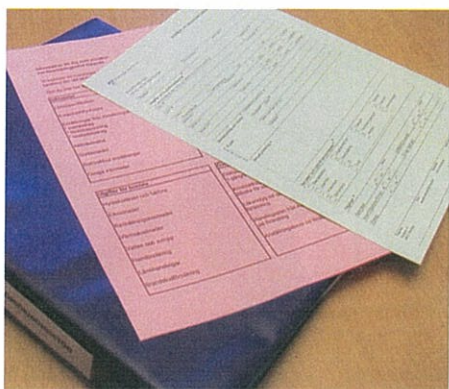
Vanguard-metoden

Vanguard är ett konsultföretag med John Seddon i spetsen. De har utvecklat Vanguard-metoden som enkelt förklarar innebär att man över tankesättet Lean produktion från varuproduktion till tjänsteorganisation. Istället för Lean kallar man arbetssättet för systems thinking och på svenska systemtänkande. Vanguard rekommenderar tjänsteorganisationer att undvika de verktyg som utvecklats för Lean produktion och istället fokusera på att möta kundens efterfrågan, behov och förändringsbenägenhet. Genom det skapar man en organisation där medarbetarna driver förändringar och kunden får bättre service på ett effektivare sätt. Systemet utgör de förutsättningar som påverkar arbetsprestationen.



Projekt som enheten har på gång för hösten är bland annat att få en klienttelefon och en dator i anslutning till receptionen. Detta för att klienter utan tillgång till telefon och dator ska kunna ta kontakt med andra myndigheter och samtidigt ha handläggarna nära till hands.

Mycket av informationen i ansökningsblanketterna som besökarna ska fylla i visade sig vara onödig och togs bort. Istället kompletteras blanketterna med tydlig information om vad som ska finnas med för att underlätta för klienterna.



Socialchef Susanna Wahlman-Sjöbring berättar att det fanns spänningar på enheten som bubbade upp när de började arbeta med systemtänkande. Att inse att man inte jobbar efter kundens behov alla gånger kan vara en jobbig fas att gå igenom. Var prestigelös som chef, är hennes råd.

metoden var med under uppstarten och delade med sig av sina erfarenheter. Dessutom hjälpte två konsulter samt kommunens utvecklingsansvariga Patrik Öhman och Jennika Anderberg till. Under arbetet involverades också övriga IFO-medarbetare successivt för att de skulle kunna komma med idéer och förslag på förändringar.

Enligt Susanna Wahlman-Sjöbring har det varit ett tufft arbete och det fanns en del spänningar på avdelningen som

kom upp till ytan när man började prata om systemtänkande. Detta krävde både energi och tid.

– Det kan vara jobbigt att inse att man ofta arbetar efter sina egna behov och inte kundens, som man tror. Det är en fas som både jag som chef och medarbetarna gick igenom. Som chef gäller det att vara prestigelös och våga kritisera sitt system, samt lita på sina medarbetare, förklarar Susanna Wahlman-Sjöbring.

När knutarna väl var utredda tog grup-

pen fram ett antal principer att jobba efter, exempelvis mål som att minimera antal kontaktpersoner och att samarbeta mer för att göra rätt bedömningar.

Tro på förändring

För tillfället är enheten inne i experimentfasen, där förbättringsidéer mottas med öppna armar och testas. Några förändringar har redan visat sig vara lyckade. Idag har man slopat telefonierna hos handläggarna i vuxengruppen

Vad är du bäst på?

Nyhet!
Centuri
Direkt

Nu kan du överlåta hantering och lagring av dokument och ärenden till oss. När vi tar ansvar för hårdvara, kapacitet, säkerhet och löpande drift får ditt företag istället fullt fokus på er egen kärnverksamhet. Centuri Direkt minskar risken och gör er mer flexibla. Det är vi bäst på! **Läs mer på www.centuri.se**

info@centuri.se | www.centuri.se | 08-545 516 40

Centuri

DOKUMENTHANTERING
ÄRENDEHANTERING
AVTALSHANTERING



I sin linda ligger också en idé om att hitta nya samarbetsformer med andra myndigheter både inom och utanför kommunen, exempelvis vårdcentraler och arbetsmarknadsenheter.

för att klienterna ska kunna ringa när de har möjlighet. Receptionen kan ge direktnummer till socialsekreterarna som också har fått mobiler för att lättare kunna vara tillgängliga för sina klienter.

– Klienterna blir så klart positiva då de slipper känna panik över att inte få hjälp i tid. Belastningen i receptionen minskar samtidigt som socialsekreterarna upplever ett mindre tryck och får en lugnare arbetsvardag, säger Marianne Ek.

De har också börjat med en nybesökspärm. Där listas tider för nybesök och socialsekreterarna skriver själva upp vilka tider de finns tillgängliga för detta. Detta har inneburit att väntan för besökstid har minskat med en vecka. Även ansökningsblanketterna har fått sig en omgång. Mycket av den information som besökarna skulle fylla i visade sig vara onödiga och togs bort och numera kompletteras blanketterna med tydlig information om vad som ska finnas med. Allt för att förenkla för klienterna och för att få så mycket information som möjligt redan vid första mötet.

– Än så länge har alla nya arbetssätt vi testat visat sig fungera. Det är så klart viktigt att man tror på de förändringar man gör. Men det viktigaste har nog varit att det föds en mängd idéer och att man känner sig mer sedd som socialsekreterare, poängterar Marianne Ek.

Äta en elefant

I höst kommer Bromölla kommun att genomgå en omorganisation. Då kommunen inte har ett kundcenter kommer de att jobba med något som kallas Bromölla Direkt som är tänkt att bli den första kontakten med kommunen. I det arbetet kommer man att använda sig av analysen från projektet Bäst. Vad som händer därefter kan Patrik Öhman inte ge några helt raka besked om. I dagsläget ser det dock ut som att hemtjänsten och äldreomsorgen kommer att ta klivet in i systemtänkandets värld.

– Hur äter man en hel elefant? Jo man måste äta den bit för bit, säger han med ett skratt. ■

IFO-enhetens förbättringar i siffror:

- Den icke-värdeskapande efterfrågan har minskat från 151 samtal per vecka till 122.
- Tidigare kunde antalet kontakter mellan klient och handläggare tills ansökan blev komplett vara tre. Nu är det en kontakt.
- Tidigare kunde det ta 48 dagar från första kontakt till första besök då det gällde nybesök. Nu tar det max 20 dagar.
- Tidigare kunde det ta elva dagar för klienter att få ekonomisk hjälp, från ansökan till beslut. Nu tar det sex dagar.