

Strategi

• **Program**

Plan

Policy

Riktlinjer

Regler

Borås Stads
**Program för en god individ-
och familjeomsorg –
tillsammans för de
enskildas bästa**

Borås Stads styrdokument

Aktiverande

STRATEGI – avgörande vägval för att nå målen för Borås

PROGRAM – verksamheter och metoder i riktning mot målen

PLAN – aktiviteter, tidsram och ansvar

Normerande

POLICY – Borås Stads hållning

RIKTLINJER – rekommenderade sätt att agera

REGLER – absoluta gränser och ska-krav

| Fastställt av: Individ- och familjeomsorgsnämnden

| Datum: 2021-12-14

| För revidering ansvarar: Individ- och familjeomsorgsnämnden

| Dnr: 2021-00175

| Dokumentet gäller för: Individ- och familjeomsorgsförvaltningen

| Dokumentet gäller till och med: december 2025

Inledning

Individ- och familjeomsorgen finns till för barn, unga och vuxna som tillfälligt behöver stöd och vägledning eller som har social problematik. Det är ofta personer som har komplexa behov och som kan behöva ha kontakt med olika delar av individ- och familjeomsorgen för att få stöd och hjälp.

I både det internationella och det nationella arbetet är det tydligt att det är viktigt att alla människor ska leva under jämställda och jämlika villkor. Det framgår bland annat i FN:s allmänna förklaring om mänskliga rättigheter samt i regeringens förslag om ny svensk socialtjänstlag. Det är viktigt att vi har en individ- och familjeomsorg som bidrar till jämställdhet och jämlikhet för de personer som vi finns till för.

I Sverige ökar andelen barn, unga och äldre i förhållande till andelen personer i arbetsför ålder. Det innebär att individ- och familjeomsorgen behöver utvecklas på ett sätt som möter både dagens och framtidens behov av vår verksamhet. De enskilda personerna ska uppleva att de får det stöd och den hjälp som de behöver utifrån sina behov. Det ska vara enkelt att komma i kontakt med oss och de ska få ett gott bemötande. De ska möta kompetent personal och känna att de beslut som fattas är rättssäkra. Individ- och familjeomsorgen ska tillsammans med den enskilda personen skapa förutsättningar för förändring. Personerna ska känna att de är delaktiga och får möjlighet att utveckla och ta tillvara på sina egna styrkor och kunskaper. För att kunna uppnå detta behöver vi inom verksamheten ha gemensamma mål och strategier.

För de personer som behöver stöd behöver vi hitta tidiga och förebyggande insatser som fungerar på lång sikt. Samtidigt behöver vi också sköta våra ekonomiska resurser på ett bra sätt samt värna om miljö och klimat för ekologisk hållbarhet. Detta ligger i linje med det arbete som Socialt hållbart Borås gör och behöver finnas med i vårt utvecklingsarbete.

Målet med programmet är att de personer vi möter ska känna att deras behov är i fokus eftersom individ- och familjeomsorgen arbetar på ett sammanhållet och stabilt sätt

Syftet med Program för en god individ- och familjeomsorg är att formulera utvecklingsarbetet för vår verksamhet. Det ska göras på ett sätt som håller över tid och är politiskt förankrat. Det gör att vi är förberedda på utmaningar som kommer och vi kan ha en modern individ- och familjeomsorg där personens behov är i centrum. Vi ska kunna utföra vårt uppdrag med hög kvalitet.

Utvecklingsarbetet inom individ- och familjeomsorgen kommer att göras utifrån följande fem områden:

- Helhetssyn
- Frigöra och utveckla
- Förutsättningar
- Medskapande
- Samverkan

Helhetssyn

Att arbeta med en helhetssyn kring varje person behöver vara en grund inom hela vår organisation och när vi samverkar med andra aktörer. Genom att ta bort sådant som gör att vi arbetar utan att se till helheten ska individ- och familjeomsorgen samordna och förstärka helhetssynen kring de personer som vi arbetar med.

För att vi ska kunna se till helheten i arbetet med enskilda personer, familjer och nätverk krävs det flera saker. Vi behöver arbeta på ett sätt som är öppet och nyfiket. Vi behöver också kunna lyssna in andras perspektiv och tankar och reflektera kring dem.

Eftersom det dagliga arbetet inom vår verksamhet är detaljstyrt är det viktigt att vi arbetar aktivt för att ha en helhetssyn och på så sätt kunna se mönster bakom detaljerna. Vi strävar mot att ha ett systemiskt förhållningssätt som grund för vårt arbete. Det innebär att vi ser på världen utifrån begrepp som *helhet*, *sammanhang*, *relationer* och *mönster*. Dessa olika delar hänger alltid ihop och påverkar hela tiden varandra.

En stor utmaning i vårt arbete för att se till helheten kring en person är att lära oss att vara uppmärksamma på alla olika delar som vi behöver förstå. Ibland syns inte alla delar så tydligt. Att inse det gör att vi kan nå nya lösningar och utvecklas.

En annan stor utmaning är att individ- och familjeomsorg har gått mot att bestå av mindre delar som är specialiserade på sitt område. Det innebär att vi behöver se till att det som försvårar en helhetssyn försvinner.

Individ- och familjeomsorgen ska ha en större inverkan på samhällsplaneringen när det gäller sociala aspekter. Det ökar möjligheten till att kommunens arbete kan tillgodose invånarnas behov ur ett helhetsperspektiv.

Frigöra och utveckla

Vi vill arbeta för att de enskilda personernas egna styrkor och färdigheter ska komma fram och användas. För att göra det behöver vi skapa relationer och samarbete mellan oss och de personer som vi finns till för. Tillsammans ska vi hitta lösningar och vägar som kan leda till att personerna får känna att de har förmågor som gör att de kan vara självständiga.

För att kunna stötta våra målgrupper ännu mer måste vi våga utvecklas och testa nya arbetssätt och metoder som kan vara till nytta för dem. Därför behöver vi vara uppdaterade på sociala innovationer i Sverige och världen. Arbetet ska alltid utgå från vetenskaplig evidens. När vi arbetar använder vi våra specialkunskaper tillsammans med bästa tillgängliga forskning samt den enskilda personens situation, erfarenhet och önskemål för att på så sätt kunna möta den enskildes behov på bästa sätt.

För att våga utvecklas och testa nya arbetssätt krävs det att vi har modiga ledare och ett arbetsklimat där ledningen har stor tillit till medarbetarna. Det är också viktigt att vi vågar utmana invanda föreställningar hos oss själva och i samhället i stort. Gör vi det kan vi skapa en arbetsplats som är inkluderande, utvecklande och tillitsbaserad.

För att kunna minska onödig byråkrati och möta kravet på snabb och effektiv handläggning och kommunikation krävs det att vi digitaliseras och använder oss av ny teknik. Digitala arbetssätt är också en förutsättning för att kunna möta samhällets ökade behov av individ- och familjeomsorgen samtidigt som resurserna minskar. Vi behöver hitta e-tjänster som förenklar för invånarna och som effektiviserar och förenklar vårt administrativa arbete. En ökad digitalisering av individ- och familjeomsorgen kräver hög säkerhet och kompetens samt kostar pengar. Därför är det viktigt att vi samarbetar med andra för att lyckas.

För att individ- och familjeomsorgen ska präglas av nytänkande, mod och vilja att förändra arbetssätt ställs krav på politiker, chefer och medarbetare att tillsammans skapa en kultur som uppmuntrar kreativitet, innovation och nya arbetssätt.

Förutsättningar

Individ- och familjeomsorgen vill att kompetenta socialarbetare ska vilja arbeta i Borås Stad och känna stolthet, glädje och en fortsatt vilja att utvecklas inom organisationen. Därför behöver det vara balans både mellan de krav som finns på arbetet och de förutsättningar som ledningen ger medarbetarna, samt mellan medarbetarnas arbetsliv och fritid.

Borås Stad arbetar utifrån sex steg i arbetet för att se till att medarbetarna har den kompetens som krävs: *attrahera, rekrytera, introducera, utveckla, behålla* samt *avveckla*. För att vi ska klara vårt komplexa uppdrag och framtida utmaningar krävs det att vårt arbete kontinuerligt utvärderas och utvecklas utifrån de sex stegen.

Det finns alltid en naturlig personalomsättning inom en organisation. Individ- och familjeomsorgen behöver därför se till att det alltid finns tillräckligt med kompetent personal som får de förutsättningar som krävs för att de ska kunna utföra socialt arbete som skapar relationer och delaktighet.

Vi behöver kontinuerligt och aktivt arbeta med att ta emot studenter och ge dem praktikperioder som är inbjudande och håller hög kvalitet. På så sätt kan vi attrahera studenterna till att börja arbeta i Borås Stad. Nyanställda ska få en bra introduktion och känna tillhörighet både till den egna arbetsgruppen och till förvaltningen i helhet.

Individ- och familjeomsorgen ska arbeta med att vara en attraktiv arbetsgivare som erbjuder sina medarbetare en god arbetsmiljö där de får stöd i sitt arbete och har en konkurrenskraftig lön. Medarbetare ska känna att ledningen litar på dem och de ska kunna lita på ledningen. En grund för god arbetsmiljö och hög trivsel ska vara öppen, ärlig och uppmuntrande kommunikation.

Medskapande

Enligt gällande lag ska vi stärka den enskildes ställning och inflytande över de beslut och insatser som rör dem. Därför ska individ- och familjeomsorgen göra det möjligt för de enskilda personerna att känna att de är delaktiga genom individuellt utformat stöd och genom att ta vara på personernas erfarenhet och synpunkter. På så sätt kan vi få veta den enskildes behov, önskemål och förväntningar. Vi ska ha en öppen dialog och ett nyfiskt utforskande förhållningssätt som inkluderar personers relationer och sammanhang. Då kan nya möjligheter skapas och det blir möjligt att göra förändringar eftersom den enskilda kan få ett anpassat stöd.

Individ- och familjeomsorgen behöver vara lättillgänglig för de personer som behöver hjälp och stöd från oss. Det ska vara enkelt att ta kontakt med oss. Yngre barn ska få möjlighet till stöd och hjälp tidigt i livet. Upptäckt problematik ska fångas upp på ett bra sätt och vi ska sträva efter att ge stöd i ett tidigt skede innan situationen förvärras, oavsett var i livet personen befinner sig. Även förebyggande insatser ska bygga på ett samarbete mellan den enskilda personen och oss med fokus på att ta till vara på personens kraft och motivation för att nå personlig och social utveckling. Vi ska också skapa förutsättningar för att mötas i tillgängliga lokaler och via enkla kontaktvägar. Vi ska öka tillgängligheten för personer med funktionsnedsättning eller med olika kulturella bakgrunder.

Samhällets och individ- och familjeomsorgens tankar om förmågan och kompetensen hos de personer vi möter hänger ihop med hur möjligheten till delaktighet ges till personerna. Det är viktigt att vi är medvetna om de normer och värderingar som finns inom vår organisation

och som ledning och medarbetare har kring de enskildas delaktighet och medskapande. Medskapande handlar till stor del om vem som har tolkningsföreträde och om maktbalansen mellan enskilda med behov och vår organisation.

Även yngre barn har rätt att bli lyssnade på och ska känna delaktighet. I FN:s barnkonvention, främst artikel 12, fastslås barnets rätt att delta i beslutsfattande processer och att de ska få sin åsikt respekterad och beaktad i förhållande till ålder och mognad. I förslaget om ny socialtjänstlag förtydligas barn och ungas rätt till delaktighet.

Genom att vi arbetar på ett sätt som främjar delaktighet får vi mer kunskap om våra målgruppers behov och erfarenheter på en övergripande nivå. Det ger i sin tur en bättre kvalitet och service. Det blir mer effektivt att utgå från målgruppens faktiska behov jämfört med att utgå från behov som andra än målgrupperna själva har försökt att uttolka. Då ser vi de vi möter som kompetenta individer med stor kunskap och erfarenhet om sin egen livssituation och vad som skulle vara värdefullt och göra nytta för dem. På så sätt jämnas maktbalansen ut mellan de som beslutar eller ger stöd och hjälp och de personer som får stöd och hjälp.

Samverkan

Vi ser att utmaningarna i samhället ökar. Missbruk och samsjuklighet, kriminalitet, fattigdom, våld i nära relationer och utanförskap i olika former är komplexa områden. Personer som behöver stöd och hjälp från individ- och familjeomsorgen har ofta en komplex problematik och kan behöva insatser från flera olika verksamheter för att få sina behov tillgodosedda. Individ- och familjeomsorgen behöver vara flexibel och kunna möta de aktuella samhällsutmaningarna. Det sker ofta i samverkan med andra förvaltningar i Borås Stad eller andra samhällsorgan, organisationer eller föreningar. Genom ett välorganiserat samarbete med andra verksamheter kan vi ge den enskilda personen rätt insatser i rätt tid utifrån ett helhetsperspektiv. På så sätt kan en förändring genomföras och personen kan nå sina mål. God samverkan leder också till ökade förutsättningar för att kunna använda resurser mer effektivt.

Nyckeln till framgång är inte att arbeta samtidigt i parallella spår. Vi behöver arbeta tillsammans med fokus på den enskilda personens behov.

De olika parter som samverkar behöver ha en tydlig strategi, struktur och ansvarsfördelning. Vi ska ha gemensamma mål och prioriteringar och vi ska samordna olika forum för den enskilda för att underlätta den dagliga livssituationen. Då blir det tydligt vem som ska göra vad och vem som kan svara på vilka frågor.

Individ- och familjeomsorgsnämnden har ett samarbetsuppdrag gällande boendefrågor för att minska hemlöshet och för barn och unga i riskzon. Uppdragen handlar om att arbeta för ett effektivt och tvärprofessionellt stöd åt de grupper som är berörda.

Den samverkan som finns idag mellan kommunens olika förvaltningar, regionen, polis, organisationer och civilsamhället behöver utvecklas och förbättras. Det handlar bland annat om att öka förståelsen för varandras uppdrag, förutsättningar och begränsningar genom en öppen dialog och utbyte av erfarenheter för att kunna hitta nya sätt att samverka.

Uppföljning

Individ- och familjeomsorgsförvaltningen ansvarar för att upprätta, följa upp och löpande revidera en handlingsplan utifrån detta program.

Uppföljning av förvaltningens utvecklingsarbete utifrån detta program sker årligen i Individ- och familjeomsorgsnämnden.



BORÅS
STAD

Postadress 501 80 Borås **Besöksadress** Stadshuset, Kungsgatan 55
Telefon 033-35 70 00 **e-post** boras.stad@boras.se **Webbplats** boras.se