

Sluttrapport for prosjektet

Kvalitetskoordinator for implementering av internkontrollarbeid i Nav Hamar

Prosjektet

Ved prosjektets oppstart i 2018 var status for målgruppen til prosjektet slik: "I Hamar kommune lever 11,3 % av barn i lavinntektshusholdninger. Dette er noe over landsgjennomsnittet som er på 10 %. Mange bor med enslig forsørger. Hovedvekten er familier der hovedforsørger har lav utdanning og uten yrkestilknytning. Av de barna som vokser opp i lavinntektshusholdninger er 46,2 % innvandrere/flyktninger.

Kommunen ønsker å gjøre en målrettet innsats for å nå denne gruppen spesielt. Hedmark revisjon har, på oppdrag fra Kontrollutvalget i Hamar, undersøkt om Hamar kommune klarer å nå målsettingene om å forebygge og redusere barnefattigdom i kommunen, gjennom systematisk mål- og resultatstyring, og ved godt samarbeid og helhetlig tjenesteyting. Utarbeidet rapport påpeker at kommunen har klare forbedringspunkter på systematisk mål- og resultatstyring og målrettet samarbeid på tvers.

Det er behov for en samlet oversikt over hvilke barn/familier som mottar hvilken støtte/tiltak på tvers av ulike tiltak/enheter. Panelstudien "Barn og unges levekår i lavinntektsfamilier" (2000-2009) viser at helsesituasjonen blant barn og foreldrene i vedvarende lavinntekt er markert dårligere enn hos tilsvarende familier. Barna oppgir flere plager og psykosomatiske symptomer, og har større skolefravær. Forskjellene øker i 16- 18-årsalderen. Barn i lavinntektsfamilier deltar i mindre grad i organiserte fritidsaktiviteter enn barn ellers, da spesielt de yngste barna. Der barn lever i stabil lavinntekt er det en større andel som har behov for spesialundervisning. Blant de som har benyttet spesialundervisning er det en markant større sannsynlighet for at de også benytter andre hjelpetjenester (barnevern, barne- og ungdomspsykiatri). Barn fra lavinntektsutvalget skårer lavere på selvoppfattet kompetanse og kontroll enn barn i kontrollutvalget.

SSBs rapport (20, 2017) "Levekårsundersøkelse blant personer med innvandrerbakgrunn" viser at innvandrere har dårligere levekår enn befolkningen for øvrig på områder som sysselsetting, arbeidsforhold, boligstandard, økonomi, helse og sosial kontakt. De eier i mindre grad sin egen bolig, har tyngende boutgifter, lavere deltagelse på fritidsaktiviteter, har i liten grad råd til ferie og har psykiske helseplager. Flere oppgir at de har det økonomisk vanskelig. De nevnte forhold øker sjansen for sosiale, psykiske og fysiske vansker og påvirker i stor grad foreldrenes arbeidsevne og mulighet for integrering. Bosettingen av flyktninger i Hamar ble mer enn fordoblet fra 43 bosatte i 2015 til 103 i 2016. I 2017 ble det bosatt 68 flyktninger.

Hamar kommune har en lav arbeidsledighet i befolkningen generelt. Sysselsettingsgraden blant innvandrere er lavere enn hos befolkningen for øvrig. Til tross for lav ledighet og god sysselsettingsvekst er det krevende å skaffe praksisplasser og overgang til arbeid for introdeltakere. Det er lite industri og få arbeidsplasser for ufaglærte i tillegg til en hard konkurranse om praksisplasser. Gjennomsnittstall viser at over 30 % av introdeltakerne ikke kommer i arbeid. Dette rammer i stor grad voksne innvandrere med liten skolegang, samt kvinner. Stor andel deltagere med lav skolefaglig kompetanse fra hjemlandet øker behovet for mer praksisnære introduksjonsforløp, med arbeidsrettet norskopplæring, gjerne ute i bedrift. Hamar kommunes ambisjon er å øke andel innvandrere i arbeid. Her må vi samarbeide tett med frivillig sektor og næringsliv." (søknad til Fylkesmann Hedmark utviklingsmidler for sosiale tjenester 2018)

Dette var grunnlaget og bakgrunnen for at NAV Hamar søkte prosjektmidler for i 2018. Tallene har forbedret seg. Det er allikevel kontinuerlig arbeid som skal til for å opprettholde utvikle og implementere nye tiltak for å bedre levevilkårene for vanskeligstilte mennesker jfr. Sosial tjenesteloven. Rapporteringen av målgruppen for de tre fasene i prosjektet beskriver NAV Hamar slik: Sosialt og økonomisk vanligstilte innbyggere i Hamar kommune, som har behov for sosiale tjenester, og andre som står i fare for å komme i et vanskelig liv.

Prosjektperiode

1 mars 2019 – 28 februar 2022

Hva skulle prosjektet oppnå?

NAV Hamar sin kvalitetskoordinator har bistått leder/nestleder i utvikling, implementering og etterlevelse av internkontroll rutiner for kontoret og kommunen etter Lov om Sosiale tjenester.

Hva har prosjektet utviklet?

Prosjektet bidro i fase 1 og 2 til en bred kartlegging og innsikt av avvik og hvilket planarbeid som er gjort for at kontoret skal yte forsvarlige tjenester etter NAV-loven og Lov om sosiale tjenester. Deretter ble det ut ifra fase 2 og 3 utarbeidet en plan for hvordan NAV Hamar skal utvikle systematisk kvalitetsarbeid rundt internkontroll. I fase 3 har prosjektet fortsatt med å videreutvikle dette, samtidig som vi har implementert og etterlevd jobbet som er gjort i de to første fasene av prosjektet og arbeidet med å gjøre rollen kvalitetskoordinator som en fast rolle i daglig drift.

Tiltaket har gjennom de tre fasene utviklet: Rollen for kvalitetskoordinator. Systematisk internkontroll av vedtak som gjelder tildeling og utmåling av sosiale tjenester. Starten av en plan for systematisk internkontroll for helhetlig oppfølging i NAV Hamar. Kvalitetshåndbok for NAV Hamar. Systematisk lederstøtte. Kompetanseutvikling for ledere og NAV veiledere. Tiltaket har også bidratt til: Tjenestedesign for NAV Hamar Erfaringsdeling med andre NAV kontorer i Innlandet.

Hva har dere oppnådd med prosjektet?

NAV Hamar har gjennom de tre fasene utarbeidet en systematisk internkontroll med fokus på kvalitet jfr. § 4 krav til forsvarlighet og § 5 internkontroll. Det har vært og vil fortsette å være sterkt fokus på å bedre levekår for innbyggerne i Hamar kommune ved å tilby helhetlig og kvalitativt gode tjenester, og kvalitetskoordinator vil hjelpe til med å etterleve dette arbeidet videre i nytt tjenestedesign.

Hvordan har dere undersøkt måloppnåelse for prosjektet?

NAV Hamar sine mål for prosjektet ved første søknad i 2018 var: "Mål NAV Hamar skal ikke ha avvik fra Fylkesmannen i 2019 på systemnivå. Tjenestemottakere skal få forsvarlige tjenester etter Lov om sosiale tjenester. Delmål 1. NAV Hamar skal gi faglig kvalitativ god oppfølging til alle tjenestemottakere som har KVP.

Hamar skal gi faglig kvalitativ god oppfølging til alle tjenestemottakere som skal ha et aktivitetstilbud etter §20 i SLT. 3. NAV Hamar skal etablere og være knutepunktfunksjon i Hamar kommune for å forhindre barnefattigdom og gi alle barn like muligheter uavhengig av familiens inntekt. Hamar kommune er i ferd med å vedta Handlingsplan mot barnefattigdom og NAV Hamar har koordineringsansvaret for denne planen. Hamar kommune skal ha færre antall barn som vokser opp i lavinntekt i 2018 enn i 2015.

I følge www.barnefattigdom.no hadde Hamar 575 barn i 2015 som vokste opp i vedvarende lavinntekt. "Tiltakene har i fase 1 og 2 hatt stor involvering av veiledere, koordinatore og ledere, og noe brukermedvirkning.

Prosjektet har i fase 3 arbeidet med utvikling/implementering av tiltakene, og NAV Hamar fortsetter dette arbeidet videre. Det vil være kvalitetskoordinator som har dette som en del av sin rolle i daglig drift. Prosjektet har gitt mye innsikt, kunnskap og erfaringer som NAV Hamar tar med seg videre i daglig drift. NAV Hamar har nådd sine mål gjennom prosjektet: Programmet økonomisk sosialhjelp i Hamar kommune med de seks prosjektene har utviklet seg i de to siste fasene av prosjektet (se under avsnittet FASE 3 – 2021/2022 lengre ned i rapporteringen) Det er spesielt prosjekt familie, gjeld, kvp og jobbsentral som har bidratt til måloppnåelse i prosjektet. Knutepunktfunksjon for familier i lavinntekt ble utviklet gjennom de to første fasene. Systematisk egenkontroll og internkontroll av vedtak som gjelder tildeling og utmåling av sosiale tjenester.

Hva var de største utfordringene knyttet til prosjektet?

Omfattende systemavvik på Fylkesmannen i Hedmark sitt tilsyn ved NAV Hamar i 2016 var grunnlaget for søknaden om prosjektmidler i 2018.

Hvilke erfaringer er gjort av gjennomførte tiltak eller aktiviteter?

NAV Hamar har gjennom prosjektets tre faser fått innsikt, kunnskap og erfaringer som vi tar med oss videre i arbeid med internkontroll for STL, og utvikling av NAV Hamar.

En kort beskrivelse av de viktigste suksessfaktorene for de tre fasene er: Fase 1 og 2: Prosjektet har i korte trekk i fase 1 og 2 bidratt til en bred kartlegging av avvik og hvilket planarbeid som er gjort for at kontoret skal yte forsvarlige tjenester etter NAV-loven og Lov om sosiale tjenester. Deretter ble det ut ifra dette utarbeidet en plan for hvordan NAV Hamar skulle utvikles ved å jobbe med systematisk kvalitetsarbeid rundt internkontroll. Dette ble gjort i form av at kvalitetskoordinator i fase 1 og 2 av prosjektet jevnlig har deltak i/bidro til:

- Drøftingsarenaer for kontoret (publikumsmottak/jobbsenter, økonomiavdeling, sosialfaglig oppfølgings avdeling, ungdomsavdeling og arbeid/helse avdeling, kvp møter, SMARTE team (utviklingsprosjekt for en mer helhetlig arbeidsmetodikk), fagutviklingsarealer, veiledningsgrupper).
- Utvidet ledermøte. Dette for å sikre fokus på systematisk kvalitetsarbeid av internkontrollen i kontoret, være støtte for avdelingsledere, nestleder og NAV leder innenfor dette fagområdet, samt tett lederforankring av internkontroll arbeidet.
- Forankring av utfordringer og tett samarbeid med kommunalsjef for By, miljø og arbeid som representerer Kommunedirektøren i partnerskapet som resulterte i Program for økonomisk sosialhjelp.
- Kontroll og veiledning av vedtak etter STL. Herunder delegasjonsmyndighet på økonomisk sosialhjelp for Hamar kommune.
- Planlegge og etterleve årshjul for fagutvikling og internkontroll for STL.
- Utvikling av kompetansekartlegging av og for veiledere i NAV Hamar med utgangspunkt i STL § 5.
- Utvikle en kvalitetshåndbok som i hovedsak gjelder tjenester som skal gis etter STL. Denne skal være til hjelp i tillegg til rundskrivet STL og veileder for arbeidsrettet oppfølging. Den skal være tilgjengelig for hele kontoret, og er fortrinnsvis tenk som veiledning og støtte for de som saksbehandler/veileder økonomisk sosialhjelp.
- Involvering av NAV veiledere, og fokus på kvalitet og forsvarlighet på tjenesten til brukeren. Dette har vært utført i fagutviklingsmøter, drøftingsarenaer og individuell veiledning av veilederne ved daglig vedtakskontroll.
- Brukermedvirkning. Dette er satt mer fokus på i arbeid med brukerreisen i NAV Hamar. Det er startet opp brukerutvalg for ungdom. Dette utvalget har hatt redusert aktivitet på grunn av korona situasjonen.
- Planlegging og gjennomføring av kompetanseuker/dager og fagdager for hele kontoret. Disse ukene er delvis planlagt ut ifra kompetansekartlegging som er gjort i forbindelse med STL § 5.
- Samhandling med kontorets familiekoordinator, som er Hamar kommunes knutepunktsfunksjon for Handlingsplanen mot barnefattigdom, for å utvikle funksjonen i sin helhet. Funksjonen har som mål å redusere barnefattigdom og gi alle barn like muligheter uavhengig av familiens inntekt.
- Vært en del av NAV Hamar sin prosjektgruppe som hadde mål om å kartlegge arbeidsflyt og utvikle nytt tjenestedesign. Prosjektet har hatt bred medvirkning blant NAV Hamar sine medarbeidere. 1. november 2020 igangsatte NAV Hamar nytt tjenestedesign organisert etter hovedutfordringer til brukerne, bruker i sentrum og med mål om å skape en mer helhetlig arbeidsmetodikk for de brukerne som har behov for det.
-

FASE 3 – 2021/2022(til februar) I prosjektets tredje fase har vi tatt med oss de gode erfaringene vi har gjorde i fase 1 og 2. Målet og fremdriftsplanen for fase 3 ble med grunnlag i dette slik:

- Avklare behov og evt arbeidsbeskrivelse for rollen kvalitetskoordinator i NAV Hamar etter prosjektets slutt.
- Etterleve søknadens opprinnelige mål i 2018:
 - NAV Hamar skal ikke ha avvik fra Statsforvalter på systemnivå. Tjenestemottakere skal få forsvarlige tjenester etter Lov om sosiale tjenester.
 - Implementering av kvalitetshåndboka for medarbeidere og utvidet ledergruppe.

Erfaringene fra fase 1 og 2 sikret NAV Hamar en stabil positiv utvikling av et system for kontroll og kvalitet av tjenesten med utgangspunkt i STL § 4 og § 5. Dette ble vurdert til å fortsatt være aktuelt å fortsatt gjennomføre og utvikle videre i fase 3 og ble/blir jevnlig praktisert gjennom en tredje og siste fase i perioden 21.02.20- 20.02.2022, og har vært/er:

- Kontroll og veiledning av vedtak etter STL. Herunder delegasjonsmyndighet på økonomisk sosialhjelp for Hamar kommune.
- Koordinere fagkoordinatorer og øvrige fagkontakter i NAV Hamar og sikre fokus på helheten og STL § 5.
- Nær kontakt og samarbeid med familiekoordinator.
- Kompetanseutvikling i dialog med utvidet ledergruppe på system og individnivå for hele kontoret, med fokus på helhetlig oppfølging og en bedre brukerreise i nytt tjeneste design med bruker i sentrum.
- Driver av fagutvikling for fagteam økonomi og fag-koordinator økonomi. Hvor det har vært fokus på kvalitet og kontroll STL § 4 og § 5. Dette med utgangspunkt i metodikk med planer i årshjul.
- Koordinator av veiledningsprogrammet for NAV Hamar. Dette er ett program som er utviklet av NAV Innlandet og som sammen med utvidet ledergruppe tilpasses konteksten NAV Hamar. Programmet har fokus på å utvikle veilederne i NAV sin kjernekompetanse i veiledningsfaget.
- Være tilgjengelig for samarbeidspartnere.
- Lederstøtte på fagområdet STL.
- Internkontroll med hovedfokus på STL § 4 og § 5 fire ganger i løpet av 2021. Her vil alle nivåer i organisasjonen involveres (veiledere, koordinatorer, avdelingsledere og NAV leder Nær tilknytting til Programmet for utvikling av tjenesten økonomisk sosialhjelp i Hamar kommune. Dette er ett program med 6 underliggende prosjekter. Målet med programmet er følgende: "Innen utgangen av 2023 skal Hamar være en gjennomsnitts kommune i kommunegruppe 10 på antall brukere med behov for økonomisk sosialhjelp og sysselsettingen skal være økende. Skal en lykkes med dette er det definert tre hoveddelmål: 1. Brukere som har vært lenge på sosialhjelp må tilbake i arbeidslivet, være selvforsørget eller motta rett ytelse. 2.Nye brukere som kommer til må veiledes raskt tilbake til arbeid/utdanning 3.Hamar kommune skal yte en forsvarlig og helhetlig forvaltning av sosial tjenesteloven. Gjennomsnittlig lengde med økonomisk sosialhjelp skal ligge på gjennomsnittet i kommunegruppe 10." Tiltak/aktiviteter som i fase 3 har bidratt til å utvikle rollen kvalitetskoordinator videre til å bli en fast rolle i NAV Hamar: Det har vært sterkt fokus på at kvalitetskoordinatorrollen også videre skal bidra til å bedre levekår for innbyggerne i Hamar kommune ved å tilby helhetlig og kvalitativt gode tjenester med utgangspunkt i kartleggingen og erfaringene fra fase 1 og 2. Dette vil gjennomføres i tett dialog med NAV leder.
- Fokus på den helhetlige brukerreisen i det nye tjenstedesignet.
- Oppfølgingssamtaler med NAV leder med utvikling av rollen har vært fast tema.
- Deltatt på utvidet ledermøter ukentlig, samt avdelingsleder møte fra halvveis i året. Innspill og drøftinger her, for å sikre at vi har fått ønsket effekt av rollen.
- Evaluering av prosjektets 1. og 2. fase med kontorets veiledere, koordinatorer og ledere.
- Brukermedvirkning. Sterkere fokus på å snakke med brukere for innsiktsarbeid om hva de mener god kvalitet er på tjenestene.
- Erfaringsbasert samarbeid med andre NAV kontorer.
- Drøfting i partnerskap om effekter og behov sett i sammenheng med utvikling og endring også som følge av COVID-19. Dette har vært gjort særlig med kommunal styringslinje. Det er også vært gjentagende tema i møtepunkter med Kommunalsjef for By, miljø og arbeid. NAV Hamar har også hatt ønske om dialog med Statsforvalteren om vurdering utfra ett omverdensanalyse perspektiv og COVID-19 på fremtidig behov for denne type rolle i et kontor på størrelse og behov med Hamar. På grunn av pandemien har det vært krevende å sette fokus på dette temaet, men det er fortsatt muligheter for å gjøre dette i tiden fremover.