

Kvalitetsuppföljning – Samhällsorientering

Förslag till beslut

Arbets- och företagsnämnden noterar informationen till protokollet.

Sammanfattning

Nacka kommun arbetar aktivt med ett systematiskt kvalitetsarbete som syftar till att kvalitetssäkra resultat och kvalitet hos jobb- och utbildningsexperter som är auktoriserade att erbjuda samhällsorientering. En viktig del i detta arbete är att förbättra styrningen av såväl rutinerna för samarbetet med jobb- och utbildningsexperterna som mätning och uppföljning av resultaten. I det systematiska kvalitetsarbetet ingår att följa upp att jobb- och utbildningsexperterna följer kommunens auktorisationsregler samt att följa upp kvalitet och resultat hos experternas arbete.

Under våren 2017 genomfördes verksamhetsbesök till samtliga jobb- och utbildningsexperter som erbjuder samhällsorientering i kundvalet. Detta som ett led i kommunens arbete med det systematiska kvalitetsarbetet. I rapporten redovisas varje dialog som förts med experten tillsammans med en utvecklingsplan för de områdena som behöver utvecklas. Fokus låg på resultatet utifrån effektiviteten i antagnings- och genomförandeprocessen, avbrottsstatistiken och kundnöjdheten.

Verksamhetsbesöken har även innehållit en uppföljning av hur jobb- och utbildningsexperterna följer kommunens auktorisationsvillkor. I de fall som jobb- och utbildningsexperter uppvisar brister åläggs experten att åtgärda bristen. Uppföljningen sker därefter för att säkerställa att experten uppfyller samtliga auktorisationsvillkor.

Uppföljningen visar även att det tar för lång tid (30 dagar i genomsnitt) innan en elev som har ansökt om samhällsorientering påbörjar kursen. Analys visar bland annat att kommunikationen mellan kommunen och jobb- och utbildningsexperten behöver förstärkas så att expertens uppdrag tydliggörs, exempelvis att experten ska hitta lösningar så att eleven kan få undervisningen på sitt hemspråk även om experten inte har denna kompetens själv. Det är ett krav att experten ska erbjuda samhällsorientering på kundens hemspråk och detta kan leda till att kursstarten försenas för kunden. .

Genomförandetiden för kursen ligger inom de mål som kommunen har fastställt, sex till tio veckor. Avbrotten i samhällsorienteringen är låga (sju procent) och har sina orsaker främst i att kunden flyttar och byter hemkommun, byter jobb- och utbildningsexpert med mera. Kundnöjdheten mäts med hjälp av en kundenkät och resultatet visar på att de flesta kunder är nöjda.

Ärendet

Nacka kommun arbetar aktivt med ett systematiskt kvalitetsarbete som syftar till att kvalitetssäkra resultat och kvalitet hos jobb- och utbildningsexperter som är auktoriserade att erbjuda samhällsorientering. En viktig del i detta arbete är att förbättra styrningen av såväl rutinerna för samarbetet med jobb- och utbildningsexperterna som mätning och uppföljning av resultaten. I det systematiska kvalitetsarbetet ingår dels att följa upp att jobb- och utbildningsexperterna följer kommunens auktorisationsregler samt dels att följa upp kvalitet och resultat hos experternas arbete.

Under våren 2017 genomfördes verksamhetsbesök till samtliga jobb- och utbildningsexperter som erbjuder samhällsorientering. Detta som ett led i kommunens arbete med det systematiska kvalitetsarbetet. I rapporten redovisas varje dialog som förts med experten tillsammans med en utvecklingsplan för de områdena som behöver utvecklas.

Vid verksamhetsbesöken lades ett fokus i resultaten på följande indikatorer:

- Effektivitet, hur snabbt startar och genomför kunden sin samhällsorientering
- Kundnöjdhet
- Avbrott

Verksamhetsbesöken har även innehållit en uppföljning av hur jobb- och utbildningsexperterna följer kommunens auktorisationsregler. Bristerna rör främst att jobb- och utbildningsexperterna inte följer standardiserat ledningsarbete. Experter som visar brister följs upp och uppmanas att åtgärda dessa senast 1 december 2017 och rapportera till kommunen.

Slutsatser och behov av utveckling

Vid uppföljningen av hur jobb- och utvecklingsexperterna följer Nackas auktorisationsregler ser kommunen brister hos vissa experter. Det handlar främst om expertens ledningsarbete, att man följer standardiserade kvalitetsprocesser med mera. Kommunen kontaktar löpande experter med brister och uppmanar att senast den 1 december 2017 återkomma till kommunen med information om att bristerna är åtgärdade. Vid uppföljning av kvalitet och resultat hos experterna har kommunens fokus varit att följa upp effektivitet vid antagning och genomförandet av utbildningen, analys av kunder som avbryter samt kund nöjdheten.



Effektivitet i antagning och utförande

Det är viktigt att kunden snabbt kommer i utbildning och att tiden mellan att kunden anmäler sig till kursen till dess kursen startar är så kort som möjligt. Under år 2016 tog detta 30,5 dagar i genomsnitt, vilket behöver förkortas till två veckor som är målet för svenskaför invandrare undervisningen för nyanlända. Såväl kommunen som experterna behöver se över möjligheterna att förkorta tiderna med hjälp av ett förstärkt samarbete med mera.

Tabell 1 nedan sammanfattar avbrottsresultaten hos varje jobb- och utbildningsexpert

Tabell 1

	Dagar från anmälan till start	Dagar för genomförande	Avbrott	NKI 1-5
DiSara coaching AB	14	40	1	5
Jobblotsen Sverige AB	17	33	10	4,8
Omsorgslyftet utbildningar AB	37	41	11	5
Strömbergs jobbcoachning	7	0	9	saknas
Academedi Eductus AB	43	38	13	5
Integra	65	53	6	saknas
Genomsnitt	30,5	34,2	8,3	5

Kurstiden för samhällsorientering är reglerad i lag. Efter beslut i nämnden och efter diskussioner med arbetsförmedlingen ska nu experternas kurstid vara sex till tio veckor. 2016 var kurstiden i genomsnitt 34,2 dagar vilket är i enlighet med regelverket. Experter som inte klarar detta har fått uppmaningen att senast den 1 december återkomma till kommunen med plan på hur man ska klara av kravet.

Negativa och positiva avbrott

Uppgifterna i tabell 1 bygger på avbrott under perioden 1 juni till sista december 2016. Avbrotten ligger på samma nivå som i kommunala vuxenutbildningen. Avbrotten har lyfts och diskuterats vid verksamhetsbesöken till experterna. Det finns ett antal faktorer som genererar avbrott, förutom de sedvanliga (eleven flyttar till en annan kommun, eleven blir sjuk med mera), som beror på att eleven vill byta till en expert som erbjuder en insats som passar elevens behov bättre eller att man är missnöjd.

Kundnöjdhet

För att säkerställa bra kvalitet i samhällsorienteringen som experterna erbjuder är det viktigt med kartläggning av kundernas omdöme. Kundnöjdheten mäts med hjälp av en kundenkät och resultatet visar på att de flesta kunder är nöjda. Kommunen arbetar med att förbättra kvaliteten i mätningarna, bland annat behöver svarsfrekvensen förbättras.

Annat utvecklingsarbete

En stor del av kunderna i samhällsorientering ingår i etableringen och här sker ett nära samarbete med Arbetsförmedlingen. Myndigheterna förstärker och utvecklar samarbetet i syfte att ge kunderna stöd till en snabbare integrationsprocess, ett viktigt steg i detta samarbete är att myndigheterna upprättar en gemensam etableringsplan där



samhällsorientering är en viktig insats. Det förstärkta samarbetet inkluderar även ett pilotprojekt där personal från myndigheterna ska kunna arbeta med ett gemensamt IT-stöd.

Bilagor

1. Kvalitetsrapport, verksamhetsbesök för samhällsorientering

Carina Filipovic
Enhetschef
Arbets- och företagsenheten

Joumana Bagdi
Integrationsutvecklare
Arbets- och företagsenheten