

Granskning av ekonomiskt bistånd i Farsta

Socialtjänstinspektörer
September 2011

Innehåll

Inledning	3
Information om stadsdelen Farsta	4
Granskning av ekonomiskt bistånd i Farsta	5
Hemsida.....	5
Reception och väntrum	5
Mottagningsgruppen	5
Ärendedragning.....	6
Granskning av personakter.....	7
Personalens kompetens	8
Socialsekreterare om kvalitet	9
Systematiskt kvalitetsarbete	10
Socialtjänstinspektörernas sammanfattande analys	10

Inledning

Funktionen socialtjänstinspektörer infördes i Stockholms stad år 2010. Socialtjänstinspektörerna har som uppgift att granska individ- och familjeomsorgens verksamheter ur ett kvalitets- och brukarperspektiv. Till grund för arbetet finns en instruktion antagen av socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden i mars 2010.

Under 2011 granskar socialtjänstinspektörerna verksamheten ekonomiskt bistånd. Tidigare under året har ekonomiskt bistånd vid stadsdelsförvaltningarna i Bromma och Skärholmen granskats. Rapporten avser granskning av ekonomiskt bistånd i Farsta stadsdelsförvaltning.

För att göra granskningsarbetet tydligt och kunna stämma av resultaten har en granskningsmodell tagits fram. Modellen bygger på lagstiftningens bestämmelser om god kvalitet.

Kvalitetsparagrafen i socialtjänstlagen

3 kap 3 § SoL *”Insatser inom socialtjänsten skall vara av god kvalitet. För utförande av socialnämndens uppgifter skall det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Kvaliteten i verksamheten skall systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras”.*

God kvalitet är när tjänsterna svarar mot de mål som beslutas, samt när tjänsterna

- bygger på respekt för människors självbestämmande och integritet
- utgår från en helhetssyn, är samordnande och präglas av kontinuitet
- är kunskapsbaserade och effektivt utförda
- är tillgängliga
- är trygga och säkra och präglas av rättsäkerhet i myndighetsutövningen

Genomförandeplan

Planeringen av genomförandet gjordes med utgångspunkt från den generella granskningsmodellen som innehåller sex områden: Utgångspunkter, Avgränsning, Faser i granskningsarbetet, Frågeställningar/Frågor, Genomförande och Analys.

Genomförande

- Granskning av hemsida/reception/väntrum
- Deltagande vid telefonmottagning/mottagningsgrupp och arbetsmöten/ärendediskussion
- Granskning av dokument och dokumentation
- Intervju/samtal med ledning och personal

Utvärdering

- Analys och återkoppling till ledning och personal
- Sammanställning av granskningsrapport för avlämning till nämnd

Information om stadsdelen Farsta

Områdesfakta¹

I Farsta stadsdel bor ca 51 000 personer, ungefär hälften kvinnor och hälften män. Cirka 30 % av befolkningen har utländsk bakgrund.

Det finns strax under 5 900 familjer med barn och 66 % av dessa är gifta/sammanboende med barn under 18 år. 29 % av familjerna består av ensamstående mödrar. Ensamstående fäder utgör 5 % av familjerna.

Andelen förvärvsarbetande i åldersgruppen 20-64 år är 73 %. Den årliga medelinkomsten är 266 500 kr. Under 2010 var arbetslösheten 4,4 %.

Av eleverna i årskurs 9, saknade 6,2 % slutbetyg i svenska, i engelska 7,5 % och i matematik var det 8,3 %.

Ohälsotalet för stadsdelen under år 2010, beräknat på sjukpenning, rehabilitering och sjukersättning, var 26 dagar.

Ekonomiskt bistånd²

I juni 2011 erhöll 871 hushåll ekonomiskt bistånd, till en sammanlagd kostnad av 6 746 tkr. Fördelat per hushåll blir summan 7745 kr.

Försörjningshinder fördelat på vuxna biståndstagare:

Arbetslös	491
Sjukskriven med läkarintyg	181
Sjuk- eller aktivitetsersättning	57
Arbetshinder, sociala skäl	159
Vård av barn	42
Arbetar deltid, ofrivilligt	47
Arbetar heltid	3
Tillfälliga behov	1
Övriga	6

Enheten för försörjningsstöd i Farsta

Enheten för försörjningsstöd är organiserad i mottagningsgrupp, försörjningsstödsgrupp, rehabgrupp och uppsökandegrupp för boendefrågor, den s.k. Bo-gruppen. På enheten arbetar ca 40 personer, fördelat på socialsekreterare, ekonomihandläggare och administrativ personal. I socialsekreterargruppen ingår budget- och skuldrådgivare samt boutredare.

Enheten samarbetar med Skarpnäcks stadsdelförvaltning kring kvinnofrid. En av budget- och skuldrådgivarna har sin arbetsplats på Farsta Hotellhem. Rehab-gruppen arbetar med sjukskrivna personer i samverkan med försäkringskassan, arbetsförmedlingen och landstinget. För att få stöd i bedömningar av läkarintyg sker ett nära samarbete med en läkare på konsultbasis. Förvaltningen erbjuder arbetsträning genom den egna verksamheten Arbetsforum.

¹ Områdesfakta. Augusti 2011. Stockholms stads utrednings- och statistikkontor AB, USK

² Månadsrapport juni 2011. Stockholms stads utrednings- och statistikkontor AB, USK.

Granskning av ekonomiskt bistånd i Farsta

Granskningen har följt genomförandeplanen.

Hemsida

Stadsdelens hemsida har granskats med avseende på information om ekonomiskt bistånd.

Socialtjänstinspektörernas synpunkter: Hemsidan ger en bra och utförlig information om ekonomiskt bistånd samt hur enheten kan kontaktas. På hemsidan finns också information om överklagan. Informationen finns på olika språk och som lättläst text. Informationen går också att lyssna till.

Reception och väntrum

Reception och väntrum har granskats med avseende på tillgänglighet. Vid Farsta stadsdelsförvaltnings reception finns, förutom receptionist och vakt, en socialsekreterare, som i första hand tar emot besökarna till enheten för försörjningsstöd och handlägger akuta ärenden.

Socialtjänstinspektörernas synpunkter: Receptionen har god tillgänglighet. Bemanningen med en socialsekreterare i receptionen ökar tillgängligheten för den enskilde. I receptionen finns informationsmaterial och ansökningsblanketter. Besökarna har möjlighet att söka information med hjälp av flera datorer. Besökarna kan också nå sina handläggare per telefon. I väntrummet finns en kopiator. Tillgängligheten för synskadade kan förbättras om hissarna, från gatuplanet till receptionen, förses med blindskrift eller högtalare som anger på vilket våningsplan receptionen ligger.

Mottagningsgruppen

I mottagningsgruppen arbetar sex socialsekreterare och en samordnare. Handläggarna på mottagningsgruppen ansvarar för telefonmottagningen och tar emot samtal som rör både enheten för försörjningsstöd och enheten för vuxna. Två socialsekreterare har telefonmottagning samtidigt under två timmar varje förmiddag. Mottagningsgruppen handlägger ärenden av engångskaraktär, tar emot alla nybesök och gör den sociala grundutredningen, innan ärendet överförs till försörjningsstödsgruppen.

När någon enskild ringer till mottagningen gör socialsekreteraren en första bedömning, utifrån den enskildes berättelse och den information som inhämtas från en databas. I de fall socialsekreteraren bedömer att sökanden kan vara berättigad till försörjningsstöd får sökanden, inom 14 dagar, ett brev med meddelande om en besöks tid. Brevet innehåller också information om vilka dokument sökanden ska ta med sig vid besöket.

Har den enskilde behov av fortsatt kontakt fördelas ärendet till en handläggare på försörjningsstödsgruppen. Sökanden får då ett brev, med uppmaning att kontakta en namngiven socialsekreterare på försörjningsstödsgruppen.

Socialtjänstinspektörernas synpunkter: Tillgängligheten under telefontid var god. Den som kontaktar mottagningsgruppen får svar på sina frågor, men någon mer allmän introduktion om hur det går till vid ansökning om försörjningsstöd gavs inte rutinmässigt. Samtalen under telefontiden var mer fokuserade på vad socialsekreteraren behövde veta för att kunna göra en bedömning om sökanden skulle kallas till nybesök. Enligt uppgift informerar istället handläggarna den enskilde vid de personliga besöken om vad som är av vikt att veta vid ansökan om ekonomiskt bistånd. Socialtjänstinspektörerna har inte följt den fortsatta handläggningen under besöket hos socialsekreteraren. Därför kan inspektörerna inte uttala sig om hur de enskilda blev informerade eller om deras delaktighet i planeringen.

Under telefonmottagningen söker socialsekreterarna uppgifter om den enskilde i en databas utan att upplysa om detta. Bestämmelserna i 11 kap 1 § SoL reglerar socialnämndens skyldighet att inleda utredning. Steget innan benämns förhandsbedömning, då nämnden ska göra en bedömning om utredning ska inledas eller inte. Under förhandsbedömningen får nämnden endast ta kontakt med den enskilde eftersom det anses som en utredningsåtgärd att hämta in uppgifter ifrån andra. Även om uppgifter är offentliga ska sökanden informeras om att kontroller görs. I stadens riktlinjer för ekonomiskt bistånd står att ”alla kontroller som görs och kontakter som tas i samband med en biståndsansökan ska ske med den sökandes samtycke”³.

Den sociala grundutredningen görs av socialsekreterare vid mottagningsgruppen. Inom enheten pågår en diskussion huruvida den sociala grundutredningen ska göras inom mottagningsgruppen eller inom försörjningsstödsgruppen. Socialtjänstinspektörerna anser att det är viktigt att dessa diskussioner fortsätter och att ledningen väger för- och nackdelar med att den socialsekreterare som ska formulera arbetsplanen och arbeta tillsammans med den enskilde i det långsiktiga arbetet mot självförsörjning, inte är med och utreder grundförutsättningarna för planeringen. Denna fråga behöver nog analyseras, så att verksamheten kan garantera en rättsäker, kunskapsbaserad och effektiv handläggning som bygger på kontinuitet.

Det finns ett hinder genom det valda sättet att sökanden måste ringa åter till stadsdelen för att få en ny handläggare inom försörjningsstödsgruppen. Här kan det finnas en risk att berättigade sökande av någon anledning inte ringer igen och etablerar en ny kontakt.⁴

Under telefonmottagningen tar socialsekreterarna även emot sökanden till vuxenheten. Här skulle en checklista som utgångspunkt för samtalet kunna vara till stöd för socialsekreterare som ännu inte hunnit få praktisk erfarenhet från exempelvis missbruksområdet.

Ärendedragning

Under en eftermiddag i veckan har socialsekreterarna i mottagningsgruppen avsatt tid för ärendedragning. Detsamma gäller försörjningsstödsgruppen, där även ekonomihandläggarna deltar. En eftermiddag i månaden har grupperna gemensam

³ Handläggning av ekonomiskt bistånd, Riktlinjer i Stockholms stad, 2010-05-24

⁴ ”Att skilja agnarna från vetet”, Renate Milas, Socialvetenskaplig tidskrift nr 3/2001

ärendedragning. Personalen är samlad under hela ärendedragningen. Handläggarna har även tillgång till enskild arbetsledning under fastställda tider två dagar i veckan. Bo-gruppen, som förutom det vräkningsförebyggande arbetet gör hembesök vid oklara boendeförhållanden, har möten varje vecka med förvaltningens ansvariga enhetschefer, där de gemensamt planerar för insatser och fattar beslut.

Socialekreterarna på försörjningsstödsgruppen ska vid behov komplettera och revidera grundutredningen som gjorts på mottagningsgruppen. De ska upprätta en arbetsplan och ansvara för det långsiktiga sociala arbetet, samtidigt som de prövar rätten till bistånd under tiden. Ekonomihandläggarna sköter den ekonomiska administrationen enligt den arbetsplan som socialekreteraren har ställt samman. Ekonomihandläggarna och socialekreterarna har schemalagd jourtjänstgöring.

Socialtjänstinspektörernas synpunkter: Socialekreterarnas föredragningar gav en fragmentarisk beskrivning av de sökande, vilket gjorde det svårt att få ett helhetsperspektiv på sökandes situation. Föredragningarna var många gånger ofullständiga. Frågor från arbetsledning och kollegor hade handläggaren ofta inte svar på. I vilken mån den enskilde deltog i planeringen var därför svårt att bedöma.

En utredning, som ger en helhetsbild av den enskildes situation, är nödvändig som utgångspunkt för det långsiktiga sociala arbetet, som är huvuduppgiften för socialtjänstens enheter för ekonomiskt bistånd. Konsekvenserna av en ofullständig utredning kan bli att den enskilde inte får den hjälp som är nödvändig.

På arbetsmötet diskuterades också domar från förvaltningsrätt och kammarrätt. Enheten har en rutin för att öka noggrannheten vid överklagningar. Stadens riktlinjer tillämpas.

Barnperspektivet i utredningsarbetet och ärendedragningen behöver utvecklas till att mer uppmärksamma det enskilda barnet och dess situation.

Granskning av personakter

Granskningen avsåg slumpvis utvalda personakter i gruppen hushåll som aktualiserats för utredning under september och oktober månad 2010 och som fortfarande var aktuella under april/maj månad 2011.

32 akter valdes ut, vilket utgjorde 50 % av gruppen. Fem akter föll bort under granskningen då de inte var tillgängliga.

Grundutredning fanns upprättad i 21 av de 27 akterna. Informationen i grundutredningarna bestod av mycket korta meningar och enstaka ord. En av akterna innehöll en grundutredning med information under samtliga rubriker som anges i utredningsdokumentet. Analys saknades i samtliga grundutredningar. En individuell bedömning fanns i tre av akterna. Individuellt anpassade mål fanns i tre akter. I övrigt var målen generellt beskrivna eller saknades helt.

Arbetsplaner fanns i 16 av de 27 granskade akterna. Sju arbetsplaner var undertecknade av den enskilde. Kravställandet fanns dokumenterat i 13 av 17 arbetsplaner. Innehållet i tre av planerna var individualiserat, i resterande planer

var innehållet generellt formulerat. Generella mål fanns angivna i alla planer, men med en viss sammanblandning mellan delmål och konkret planering. Delmål fanns nedtecknade i sju av akterna, men även här handlade det mer om planering än vad som skulle uppnås på kort sikt.

Uppföljning/utvärdering fanns dokumenterad i två av de granskade akterna.

Journalanteckningarna innehöll uppgifter för planering, bedömning och beslut och det var möjligt att följa ärendet. Möjligtvis har dokumentationen av den ekonomiska administrationen i vissa akter en viss dominans. I två av de granskade akterna framgick det att den enskilde var delaktig i planeringen av insatser. I ytterligare två akter kunde en viss delaktighet urskiljas. I övriga akter kunde inte delaktighet urskiljas i dokumentationen.

Elva av de granskade akterna var barnfamiljer. Barnens behov och situation fanns kortfattat beskrivet i två av dessa akter. I ytterligare två akter fanns beslut med hänsyn till barnens behov.

Socialtjänstenspektörernas synpunkter: En grundutredning ska alltid göras i samband med att ett ärende aktualiseras. Förvaltningsmyndigheten har ett ansvar för att ett ärende blir tillräckligt utrett.⁵ Hur omfattande utredningen ska vara beror på omständigheterna i det enskilda fallet. Grundutredningen ska utgöra underlag för den arbetsplan som ska upprättas. Utredningen syftar till att kartlägga vilka behov som finns och vilka möjligheter och resurser den enskilde har för att själv tillgodose sina eller familjens behov. Socialsekreteraren behöver få en helhetsbild av sökandens försörjningshinder, resurser och behov. I den absoluta majoriteten av de granskade akterna fanns ingen sådan helhetsbild att utläsa. Om den enskildes resurser och behov inte tydligt framgår kan en ofullständig utredning påverka rättsäkerheten. Den enskildes delaktighet framstod inte heller tydligt.

Arbetsplanen upprättas som underlag för hur den sökande ska uppnå självförsörjning. Planen är också utgångspunkten för uppföljning och utvärdering av insatserna på individnivå. För att få veta om målet för den enskilde bidragstagaren uppfylls, måste en regelbunden uppföljning/utvärdering göras. Uppföljning och utvärdering av en beslutad insats är också viktig för att få en koppling mellan kvalitet för den enskilda och kvalitet i verksamheten^{6 7}.

Barnperspektivet ska beaktas i enlighet med Stockholms stads riktlinjer om Handläggning av ekonomiskt bistånd⁸. Till stöd i arbetet för utvecklande av ett barnperspektiv finns en handbok framtagen av Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning.⁹

Personalens kompetens

Enhetens socialsekreterare och ekonomihandläggare besvarade en enkät med frågor om utbildning och erfarenhet.

⁵ Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten, Socialstyrelsen, Artikelnr. 2010-6-13

⁶ Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten. Socialstyrelsen. Artikelnr. 2010-6-13

⁷ Handläggning av ekonomiskt bistånd, riktlinjer, Stockholms stad, 2010-05-24

⁸ Handläggning av ekonomiskt bistånd, riktlinjer, Stockholms stad, 2010.05-24

⁹ Barnperspektiv och ekonomiskt bistånd. Handbok. Rinkeby-Kista sdf 2010

Majoriteten av enhetens socialsekreterare är kvinnor med socionomexamen. Av enkätsvaren framkommer att ca hälften av socialsekreterarna har en relativt lång tid i tjänst och de övriga har kort yrkeserfarenhet, två år eller kortare tid. Ekonomihandläggarna har arbetat i yrket i genomsnitt 11 år.

Personalen behärskar engelska och ytterligare 12 språk finns representerade.

Genomförda fortbildningar är kurser i etik och bemötande, felaktiga utbetalningar samt neuropsykiatriska funktionshinder. Socialsekreterarna har regelbunden handledning av utomstående konsult.

Socialtjänstenspektörernas synpunkter: Drygt hälften av socialsekreterarna har lång erfarenhet från praktiskt arbete. En stor andel är alltså relativt nyexaminerade och behöver skolas in i sin yrkesroll. Socionomexamen är en generalistutbildning, som i det praktiska arbetet måste byggas på med introduktion, inskolning och påbyggnadsutbildningar. När det gäller introduktion har enheten utarbetat ett program, som ger goda möjligheter för nyanställda att lära sig de specifika rutiner, som gäller på arbetsplatsen. Det är också viktigt att tid ges för inskolning, som är den process där man lär sig att i praktiken förstå och klara av det man i teorin har lärt sig.¹⁰

Socialsekreterare om kvalitet

Socialsekreterarna besvarade en enkät med frågor om delaktighet, helhetsperspektiv, samverkan och barnperspektiv. Enkäten följdes upp med två fokusgrupper.

Delaktighet innebär att den enskilde, i så hög grad som möjligt, är med och utformar insatserna. 75 % av socialsekreterarna betonade vikten av ett socialt arbete där klienten är delaktig.

Helhetsperspektiv innebär att handläggaren skaffar sig god kunskap om den enskildes försörjningshinder, resurser och behov. Här ingår också begrepp som samordning och kontinuitet. 50 % av socialsekreterarna betonade vikten av att socialt arbete ska bedrivas med ett helhetsperspektiv.

Samverkan kan definieras som ”när någon eller några tillför sina specifika resurser, kompetenser och/eller kunskaper till en uppgift som man gemensamt har att utföra”¹¹. Samverkan innebär, att verksamheter tillför olika perspektiv för att åstadkomma en helhetsbedömning av individens behov, och/eller att bidra med den egna verksamhetens resurser till en helhetsinsats för individen. Majoriteten av socialsekreterarna svarar att både den interna och externa samverkan fungerar bra, men 50 % påpekar att det ändå finns fortsatta utvecklingsbehov.

Barnperspektiv används i betydelsen att vuxna ser barnet, strävar efter att förstå det och vidtar åtgärder som syftar till barnets bästa. I detta ingår att lyssna till barnet och respektera det som en individ med egna rättigheter och uppfattningar.

¹⁰ Leda känslomässigt krävande arbete, Gothia 2011. Kap. 4. A - L Lindquist

¹¹ Boklund, A. 2005, Socialhögskolan i Stockholm, Rapport i socialt arbete

25 % av handläggarna uppger att de brukar göra hembesök i familjer med långvarigt bidragsberoende. Runt 7 % svarar att de brukar samtala med barnen och ta med barnen i arbetsplanen.

Socialtjänstinspektörernas synpunkter: Av enkätsvaren och diskussionerna i fokusgrupperna framgick det att en majoritet av socialsekreterarna arbetar för att utveckla kvaliteten. Men det framgick också att det finns behov av att utveckla arbetet med helhetssyn och barnperspektiv. Här ska ändå enhetens Bo-grupp nämnas, som bl.a. arbetar för att förhindra vräkningar av barnfamiljen, och därmed har speciellt fokus på barn.

Systematiskt kvalitetsarbete

Avdelningschef, enhetschef och biträdande enhetschef besvarade en enkät om pågående kvalitetsarbete. Enkäten följdes upp med samtal.

Under våren 2008 påbörjades ett utvecklingsarbete för en kvalitetssäkrad enhet för försörjningsstöd. Sedan våren 2009 har enheten arbetat med den s.k. LEAN-metoden.¹² Det pågår också ett arbete med att ta fram av ett enhetligt ledningssystem för kvalitetsarbetet, som ska föreläggas stadsdelsnämnden för beslut under hösten. Förvaltningen deltar i flera projekt, inom staden och i samarbetet med landstinget, som ska leda till ett mer kvalitetssäkrat arbete.

Avdelningen/enheten har ingen fastställd och dokumenterad policy om brukar-medverkan. Det görs inga regelbundna kartläggningar av hur klienter/brukare uppfattar insatser och bemötande. En brukarenkät om bl.a. delaktighet och bemötande genomfördes under våren, men svarsfrekvensen var låg, varför generella slutsatser inte gick att dra.

Utvecklingsarbetet omfattar även samverkan, där förvaltningen har framtagna planer och utvecklade rutiner. Förvaltningen har bl.a. byggt upp ett "Internt Forum", där avdelningschefer deltar.

Socialtjänstinspektörernas synpunkter: Det pågående systematiska kvalitetsarbetet är positivt och skapar goda förutsättningar för en fortsatt utveckling mot ett kvalitetssäkrat arbete.

Stadsdelsförvaltningen har hunnit långt i sitt arbete med intern och extern samverkan. Här finns både styrning och struktur, som utgör två av tre grundförutsättningar för att nå framgång med samverkan. Den tredje förutsättningen är samsyn. Även här arbetar förvaltningen för att få till mötesplatser mellan de professionella. Ytterligare satsningar på en gemensam kompetensutveckling, med mål att uppnå tillitsfulla relationer och ett gemensamt förhållningssätt, skulle komplettera satsningen.¹³

Socialtjänstinspektörernas sammanfattande analys

Granskningen av enheten för försörjningsstöd i Farsta har visat på utvecklingsbehov vad gäller kvalitetsarbetet. Ledningen för enheten för försörjningsstöd har

¹² Att leda med lean, Kommunlitteratur, 2010

¹³ Strategi för samverkan, Socialstyrelsen, Rikspolisstyrelsen, Myndigheten för skolutv.2008

vid flera tillfällen påtalat behov av att utveckla det sociala utredningsarbetet och det har under granskningen framgått att det är där som det finns stora utvecklingsbehov. Den sociala utredningen är utgångspunkten för kvalitetsarbetet.¹⁴

Tillgängligheten till verksamheten i form av telefontider och jourer är god och ökas ytterligare av att en socialsekreterare tjänstgör i receptionen. Möjligtvis skulle en mer allmän information till den enskilde ges redan vid första telefonkontakten, istället för som nu vid nybesöket. Tillgängligheten kan påverkas av att sökanden får ta en ny egen kontakt med försörjningsstödsgruppen, efter att först ha varit i kontakt med mottagningen. Förvaltningens utvecklingsarbete kring samverkan är god. Här kan som goda exempel nämnas både inrättandet av ett ”Internt Forum” och Bo-gruppens vräkningsförebyggande arbete.

Den enskildes självbestämmande och delaktighet behöver bli mer framträdande. En helhetssyn behövs i såväl dokumentation som ärendediskussion. Den enskilde ska också ge sitt samtycke till de kontroller som görs under förhandsbedömningen. Det framgår inte att tjänsterna svarar mot de övergripande mål som anges i lagstiftning och riktlinjer då uppföljning och utvärdering saknas i dokumentationen. Barnperspektivet behöver uppmärksammas och återfinnas i både ärendediskussion och dokumentation.

Förutsättningarna för en fortsatt utveckling av kvalitetsarbetet är goda, men förutsättningarna för att lyckas fullt ut är i hög grad beroende på hur utvecklingsarbetet med de sociala utredningarna bedrivs. I planeringen för detta bör hänsyn tas till att ungefär hälften av socialsekreterarna nyligen avslutat sina studier och ännu inte är fullt inskolade i arbetet.

¹⁴ Socialstyrelsens handbok, Ekonomiskt bistånd. Artikelnr.2003-101-2