



Handläggare: Inger Nilsson
Telefon: 08-508 23 305

Till
Hägersten-Liljeholmens
stadsdelsnämnd 2011-11-24

Uppföljning av brukarundersökningar - svar på skrivelse

Förvaltningens förslag till beslut

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens svar på skrivelse från (S) och (V) .

Maria Mannerholm
Stadsdelsdirektör

Ingrid Widebäck
Avdelningschef

Sammanfattning

Eva Fagerhem m.fl. (S) och Carita Stenbacka Tenezakis (V) har begärt en redogörelse över hur social omsorgs brukarundersökningar följs upp och hur förvaltningen avser att arbeta för att nå ett bättre resultat i kommande brukarundersökningar, speciellt inom enheten för ekonomiskt bistånd.

Alla enheter tar del av resultaten från brukarundersökningarna och diskuterar vad som behöver göras med anledning av de synpunkter som kommit fram. Vid enheten för ekonomiskt bistånd, vars resultat i brukarundersökningarna varit sämre än andra motsvarande enheters, planeras en omorganisation som ska möta de behov som uttryckts av klienterna vad gäller bl.a. stöd, bemötande och tillgänglighet.



Ärendets beredning

Ärendet har beretts vid avdelningen för social omsorg. Information till de fackliga organisationerna lämnas 8 november och till handikapprådet 17 november 2011.

Bakgrund

Eva Fagerhem m.fl. (S) och Carita Stenbacka Tenezakis (V) har begärt en redogörelse över hur social omsorgs brukarundersökningar följs upp och hur förvaltningen avser att arbeta för att nå ett bättre resultat i kommande brukarundersökningar, speciellt inom enheten för ekonomiskt bistånd.

Förvaltningens redogörelse

Alla enheter tar del av resultaten från brukarundersökningarna och diskuterar vad som behöver göras med anledning av de synpunkter som kommit fram. Vid enheten för ekonomiskt bistånd, vars resultat i brukarundersökningarna varit sämre än andra motsvarande enheters, planeras i samband med verksamhetsplan 2012 en omorganisation som ska möta de behov som uttryckts av klienterna vad gäller bl.a. stöd, bemötande och tillgänglighet.

Omorganisationen innebär att tre nya socialsekreterartjänster inrättas som ersättning för de befintliga fem bidragshandläggartjänsterna som dras in. Den bidragssökande får genom detta bara en handläggare istället för två, vilket är tänkt att öka effektiviteten i handläggningen samt att förenkla kommunikationen, förbättra kontinuiteten och att möjliggöra tätare kontakter mellan den enskilde och handläggaren. För socialsekreterargruppen innebär utökningen av antalet tjänster att antalet ärenden per handläggare halveras jämfört med tidigare. Förhoppningen är att socialsekreteraren genom detta ska kunna ge ett bättre stöd till den bidragssökande och bättre hjälp till personen att förändra sin livssituation. Som ytterligare åtgärd övervägs om socialsekreterarna ska erbjudas utbildning i motiverande samtal (MI).

Funktionen som bidragshandläggare avskaffas, men två av dem som arbetat med biståndshandläggningen kommer att erbjudas att använda sin kompetens i nya befattningar som administrativa assistenter. Arbetsuppgifterna blir dels att vara i receptionen för att hjälpa bidragssökande med ansökningarna, dels att kontrollera alla ansökningar vad gäller folkbokföring, tillgångar (t.ex. bilinnehav), inkomster och annat. Samtliga kontroller ska göras varje månad. Genom detta beräknas handläggningen bli snabbare samtidigt som risken för felaktiga utbetalningar minskas.

Bilagor

1. Skrivelse från Eva Fagerhem m.fl. (S) och Carita Stenbacka Tenezakis (V)