



Handläggare: Eva Tornberg och Kristina
Östergren
Telefon: 08-508 25 418/406

Till
Socialnämnden 19 maj 2011

Granskning av ekonomiskt bistånd i Bromma och Skärholmen

(1 bilaga)

Förvaltningens förslag till beslut

1. Socialnämnden godkänner socialtjänstinspektörernas rapport.
2. Socialnämnden delger Bromma och Skärholmens stadsdelsnämnder föreliggande rapport.

Leif Fransson
Tf förvaltningschef

Fredrik Jurdell
Avdelningschef

Sammanfattning

Socialtjänstinspektörernas uppgift är att granska individ- och familjeomsorgens verksamheter ur ett brukarperspektiv med fokus på kvalitet och rättsäkerhet. Denna rapport omfattar granskning av ekonomiskt bistånd vid Bromma och Skärholmens stadsdelsförvaltningar samt en utvärdering av den framtagna granskningsmodellen och genomförandeplanen. Inspektörerna konstaterar, efter den gjorda granskningen, att vissa utvecklingsbehov finns, men att det också finns förutsättningar för en utveckling mot ett kvalitetssäkrat arbete i båda stadsdelsförvaltningarna.

Ärendets beredning

Ärendet har utarbetats inom avdelningen för stadsövergripande sociala frågor på socialförvaltningen.

Bakgrund

Två tjänster som socialtjänstinspektörer infördes i Stockholms stad 2010. Inspektörernas uppgift är att granska individ- och familjeomsorgens verksamheter ur ett brukarperspektiv med fokus på kvalitet och rättsäkerhet för den enskilde.

I mars 2010 beslutade social- och arbetsmarknadsnämnden om en instruktion för inspektörernas arbete. Socialtjänstinspektören ska vara ett komplement till annan kvalitetsuppföljning för att säkerställa en god och likvärdig kvalitet i verksamheterna. Lagstiftning, kommunfullmäktiges mål, specifika nämndmål, stadens riktlinjer och stadens Vision 2030 ska vara styrande för inspektörernas arbete. Socialtjänstinspektörernas verksamhetsinriktning och mål är att ”stadens insatser inom individ- och familjeomsorgen ska vara av god och jämn kvalitet, den enskilde ska få likvärdig bedömning oavsett var i staden ärendet behandlas”.

Under förberedelserna inför kommande granskningar arbetade socialtjänstinspektörerna under hösten 2010 fram en modell för granskningsarbetet. Modellen bygger på lagstiftningens bestämmelser om god kvalitet och redovisades i socialtjänstinspektörernas årsrapport 2010.

Under verksamhetsåret 2011 kommer socialtjänstinspektörerna granska ekonomiskt bistånd vid stadens stadsdelsförvaltningar. Den rapport som nu föreläggs nämnden omfattar granskningen av ekonomiskt bistånd vid Bromma och Skärholmens stadsdelsförvaltningar samt en utvärdering av den framtagna granskningsmodellen och genomförandeplanen.

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

Granskningsmodell

Modellen innehåller följande områden:

1. **Utgångspunkter**; instruktionen för socialtjänstinspektörernas arbete, lagstiftningen och bestämmelser om ledningssystem för kvalitet
2. **Avgränsning** till annan tillsyn
3. **Faser i granskningsarbetet**; val av granskningsområde, förberedelse, kontaktagande, genomförande, analys, återkoppling och skriftlig rapport
4. **Frågeställningar/frågor**; formuleras utifrån lagstiftningens definierade kvalitetsområden och de områden som omfattas av ledningssystem
5. **Genomförande**; beskrivs i en detaljerad plan utifrån val av granskningsområde
6. **Analys**; informationen som granskningen ger analyseras mot lagstiftningens krav på god kvalitet och dokumenteras utifrån nationellt framtagna kvalitetsområden, som stämmer överens med lagstiftningen

Modellen har tagits fram för att granskningsarbetet ska få struktur, vara genomlyst och tydligt samt kunna förklaras och stämmas av.

Genomförandeplan

Planeringen av genomförandet av granskningen av ekonomiskt bistånd gjordes med utgångspunkt från den generella granskningsmodellen.

Genomförande

- Brev till förvaltningschefen, inledande möte med ledningen samt informationsmöte med personalen
- Granskning av hemsida/ reception/väntrum
- Deltagande vid telefonmottagning/mottagningsgrupp och arbetsmöten/ärendediskussion
- Granskning av dokument och dokumentation
- Intervju/samtal med bidragstagare, personal och ledning

Utvärdering

- Analys och återkoppling till ledning och personal
- Utvärdering av modell och genomförandeplan
- Granskningsrapporten sammanställs och avlämnas till nämnd

Granskning av ekonomiskt bistånd i Bromma och Skärholmen

Områdesfakta¹

Bromma har ungefär dubbelt så många invånare som Skärholmen, 64 529 personer jämför med 33 021 personer. Medelinkomsten i gruppen 20-64 år är i Bromma 388 400 kr per år och motsvarande i Skärholmen är 218 000 kr. (2009)

I Bromma är 17 % av befolkningen utrikes födda eller födda med två utrikes födda föräldrar, jämfört med Skärholmen där andelen är 64 %. (2009). Antalet förvärvsarbetande i Bromma uppgår till 82 % i åldergruppen 20-64 år och i Skärholmen är antalet förvärvsarbetande 64,2 %. (2008)

Enheten för ekonomiskt bistånd

I Bromma arbetar åtta socialsekreterare och tre ekonomihandläggare. Enheten leds av en 1:a socialsekreterare och enhetschefen. I Skärholmen utgörs personalen av 18 socialsekreterare, 10 bidragshandläggare, en biträdande enhetschef och enhetschef. Administrativ personal och ytterligare handläggare för mer specialiserade arbetsuppgifter som ex. budget- och skuldrådgivning, ingår.

I januari 2011 erhöll 405 hushåll i Bromma ekonomiskt bistånd, till en sammanlagd kostnad av 3 051 tkr. Fördelat per hushåll blir summan 7 333 kr.

I Skärholmen, under samma månad, erhöll 852 hushåll ekonomiskt bistånd till en sammanlagd kostnad av 6 523 tkr. Fördelat per hushåll blir summan 7 656 kr.

Socialtjänstinspektörernas sammanfattning

Bromma

Arbetet vid enheten för ekonomiskt bistånd vid Bromma stadsdelsförvaltning visar, i denna granskning, på utvecklingsbehov vad gäller kvalitetsarbetet. Det framgår inte tydligt att tjänsterna svarar mot de övergripande mål som anges i lagstiftning och riktlinjer. Den enskildes självbestämmande och delaktighet behöver bli mer framträdande och en helhetssyn behövs i såväl dokumentation som ärendediskussion. Utredningarna ska ge en god helhetsbild av den enskildes försörjningshinder, resurser och behov. En ofullständig utredning kan få som konsekvens att den enskilde inte får den hjälp som hon eller han behöver vilket också påverkar rättsäkerheten.

¹ Områdesfakta. Stockholm stads utrednings- och statistikkontor AB. USK

Tillgängligheten, i form av information och möjlighet till telefonkontakt med handläggare, är enligt socialtjänstinspektörerna av god kvalitet. För nybesök kan tillgängligheten påverkas av att den sökande efter en första kontakt med mottagningsenheten är tvungen att ta en ny kontakt med en namngiven handläggare för att få sin sak prövad. Det är viktigt att uppmärksamma arbetssättet så det inte leder till ökad selektion.

Barnperspektivet behöver uppmärksammas och återfinnas i dokumentation. Det råder osäkerhet om de sociala tjänsterna är trygga och säkra och till nytta för den enskilde då uppföljning och utvärdering inte finns dokumenterat. Diskussioner behövs om hur det sociala arbetet med att hjälpa människor till självförsörjning ska utformas för att sedan också omsättas i praktiken. Den samlade kunskapen och mångåriga erfarenheten hos personalen bör kunna utnyttjas för utvecklandet av ett socialt förändringsarbete. Samverkan behöver utvecklas både internt och externt.

Förutsättningar för en fortsatt utveckling av kvalitetsarbetet är goda. Ledningen för verksamhetsområdet Socialtjänst och Fritid har redan innan granskningen inleddes beslutat om inrättandet av ett ledningssystem för kvalitet, årliga kvalitetsuppföljningar och en planering för att fortsätta kvalitetsarbetet inom enheten för ekonomiskt bistånd har inletts.

Skärholmen

Granskningen av enheten för ekonomiskt bistånd i Skärholmen har visat på behov av utveckling av kvalitetsarbetet inom vissa områden. Uppföljning och utvärdering saknas i dokumentationen, varför det är svårt att avgöra om målen med insatsen nåtts eller om de sociala tjänsterna är trygga och säkra. De sociala tjänsterna svarar därför endast delvis mot de mål som anges i lag och riktlinjer. Den enskildes självbestämmande och delaktighet är framträdande i såväl ärendediskussion som i dokumentation och en helhetssyn av den enskilde, framträder tydligt under ärendediskussionen.

Dokumentationen i grundutredningarna kan förbättras vad gäller innehåll och omfattning och arbetsplanerna kan utvecklas till att än mer bli ett individuellt förändringsunderlag. En helhetsbild av den enskildes situation förstärker rättsäkerheten, vilken också ska garanteras. Utredningarna syftar till att kartlägga vilka behov som finns och vilka möjligheter och resurser den enskilde har att själv tillgodose sina eller sin familjs behov. Barnperspektivet behöver utvecklas vidare. Den samlade kunskapen hos personalen utnyttjas väl för utvecklandet av ett socialt förändringsarbete.

Tillgängligheten är god. Möjligtvis kan telefonmottagningen göras mer tillgänglig genom att ytterligare en telefonlinje hålls öppen under någon av veckodagarnas telefontider. En fortsatt utveckling av samverkan internt och externt behövs.

Utveckling av kvalitetsarbetet pågår inom enheten och avdelningen Socialtjänsten. Internkontroller genomförs på enheten och planeras ske även via avdelningens verksamhetscontrollers. Ständiga diskussioner förs inom enheten med mål att nå ett kvalitetssäkrat arbete.

Utvärdering av modell och plan

Granskningsmodellen har under denna granskning visat sig fungera väl och kommer att utgöra modell även för det fortsatta granskningsarbetet. Vad gäller genomförandeplanen behövs vissa redigeringar av enkäterna göras inför fortsättningen. Tidplan för intervju med brukare/brukarorganisationer är ändrad till att ske under den kommande fortsatta granskningen av ekonomiskt bistånd.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen föreslår att socialnämnden godkänner socialtjänstinspektörernas rapport om granskning av ekonomiskt bistånd inom stadsdelsförvaltningarna i Bromma och Skärholmen.

Bilaga

1. Granskning av ekonomiskt bistånd i Bromma och Skärholmen, Rapport, socialtjänstinspektörerna april 2011