

Handläggare
Elisabeth Jonsson
Telefon: 08-508 033 05

Till
Spånga- Tensta stadsdelsnämnd

**Svar på begäran om yttrande till Inspektionen för
vård och omsorg, utifrån klagomålet som avser
nämndens handläggning och kontakt med
klienter med dnr 8.2-22193/2014 -15**

Förvaltningens förslag till beslut

1. Stadsdelsnämnden lämnar svar på begäran om yttrandet i
enlighet med tjänsteutlåtandet.
2. Stadsdelsnämnden beslutar om omedelbar justering.

Christina Heglert
Tf. Stadsdelsdirektör

Toni Mellblom
Avdelningschef

Bakgrund

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) emottog klagomål 2014-07-16 gällande bemötande och handläggning av ekonomiskt bistånd inom avdelningen för individ och familjeomsorg. IVO överlämnade klagomålet till nämnden att hantera inom ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) och redovisa vilka åtgärder som har vidtagits gällande klagomålet. Nämndens redogörelse inkom 2014-11-10. IVO har svårt att utläsa i redogörelsen, vilka eventuella åtgärder som vidtagits med anledning av klagomålen eller om utredning av klagomålen skett.

Ärendet

IVO begär yttrande i den del av klagomålet som avser nämndens handläggning och kontakt med klienter. Utredningen ska utgå i enlighet med 5 kap 3 § SOSFS 2011:9

IVO begär även svar på följande frågor:

Svar på vidtagna åtgärder med utgångspunkt på ett systematiskt
förbättringsarbete gällande klagomål och synpunkter

1 Hur ser nämndens tillgänglighet ut ?

Åtgärder som vidtagits efter klagomålet är att det numera finns en socialsekreterare i receptionen, som kan ta emot ansökan, vägleda hur ansökan om ekonomiskt bistånd fylls i samt svara på frågor. Enheten har medarbetare som pratar olika språk och som kan vara behjälpliga i ett inledningsskede för språksvaga personer. Möjlighet finns också att ringa och ta hjälp av en telefontolk. Till besök erbjuds klient att ha tolk på sitt språk, som bokas in av socialsekreterare. Enheten har som målsättning att klient ska få träffa en socialsekreterare så snart som möjligt.

Då klient tar kontakt med enheten och ansöker om bistånd görs enligt socialstyrelsens rekommendationer, en bedömning och klient som står helt utan inkomster prioriteras framför andra som har vissa inkomster. Detta görs för att så långt det är möjligt undvika att nödsituationer uppstår.

Enheten arbetar kontinuerligt för att öka tillgängligheten. Under mars månad kommer tidsbokningstiden utökas till att omfatta både förmiddag och eftermiddag. Till tidsbokningen hänvisas klient som för första gången ansöker om bistånd.

Utifrån att stadsdelsförvaltningen Spånga-Tensta är beläget i ett industriområde mellan Spånga och Tensta arbetar enheten i nära samarbete med Medborgarkontoret som finns i Tensta centrum. Medborgarkontoret är öppet alla vardagar. Där kan medborgaren få stöd och vägledning med frågor om till exempel ekonomiskt bistånd. En dag i veckan finns en socialsekreterare från enheten ekonomiskt bistånd tillgänglig på Medborgarkontoret.

**2 Kommuneras beslut i enlighet med 17 §
Förvaltningslagen (1986:223) ?**

Kommunicering sker i enlighet med Förvaltningslagens 17 §. Vilket innebär att ett ärende inte får avgöras utan att den som är sökande har underrättats om en uppgift som har tillförts ärendet genom någon annan än den sökande själv. Sådana uppgifter ska ges den sökande tillfälle att yttra sig

över. Likaså kommuniceras beslut om avslag alternativt delavslag med besvärshänvisning. Alla beslut är skriftliga. Handläggare tar kontakt med klient per telefon eller per brev. Finns det svårigheter med språket finns tolk att tillgå samt vid behov bokar in ett besök. Enheten arbetar med att försäkra sig om att klient får den information som behövs. Enheten har en framtagna kvalitetsgaranti för medborgare som kan läsa svenska. Den innehåller information om vad man kan ansöka om, hur man fyller i ansökan, förklarar klientens rättigheter och skyldigheter med målsättning att göra myndighetsutövningen begriplig och förklarar varför man beviljas eller nekats bistånd. Kvalitetsgarantin beskriver även enhetens åtaganden. Exempel på åtaganden är att vägleda klient att hitta egna inkomster och att vara tillgänglig samt att ge ett gott bemötande. I kvalitetsgarantin finns också information om vart klient ska vända sig för rättelse eller har synpunkter eller klagomål.

Utvecklingsområde - Enheten behöver mer konkret beskrivning om vad kvalitetsgarantin innehåller för språksvaga personer. Enheten arbetar för att ta fram en broschyr som lättbegripligt kan ge medborgare med språksvårigheter information om hur myndigheten är uppbyggd och vilken hjälp eller stöd man kan få.

3 Hur beaktas barns bästa vid handläggning av ekonomiskt bistånd?

Barnperspektivet är en del i utredningen av ekonomiskt bistånd. Beslut grundas på rättsäkerhet och utifrån ett helhetsperspektiv, där barnet har en central roll.

Barnperspektivarbetet och barnkonventionen är viktiga arbetsverktyg. Inte minst de fyra portalparagraferna i konventionen. Barnfamiljer kan få avslag på sin ansökan om bistånd utifrån att man inte bedöms vara berättigad, i samband med utredning görs en bedömning om barnperspektivet. Såväl föräldrar som övriga medborgare erbjuds stöd och hjälp att överklaga beslut till förvaltningsrätten, om man är missnöjd med sitt beslut. Både bifall som avslag går att överklagas, vilket klient informeras om.

4 Hur säkerställer nämnden att bemötandet av klienter är gott?

Enheten arbetar dagligen med bemötandefrågor, det är viktigt att alla medborgare som kommer i kontakt med

enheten ska känna sig väl bemött. Spånga – Tensta stadsdelsförvaltnings medarbetare utgår från ett dokument kallat Rondellen som utgör grunden i värdegrundsarbetet, gällande bemötande, resultat, engagemang och kompetens. Dokumentet är bifogad som bilaga. Enheten har beslutat kring Bemötande: ”Vi visar varandra och klienten respekt och förståelse”.

Då enheten arbetar med samtliga medborgare används bland annat stadens bemötandeguide i det dagliga arbetet. Bemötandeguiden är bifogad som bilaga. En vidtagen åtgärd i enhetens kvalitetsledningssystem är ett enkelt frågeunderlag för språksvaga personer, där det visas en glad och en ledsen ”gubbe” och klient informeras om att enheten är intresserad av hur upplevelsen av bemötandet har varit. I slutet av ett besök där tolk har närvarat, informeras klient om vårt arbete med bemötande, frågeunderlag lämnas till klient som erbjuds att antingen svara på besöket alternativt ta med sig formuläret hem med svarkuvert. Frågeunderlaget är bifogad som bilaga. Enheten har arbetat och arbetar med att höja kvaliteten gällande bemötande och tillgänglighet, tydlighet, kompetens, delaktighet och rättsäkerhet, se bifogad resultat i stadens enkätundersökning ekonomiskt bistånd år 2014.

Ärendets beredning

Ärendet ha beretts vid avdelningen för individ och familjeomsorg i samarbete med strategiska staben.

Förvaltningens synpunkter

Enheten arbetar med ständiga förbättringar och det bland annat utifrån klagomål och synpunkter. Enheten träffar medborgare med stora variationer av svårigheter. Det ser enheten som en utmaning att kunna möta upp. Målsättning är att alla som kommer i kontakt med enheten ska ges ett gott bemötande och en rättssäker myndighetsutövning och att stadsdelsförvaltningens vision ”att göra skillnad för människan i vardagen” hålls levande.

Bilagor

1. IVO:s begäran om yttrande
2. Rondellen
3. Bemötande guiden
4. Stadens enkätundersökning ekonomiskt bistånd

5. Frågeunderlag