



Handläggare: Lisbeth Oulis
Tfn: 08-508 02 340

Till
Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd

Socialtjänstombudsman samt stadsövergripande brukarundersökningar

Remiss från kommunstyrelsen av motion (2008:61) av Karin Rågsjö (v)

Förslag till beslut

Tjänsteutlåtandet utgör svar på remissen.

Olle Johnselius
stadsdelsdirektör

Sakir Demirel
verksamhetsområdeschef

Ulrika Axelsson
verksamhetsområdeschef

Sammanfattning

I motion 2008:61 har Karin Rågsjö (v) väckt förslag om att ge socialtjänstnämnden i uppdrag att dels ta fram ett förslag till inrättande av en funktion som socialtjänstombudsman i Stockholms stad, dels ansvara för återkommande stadsövergripande brukarundersökningar inom individ- och familjeomsorg och ekonomiskt bistånd, dels utreda ytterligare former och modeller för ökad brukarmedverkan och ökat brukarinflytande inom samma verksamheter. Förvaltningen är positiv till att nya metoder för brukarinflytande utvecklas. Mot bakgrund av den komplexa bild av brukarmedverkan och brukarinflytande som ges i det statliga betänkande som motionären hänvisar till, är förvaltningen tveksam till inrättandet av en funktion som socialtjänstombudsman. Det vore bättre att först förutsättningslöst utreda former och modeller för ökad brukarmedverkan innan staden beslutar sig för en modell med just socialtjänstombudsman. Förvaltningen tillstyrker motionärens förslag om att socialtjänstnämnden bör ges i uppdrag att ansvara för återkommande stadsövergripande brukarundersökningar. Det skulle säkerställa en likabehandling i utvärderingen av resultaten och göra det möjligt att göra jämförelser mellan stadsdelsnämnderna/stadsdelsområdena. Förvaltningen ställer sig också positiv till motionärens förslag att socialtjänstnämnden får i uppdrag att utreda ytterligare former och modeller för ökad brukarmedverkan och ökat brukarinflytande inom verksamhetsområdena individ- och familjeomsorg samt ekonomiskt bistånd.

Bilaga

Motion 2008:61 av Karin Rågsjö (v)



Remissbehandling

Kommunstyrelsen har för yttrande remitterat motion 2008:61 till stadsdelsnämnderna Rinkeby-Kista, Älvsjö och Skärholmen samt till socialtjänstnämnden, stadsledningskontoret, Riksförbundet för hjälp åt narkotika- och läkemedelsberoende (RFHL) samt Ny Gemenskap. Remisstiden sträcker sig till den 5 december 2008.

Motionens innehåll

Förslaget i motionen berör verksamhetsområdena individ- och familjeomsorg (IoF) och ekonomiskt bistånd (EB)

Motionären föreslår att socialtjänstnämnden dels ska få i uppdrag att ta fram ett förslag till inrättande av en funktion som Socialtjänstombudsman i Stockholms stad, dels ansvara för återkommande stadsövergripande brukarundersökningar inom IoF och EB, dels utreda ytterligare former och modeller för ökad brukarmedverkan och ökat brukarinflytande inom IoF samt EB.

Motionären hänvisar till regeringens betänkande ”Evidensbaserad praktik inom socialtjänsten – till nytta för brukaren” (SOU 2008:18), som bland annat behandlar behovet av brukarmedverkan och brukarinflytande för enskilda personer och för brukares företrädare.

De delar av stadens socialtjänst som avser äldreomsorg och stöd och service till personer med funktionsnedsättningar har sedan tidigare särskilda ombudsmän.

Dessa ombudsmän lämnar årliga rapporter till kommunstyrelsen med förslag till förbättringsåtgärder baserat på kontakter med brukarna och verksamheter. Staden genomför minst vart fjärde år stadsövergripande brukarundersökningar inom hemtjänst, ledsagning och avlösning. Resultatet av undersökningarna återges för hela staden så att nämnder/förvaltningar och verksamheter kan jämföra sina resultat med varandra inom nämnda områden.

Något liknande finns inte inom IoF eller EB. I syfte att stärka brukarinflytandet föreslår därför motionären att detsamma ska införas även inom dessa verksamheter.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen delar motionärens uppfattning om att det är angeläget att öka brukarnas inflytande i socialtjänsten. Detta gäller både på individnivå och på gruppnivå.

Att öka den enskildes delaktighet och inflytande över handläggningsprocessen och insatserna är ett arbete som pågått en längre tid inom socialtjänstens olika verksamheter, även inom individ- och familjeomsorg och ekonomiskt bistånd. Klienternas rätt till information, insyn och delaktighet finns inskriven i lagstiftningen och är beskriven i stadens riktlinjer.

Betänkandet ”Evidensbaserad praktik inom socialtjänsten – till nytta för brukaren”, som motionären hänvisar till, fokuserar på vikten av att stärka kunskapsbasen inom socialtjänsten och vikten av att införa arbetsmetoder som ger bättre förutsättningar att systematisera, kommunicera, utveckla och dokumentera det egna arbetet. Ytterst syftar detta till att uppnå så goda resultat som möjligt i de insatser som brukarna/klienterna erbjuds. I detta ingår också att vidareutveckla brukarens/klientens inflytande dels genom att klienten får information och känner till vad som fungerar bra inför planering av insatser, dels genom att den enskildes erfarenheter beaktas i samband med utformningen av insatser som riktas till henne eller honom.

I de kunskapsbaserade arbetssätt som redan införts i staden, t.ex. Addiction Severity Index (ASI) inom missbrukarvården och arbetssätt som är under införande inom barnavården, Barns Behov i Centrum (BBiC) är den enskildes delaktighet och inflytande av avgörande betydelse i det praktiska utförandet. I BBiC, som är ett system för dokumentation och uppföljning av den sociala barnavården, ska barnet och föräldrarna fortlöpande få ge sin syn på och kommentera innehållet i all dokumentation och barnets inställning ska särskilt beaktas.

Förvaltningen tillämpar även andra sätt att efterfråga brukarnas synpunkter t.ex. genom fokusgrupper och brukarenkäter.

I tidigare nämnda betänkande, där brukarinflytande och brukarmedverkan avhandlas, framgår att utredningen hävdar att metoderna för brukarmedverkan behöver utvecklas. Utöver brukarmedverkan, som en självklar del i det kunskapsbaserade arbetet på individnivå, behövs det en fördjupad diskussion om brukarens och klientens förutsättningar att medverka och utöva inflytande på socialtjänstens område på övergripande nivå. Utredningen ser detta arbete som en långsiktig metodutveckling där det är nödvändigt att staten tillskjuter resurser. Detta arbete behöver fokuseras på att ta fram bättre kunskap om vilka metoder som bäst tillvaratar brukarperspektivet.

Förvaltningen är positiv till att nya metoder för brukarinflytande utvecklas. Mot bakgrund av den komplexa bild av brukarmedverkan och brukarinflytande som ges i det nämnda statliga betänkande som motionären hänvisar till, är förvaltningen tveksam till inrättandet av en funktion som socialtjänstombudsman. Tveksamheten gäller framför allt om en sådan funktion säkerställer att



brukarnas synpunkter verkligen integreras i utvecklingen av socialtjänsten på ett sådant sätt att det blir ett reellt brukarinflytande. Det vore bättre att först förutsättningslöst utreda former och modeller för ökad brukarmedverkan innan staden beslutar sig för en modell med just socialtjänstombudsman.

Förvaltningen tillstyrker motionärens förslag om att socialtjänstnämnden bör ges i uppdrag att ansvara för återkommande stadsövergripande brukarundersökningar. Det skulle säkerställa en likabehandling i utvärderingen av resultaten och göra det möjligt att göra jämförelser mellan stadsdelsnämnderna/stadsdelsområdena. Brukarundersökningarna bör enligt förvaltningens mening ställa frågor avseende bemötande, handläggningstider, tillgänglighet och liknande. I det sammanhanget är det viktigt att beakta de svårigheter som finns när det gäller att nå brukare inom stadsdelsområden som Rinkeby-Kista. Svårigheterna handlar sannolikt både om motivation och språkliga hinder.

Slutligen ställer sig förvaltningen positiv till motionärens förslag att socialtjänstnämnden får i uppdrag att utreda ytterligare former och modeller för ökad brukarmedverkan och ökat brukarinflytande inom verksamhetsområdena individ- och familjeomsorg samt ekonomiskt bistånd.
