



Justerat 2012-09-03

Anna König Jerlmyr och Roger Mogert

§ 10

**Granskning av ekonomiskt bistånd i Hägersten-Liljeholmen, Älvsjö samt
Enheten för hemlösa**

Dnr 1.3-0369/2012

Socialnämndens beslut

1. Socialnämnden godkänner socialtjänstinspektörens rapport.
2. Socialnämnden tillsänder Hägersten-Liljeholmen och Älvsjö stadsdelsnämnder rapporten.

Ärendet

Socialtjänstinspektörernas uppgift är att granska kvaliteten och rätts säkerheten i individ- och familjeomsorgens verksamheter ur ett brukarperspektiv. Denna rapport omfattar en avgränsad granskning av ekonomiskt bistånd i Hägersten-Liljeholmen, Älvsjö samt vid Enheten för hemlösa. I Hägersten-Liljeholmen och vid Enheten för hemlösa pågår ett målmedvetet kvalitetsarbete och fortsatta utvecklingsbehov finns främst i dokumentationen av det sociala arbetet. I Älvsjö har kvalitetsarbetet påverkats av en tidigare svåröslig personalsituation.

Förvaltningen hade redovisat ärendet i ett tjänsteutlåtande daterat 8 maj 2012.

Förslag till beslut

Ordföranden Anna König Jerlmyr m.fl. (M), ledamoten Ann-Katrin Åslund (FP), ledamoten Stina Bengtsson (C) och ledamoten Ewa Samuelsson (KD) föreslog att nämnden skulle besluta enligt förvaltningens förslag till beslut.

Vice ordföranden Roger Mogert m.fl. (S), ledamoten Stefan Nilsson m.fl. (MP) och ledamoten Inger Stark (V) framlade ett annat förslag till beslut och föreslog att nämnden skulle besluta enligt detta förslag.

Beslutsgång

Ordföranden ställde förslagen till beslut mot varandra.

Nämnden beslutade utan omröstning enligt ordföranden Anna König Jerlmyr m.fl. (M), ledamoten Ann-Katrin Åslund (FP), ledamoten Stina Bengtsson (C) och ledamoten Ewa Samuelsson (KD) förslag till beslut.

**Reservation**

Vice ordföranden Roger Mogert m.fl. (S) ledamoten Stefan Nilsson m.fl. (MP) och ledamoten Inger Stark (V) reserverade sig mot nämndens beslut enligt följande.

1. Socialnämnden godkänner i huvudsak socialförvaltningens förslag.
2. Förvaltningen får i uppdrag att ta fram en samlad bild av hur personalomsättningen ser ut inom ekonomiskt bistånd i hela staden, vilka orsaker som finns och vilka insatser som görs för att minska personalomsättningen.

Personalen är den viktigaste resursen i socialtjänsten. Att en stadsdelsförvaltning som i Älvsjös fall har haft hög personalomsättning i två år är inte acceptabelt, med tanke på att det är servicen till utsatta människor som kraftigt försämras. Vi vet att det också har varit hög personalomsättning inom försörjningsstöd i andra stadsdelsförvaltningar, till exempel i Enskede-Årsta-Vantör där man gjort en organisationsförändring.

Personalomsättningen i Älvsjö och i andra stadsdelsförvaltningar med hög personalomsättning måste noga analyseras för att förebygga nya problem. Tillräckliga insatser måste sättas in om trenden inte bryts. Det är viktigt att förvaltningarna genomför avgångssamtal när anställda slutar, för att tidigt kunna ta tag i brister som leder till personalomsättning. Om det handlar om problem som behöver lösas på politisk nivå, till exempel resurser, måste återkoppling göras till politiken.

Vid protokollet

Lisbeth Westerlund
sekreterare



Handläggare: Eva Tornberg
Telefon: 08/508 25 418, 076 12 25 418

Till
Socialnämnden

Granskning av ekonomiskt bistånd i Hägersten-Liljeholmen, Älvsjö samt Enheten för hemlösa

Förvaltningens förslag till beslut

(2 bilagor)

1. Socialnämnden godkänner socialtjänstinspektörens rapporter.
2. Socialnämnden tillsänder Hägersten-Liljeholmen och Älvsjö stadsdelsnämnder föreliggande rapport.

Gillis Hammar

Förvaltningschef

Tina Heinsoo

T.f Avdelningschef

Sammanfattning

Socialtjänstinspektörernas uppgift är att granska kvaliteten och rättsäkerheten i individ- och familjeomsorgens verksamheter ur ett brukarperspektiv. Denna rapport omfattar en avgränsad granskning av ekonomiskt bistånd i Hägersten-Liljeholmen, Älvsjö samt vid Enheten för hemlösa. I Hägersten-Liljeholmen och vid Enheten för hemlösa pågår ett målmedvetet kvalitetsarbete och fortsatta utvecklingsbehov finns främst i dokumentationen av det sociala arbetet. I Älvsjö har kvalitetsarbetet påverkats av en tidigare svårlöslig personalsituation.

Ärendets beredning

Ärendet har utarbetats inom avdelningen för stadsövergripande sociala frågor.

Bakgrund

Socialtjänstinspektörernas arbete utgår från en instruktion antagen av socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden i mars 2010. Inspektionen ska vara ett komplement till annan kvalitetsuppföljning för att säkerställa en god och likvärdig kvalitet i verksamheterna. Lagstiftningen, kommunfullmäktiges mål, specifika nämndmål, stadens riktlinjer och stadens Vision 2030 är 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. Funktionen om två socialtjänstinspektörer infördes i Stockholms stad 2010.

Under verksamhetsåret 2011 har socialtjänstinspektörerna granskat *ekonomiskt bistånd* vid stadsdelsförvaltningarna Bromma, Skärholmen, Farsta, Kungsholmen, Norrmalm och Östermalm. Resultatet från denna granskning finns sammanställt i årsrapporten för 2011.¹ Socialtjänstinspektörernas verksamhetsplanering för våren 2012 omfattar en fortsatt, men *avgränsad* granskning av ekonomiskt bistånd. På nämndsammanträdet i juni förelades nämnden en första delrapport från granskningen av Enskede-Årsta-Vantör och Skarpnäck². Nämnden föreläggs nu två delrapporter från granskning av ekonomiskt bistånd i Hägersten-Liljeholmen och Älvsjö samt vid Enheten för hemlösa. Rapporterna innehåller granskning av dokumentation i personakter, resultat från en enkät utsänd till socialsekreterare samt samtal med ledningen om systematiskt kvalitetsarbete.

Granskningsmodell

Socialtjänstinspektörerna har tidigare utarbetat en granskningsmodell som bygger på lagstiftningens bestämmelser om god kvalitet. Modellen innehåller, efter revidering, sju områden: Utgångspunkter, Avgränsning, Faser i granskningsarbetet, Frågeställningar/Frågor, Genomförande, Analys och Uppföljning.

Kvalitetsparagrafen i socialtjänstlagen

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

¹ Årsrapport Socialtjänstinspektörer, SoN februari 2012

² Granskning av ekonomiskt bistånd i Enskede-Årsta-Vantör och Skarpnäck, SoN juni 2012

Genomförandeplan

Genomförandet av den avgränsade granskningen av ekonomiskt bistånd har gjorts med utgångspunkt från granskningsmodellen. Planen omfattade brev till förvaltningschefen, inledande möte med ledningen samt informationsmöte med personalen. En enkät med frågor om utbildning och erfarenhet samt om kvalitet skickades till socialsekreterare som ansvarade för utredning, bedömning och beslut. Ett möte med ledningen, om det pågående kvalitetsarbetet inom enheten, ingick också i planen. Det insamlade materialet analyseras och återkopplas till verksamheten. Slutligen avlämnas en rapport till nämnden.

Information om stadsdelarna Hägersten-Liljeholmen och Älvsjö

Områdesfakta ³	Hägersten-Liljeholmen	Älvsjö
Folkmängd	76 710	25 660
Utländsk bakgrund	16 762	5 391
Barnfamiljer		
Gifta/sambo	6 338	2 855
Ens. mor	1 951	567
Ens. far	399	168
Förvärvsarbetande	41 828	12 566
I % av befolkn. 20-64 år	81,0 %	81,4 %
Arbetslös		
18-64 år	1 426	378
Medelinkomst i kronor	280 500	321 800
Ej slutbetyd i årskurs 9		
Svenska	4,8 %	3,6 %
Engelska	4,3 %	4,3 %
Matematik	6,7 %	5,6 %
Ohälsotal	18,9	19,3

³ Områdesstatistik 2010 och 2011, Sweco

Enheter för ekonomiskt bistånd

Hägersten-Liljeholmen

I samband med årets verksamhetsplan, VP 2012, genomfördes en omorganisation av enheten för Ekonomiskt bistånd. Detta som en följd av resultatet från brukarundersökningar samt från ändrade behov hos de sökande. Förändringen syftar till en större tydlighet för den enskilde samt möjlighet till utökad kontakt med socialsekreteraren. I den nya organisationen ingår inte längre bidragshandläggare som yrkesgrupp. Antalet socialsekreterare har utökats, vilket innebär ca 40 ärenden per handläggare.

Två nya tjänster har inrättats som administrativa assistenter. Deras arbetsuppgifter är att utföra nödvändiga kontroller, som beslutsunderlag för socialsekreterarna. Assistenterna finns också tillgängliga i receptionen och är bl.a. behjälpliga vid ifyllandet av ansökningar för ekonomiskt bistånd.

Enheten för Ekonomiskt bistånd består av två delenheter, Försörjningsstöd och Arbetsmarknadsåtgärder, med två enhetschefer. En biträdande enhetschef finns knuten till Försörjningsstöd. På den utredande delen, Försörjningsstöd, arbetar idag 13 socialsekreterare. Personalgruppen består av både erfaren och relativt nytexaminerade och ung personal. Omsättning sker vanligtvis i samband med föräldraledighet.

Ekonomiskt bistånd⁴

I mars 2012 erhöll 529 hushåll Hägersten-Liljeholmen ekonomiskt bistånd, till en sammanlagd kostnad av 3 802 tkr. Fördelat per hushåll var kostnaden 7 188 kr.

Älvsjö

Ekonomiskt bistånd utgör ingen egen enhet utan ingår i Enheten för Vuxna, som också omfattar verksamheterna socialpsykiatri och vuxna med beroendeproblematik. Ledningen består av en enhetschef och en samordnare för ekonomiskt bistånd.

Sammanlagt fyra tjänster finns avdelade för arbetet med att utreda och planera för rätten till ekonomiskt bistånd. Personalomsättningen har varit mycket hög och under vintern/våren 2012 har konsulter hyrts in för arbetet. Hela socialsekreterargruppen har bytts ut två gånger under en period av ett år. En bidragshandläggare tillsattes år 2011 för att avlasta socialsekreterarna i delar av det administrativa arbetet. Varje socialsekreterare handlägger cirka 55 ärenden och bidragshandläggaren ger en administrativ avlastning i cirka 35 av dessa ärenden. Sedan maj

⁴ Månadsstatistik, mars 2012, Sweco

månad 2012 arbetar enhetens försörjningsstödsdel med full bemanning. De nyrekryterade socialsekreterarna har relativt lång erfarenhet av arbete med ekonomiskt bistånd.

Ekonomiskt bistånd⁵

I mars 2012 erhöll 188 hushåll i Älvsjö ekonomiskt bistånd. Den sammanlagda kostnaden var 1 430 tkr. Fördelat per hushåll var kostnaden 7 604 kr.

Enheten för hemlösa

Enheten vänder sig till hemlösa, utan hemmavarande barn, i Stockholms stad som inte har haft kontakt med socialtjänsten i någon av stadens stadsdelar under de senaste två åren. Uppdraget är att medverka i klientens process ut ur hemlöshet, genom att på olika sätt förbereda klienten inför ett eget boende, eller för ett så självständigt boende som möjligt, utifrån den enskildes situation.

I samband med verksamhetsplaneringen för år 2012 gjordes en organisationsförändring och enheten är nu organiserad i fem sektioner, förutom administration och ledningsfunktion:

1. En hemlöshetssektion som tar emot hemlösa personer från kl 08.00-24.00 vardagar och kl.16.00 -24.00 på helgdagar
2. En försörjningsstödsektion/ekonomiskt bistånd
3. En stödsektion för missbruksproblematik
4. En stödsektion för socialpsykiatri/äldre och funktionshindrade
5. En sektion för boendestöd

Försörjningsstödssektionen leds av en sektionschef och en gruppledare. Vid full bemanning tjänstgör nio socialsekreterare, som handlägger cirka 45 ärenden var. De ansvarar för ytterligare 10 ärenden var, där bidragshandläggaren sköter huvuddelen av det administrativa arbetet. Syftet med omorganisationen är att ”öka tydligheten i samarbetet mellan sektionerna, öka rättsäkerheten för klienterna och en strävan mot en alltmer kunskapsbaserad socialtjänst”.⁶

Ekonomiskt bistånd⁷

I mars 2012 erhöll 341 hushåll ekonomiskt bistånd. Den sammanlagda kostnaden var 2 409 tkr. Fördelat per hushåll var kostnaden 7 064 kr.

⁵ Månadsstatistik, mars 2012, Sweco

⁶ Verksamhetsplan år 2012, Enheten för hemlösa, Socialförvaltningen, Stockholms stad

⁷ Månadsstatistik mars 2012, Sweco

Socialtjänstinspektörens sammanfattande synpunkter

Hägersten-Liljeholmen

Vid enheten pågår ett målmedvetet kvalitetsarbete, där resultat från brukarmedverkan utgör en viktig del. Granskningen av enheten har ändå visat på utvecklingsbehov, speciellt vad gäller dokumentationen. Det framgår inte tydligt att de sociala tjänsterna svarar mot de övergripande mål som anges i lagstiftning och riktlinjer. Den enskildes självbestämmande, delaktighet och helhetsituation behöver bli än mer synlig. Grundutredningarna ska ge en god helhetsbild av den enskildes försörjningshinder, resurser och behov. Utredningarna ska även omfatta analys och bedömning. Det är en viktig del av det sociala utredningsarbetet där socialsekreterarens yrkeskompetens ska komma till användning.

Arbetsplanerna var aktuella med både en målsättning och en individuell planering. Men uppföljning och utvärdering saknades i dokumentationen, varför det råder osäkerhet om de sociala tjänsterna är trygga och säkra samt till nytta för den enskilde.

Det behövs ett fortsatt arbete med att utveckla förståelsen för kvalitetsbegreppet delaktighet. Barnperspektivet i dokumentationen behöver förändras till att mer tydligt uppmärksamma det enskilda barnet och dess situation, och inte som nu, enbart synliggöra barnet ur ett vuxenperspektiv.

Brukarmedverkan, i form av utförliga enkäter, används på ett föredömligt sätt i kvalitetsarbetet. Här har både brukarnas åsikter och erfarenheter samt verksamhetens egna iakttagelser om förändrade behov lagt grunden för en organisationsförändring.

En utökad rekrytering av socialsekreterare, i samband med organisationsförändringen, har inneburit att enheten nu har flera socialsekreterare som saknar tidigare erfarenhet av ekonomiskt bistånd. Fördelningen av erfarenhet är ändå spridd i personalgruppen. Flera socialsekreterare har många års erfarenhet av yrket, vilket gör att verksamhetens sårbarhet vad gäller tillgänglighet, kompetens och effektivitet minskar.

Älvsjö

Den svåra personalsituationen har med stor sannolikhet påverkat verksamhetens förutsättningar att utveckla kvalitetsarbetet. Ledningen har arbetat intensivt med att lösa personalsituationen och har nu lyckats rekrytera fyra erfarna socialsekreterare. En avgörande förutsättning för en positiv utveckling är att ledningen lyckas behålla en stabil personalsituation.

Granskningen visar på tydliga utvecklingsbehov av kvalitetsarbetet. Arbetet är delvis eftersatt och det blir särskilt tydligt i dokumentationen. Det går inte att utläsa om tjänsterna svarar mot övergripande mål i lagstiftning och riktlinjer. Den enskildes självbestämmande och delaktighet behöver bli mer framträdande och en helhetssyn behövs i dokumentationen. Arbetsplaner saknades i de flesta av de granskade akterna, vilket omöjliggör en uppföljning av de enskilda ärendena. Barnperspektivet måste utvecklas och ges utrymme i dokumentationen.

Inom stadsdelsförvaltningen fungerar samverkan väl. De samverkansforum som finns förstärks genom att verksamhetsområdescheferna deltar, vilket möjliggör ett snabbt beslutsfattande.

Enheten för hemlösa

Vid enheten pågår ett målmedvetet kvalitetsarbete, där verksamheten också arbetar med ett brukarråd.

Vissa utvecklingsbehov kvarstår när det gäller dokumentationen och samverkan. Grundutredningar för ansökan om ekonomiskt bistånd ska finnas i alla ärenden och vara aktuella, vilket också finns på dagordningen för ledningens planering av kvalitetsarbetet vad gäller dokumentationen. Ett fortsatt arbete med att utveckla helhetsperspektivet och informationen i journalanteckningarna skulle än mer öka kvaliteten i dokumentationen. Arbetsplanerna är föredömliga till struktur och innehåll. Resultatet för den enskilde är lätt att följa och följa upp. I verksamhetsplaneringen står den interna samverkan i fokus för ett förändringsarbete.

Barnperspektivet är, enligt personalens enkätsvar, väl beaktat utifrån enhetens arbetsuppgifter. För dokumentationen finns fortfarande ett visst utvecklingsbehov.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen föreslår att socialnämnden godkänner socialtjänstinspektörens rapporter om granskning av enheterna för ekonomiskt bistånd i Hägersten-Liljeholmen och Älvsjö stadsdelsförvaltningar samt vid Enheten för hemlösa på socialförvaltningen.

Bilagor

1. Delrapport. Granskning av ekonomiskt bistånd i Hägersten-Liljeholmen och Älvsjö, maj 2012.
2. Delrapport. Granskning av ekonomiskt bistånd vid Enheten för hemlösa, juni 2012.

