



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

Till Socialnämnden

## **Socialtjänstinspektörernas årsrapport 2010 och planering för år 2011**

( 1 bilaga)

### **Förvaltningens förslag till beslut**

1. Socialnämnden godkänner socialtjänstinspektörernas årsrapport för 2010.
2. Rapporten överlämnas till kommunstyrelsen.
3. Rapporten delges samtliga stadsdelsnämnder.

Leif Fransson  
T.f. förvaltningschef

Fredrik Jurdell  
Avdelningschef

### **Sammanfattning**

En funktion om två socialtjänstinspektörer infördes i Stockholms stad 2010. Socialtjänstinspektörernas uppgift är att granska Individ- och Familjeomsorgens verksamheter ur ett brukarperspektiv med avseende på kvalitet och rättsäkerhet. I socialtjänstinspektörernas rapport för år 2010 redovisas det förberedande arbetet samt framtagande av en granskningsmodell. I rapporten ingår även verksamhetsplanering för år 2011.

## Ärendets beredning

Ärendet har utarbetats inom avdelningen för stadsövergripande frågor.

## Bakgrund

En funktion om två socialtjänstinspektörer infördes i Stockholms stad år 2010. Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden tillfördes medel i budget och den 25 mars 2010 fattade nämnden beslut om en instruktion för inspektörernas arbete. De två inspektörerna tillträdde sina tjänster i augusti månad.

Socialtjänstinspektörernas uppgift är att granska Individ och Familjeomsorgens verksamheter ur ett brukarperspektiv med avseende på kvalitet och rättsäkerhet för den enskilde. Socialtjänstinspektörerna ska vara ett komplement till annan kvalitetsuppföljning för att säkerställa en god och likvärdig kvalitet i verksamheterna.

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”. Lagstiftning, kommunfullmäktiges mål, specifika nämndmål, stadens riktlinjer och stadens Vision 2030 ska vara styrande för inspektörernas arbete.

I socialtjänstinspektörernas arbete ingår det att årligen avlämna en rapport över årets verksamhet. I 2010 års rapport redovisar inspektörerna sitt förberedande arbete och framtagandet av en granskningsmodell samt verksamhetsplaneringen för år 2011.

## Förberedelse

Under perioden **augusti-december år 2010** har följande aktiviteter pågått:

- Konkretisering av arbetet/uppdraget genom inventering och kunskapsinhämtning.
- Genomgång av lagstiftning och andra styrdokument.
- Kontakter med medarbetare från Socialstyrelsen, stadens revisorer samt med Sveriges Kommuner och Landsting om tillsyn och kvalitetsarbete.
- Analys av gränsdragning till tillsynsmyndigheten Socialstyrelsen samt stadens revision.

- Framtagande av en modell för socialtjänstinspektörernas arbete. En granskningsmodell i bemärkelsen systematiserad och förenklad beskrivning av arbetet med utgångspunkt från lagstiftningens bestämmelser om kvalitet.
- Påbörjat kartläggning av och kontakt med brukarorganisationer.
- Kartläggning av det kvalitetsutvecklingsarbete som pågår inom staden.
- Sprida information om socialtjänstinspektörernas arbete genom deltagande i olika chefsnätverk.
- Val av granskningsområde för 2011 och förberedelse för kommande granskningar.

## **Granskningsmodell**

För att granskningsarbetet ska få en struktur, vara transparent och tydligt och kunna förklaras och stämmas av, har en modell, som bygger på lagstiftningens bestämmelser om god kvalitet ur ett brukarperspektiv, tagits fram.

### **1. Utgångspunkter**

- Instruktionen för socialtjänstinspektörernas arbete.
- Lagstiftningen, med definierade kvalitetsområden och bestämmelser om ledningssystem (1 kap. 1 § och 3 kap. 3 § socialtjänstlagen, samt SOSFS 2006:11, om ledningssystem för kvalitet).
- Definition av ordet/begreppet kvalitet. Standardiseringskommissionen i Sverige definierar kvalitet som ”alla sammantagna egenskaper hos en produkt eller tjänst som ger dess förmåga att tillfredsställa uttalade eller underförstådda behov”.
- Definition av ordet/begreppet brukarperspektiv. Brukarperspektiv kan ses som ett överordnat begrepp, vilket inrymmer bland annat brukarmedverkan och brukarinflytande. I SOU 2008:18 (Utredning för en kunskapsbaserad socialtjänst) hänvisas till Socialstyrelsens rapport ”Integration mellan forskning, utbildning och praktik ur ett brukarperspektiv”: ”Ett brukarperspektiv kan bara ses och uttryckas av brukarna själva”. Med brukarinflytande och brukarmedverkan menas oftast användarnas möjlighet att som grupp påverka de offentliga tjänsternas innehåll och

kvalitet. Brukarmedverkan förutsätter att brukarna på något sätt själva är delaktiga, t.ex. som deltagare i grupp. Brukarinflytande däremot kräver att brukarnas erfarenheter och kunskaper tas till vara och kan påverka utfallet av arbetet. Brukarperspektiv utgör en nödvändig kunskapskälla för socialtjänstens praktik.

## **2. Avgränsning**

Avgränsning till tillsynsmyndigheter sker främst genom valet av arbetsform och fokus för granskningen. Det innebär att socialtjänstinspektörerna ska fokusera på kvalitetsarbetet i verksamheterna och där brukarperspektivet utgör en del. Granskningsarbetet ska ske i nära samarbete med brukare och personal i verksamheterna och över en tid. Återkopplingen ska syfta till att utveckla verksamheterna.

## **3. Faser i granskningsarbetet**

Granskningsarbetet innehåller följande faser:

- Val av granskningsområde, verksamhet, målgrupp
- Förberedelse
- Kontakttagande/presentation/planering med verksamhetens chefer/personal
- Kontakttagande/presentation/planering med brukare/brukarorganisationer
- Genomförande och dokumentation
- Analys
- Återkoppling
- Rapport

## **4. Frågeställningar/frågor**

Frågeställningar/frågor formuleras utifrån lagstiftningens definierade kvalitetsområden och de områden som ska omfattas av ledningssystem. Frågeområdena utgör underlag för intervjuer med brukare, ledning och personal samt för observation.

*Lagstiftningen 1 kap 1 § och 3 kap. 3 § SoL*

”God kvalitet” är när tjänsterna svarar mot de mål som beslutats, samt när tjänsterna,

1. bygger på respekt för människors självbestämmande och integritet
2. utgår från en helhetssyn, är samordnade och präglas av kontinuitet
3. är kunskapsbaserade och effektivt utförda
4. är tillgängliga

5. är trygga och präglas av rättsäkerhet i myndighetsutövningen.

#### *Ledningssystem för kvalitet SOSFS 2006:11*

De områden som lyfts fram i SOSFS 2006:11 som viktiga i det systematiska kvalitetsarbetet är:

- Kvalitetssäkring av sociala tjänster
- Tillgänglighet
- Samarbete – samverkan
- Handläggning och dokumentation
- Fel och brister i verksamheten
- Synpunkter och klagomål på verksamheten
- Personal – och kompetensförsörjning
- Försörjning av varor och tjänster
- Uppföljning och utvärdering av verksamheten

### **5. Genomförande**

Det konkreta genomförandet av granskningen detaljplaneras utifrån val av granskningsområde. Granskningen genomförs genom intervjuer med brukare/brukarorganisationer, genom observationer och intervjuer med chefer och personal på arbetsplatsen samt genomgång av aktuella handlingar/dokument och dokumentation i enskilda ärenden. Granskningen följer, huvudsakligen, i förväg framtagna frågeområden och dokumenteras på särskilda formulär, för att möjliggöra för ett systematiskt tillvägagångssätt och för att kunna göra jämförelser mellan de områden som granskas. Ett led i arbetet med likställighet i kommunen. Brukarperspektivet ska beaktas på individ, grupp och organisationsnivå.

### **6. Analys**

Den information som granskningen ger ska analyseras mot lagstiftningens krav på god kvalitet. Granskningsinformationen kommer att redovisas och dokumenteras utifrån nationellt, av Socialstyrelsen och SKL framtagna, gemensamma kvalitetsområden, som helt överensstämmer med lagstiftningen. I analysen ska också, där så är möjligt och aktuellt, barn- och genusperspektiv belysas, samt synpunkter från brukarråd/brukarorganisationer redovisas.

- Självbestämmande och integritet
- Helhetssyn och samordning
- Trygg och säker
- Kunskapsbaserad
- Tillgänglig
- Till nytta för brukaren?

## **Verksamhetsplanering år 2011**

Under verksamhetsåret 2011 kommer socialtjänstinspektörerna att granska ekonomiskt bistånd inom Individ och Familjeomsorgen.

### **Test av modell**

I november år 2010 inleddes arbetet med att förbereda en testgranskning på två stadsdelsförvaltningar. Skärholmen och Bromma stadsdelsförvaltning kommer att vara teststadsdelar. Syftet med denna granskning är att pröva granskningsmodellen för socialtjänstinspektörernas arbete under en pågående granskning.

Efter genomförandet kommer de berörda verksamheterna i Skärholmen och i Bromma få en återkoppling och en rapport lämnas till respektive nämnd via socialnämnden. Därefter sker en utvärdering och eventuell revidering av granskningsmodellen.

### **Breddgenomförande**

I april/ maj år 2011 fortsätter socialtjänstinspektörernas arbete med granskning av kvalitetsutveckling, inom ekonomiskt bistånd i ytterligare stadsdelsförvaltningar. Återkoppling med rapportering till nämnd följer efter varje granskning. Socialtjänstinspektörernas kvalitetsarbete inom ekonomiskt bistånd beräknas pågå under hela år 2011.

### **Övriga aktiviteter**

Parallellt med pågående genomförande fortsätter kartläggning av och kontakt med brukarorganisationer med mål att skapa en referensgrupp för att kunna stämna av socialtjänstinspektörernas kvalitetsarbete. Dessutom pågår omvärldsbevakning med särskilt fokus på ekonomiskt bistånd under år 2011. En årsrapport redovisar 2011 års granskningar i februari 2012.

## **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Förvaltningen föreslår att socialnämnden godkänner socialtjänstinspektörernas årsrapport för 2010 och planering för verksamhetsåret 2011

## **Bilaga**

Instruktion för socialtjänstinspektörer, antagen av socialtjänst- och arbetsmarknadsförvaltningen 2010-03-25.