



Handläggare:
Eva Tornberg
Telefon: 08-508 25 418

Till socialnämnden

Socialtjänstinspektörernas årsrapport 2011 och planering för år 2012

(1 bilaga)

Förvaltningens förslag till beslut

1. Socialnämnden godkänner socialtjänstinspektörernas rapport
2. Socialnämnden föreslår att kommunstyrelsen antar föreliggande rapport

Gillis Hammar
Förvaltningschef

Fredrik Jurdell
Avdelningschef

Sammanfattning

Socialtjänstinspektörerna har under år 2011 granskat enheter för ekonomiskt bistånd på stadsdelsförvaltningarna Bromma, Skärholmen, Farsta och Östermalm. Enheten på Östermalm handlägger även ansökningar från Kungsholmens och Norrmalms stadsdelsförvaltningar. I rapporten redovisas en sammanfattning av genomförda granskningar samt synpunkter från biståndsmottagare. Granskningen visar på olika utvecklingsbehov och berättelser från biståndsmottagare visar på vikten av införandet av ledningssystem för kvalitetsarbetet som inkluderar rutiner för att hantera bestämmelserna om lex Sarah. Några viktiga förutsättningar och utgångspunkter för socialt arbete inom ekonomiskt bistånd ger underlag för de slutliga kommentarerna om mer övergripande utvecklingsbehov.

Ärendets beredning

Ärendet har utarbetats inom avdelningen för stadsövergripande frågor.

Bakgrund

En funktion om två socialtjänstinspektörer infördes i Stockholms stad år 2010.

Socialtjänstinspektörernas uppgift är att granska individ- och familjeomsorgens verksamheter ur bl.a. 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 redovisade inspektörerna sitt förberedande arbete och framtagandet av en granskningsmodell samt verksamhetsplaneringen för år 2011.

Årsrapport 2011

Socialtjänstinspektörernas uppdrag har under år 2011 varit att granska enheter för ekonomiskt bistånd på stadsdelsförvaltningarna. Under året har ekonomiskt bistånd vid sex stadsdelsförvaltningar granskats, Bromma, Skärholmen, Farsta, Kungsholmen, Norrmalm och Östermalm. Enheten för ekonomiskt bistånd på Kungsholmen och på Norrmalm är samordnad med Östermalms stadsdelsförvaltning och enheten är också geografiskt placerad på Östermalm.

Granskningen har genomförts enligt den generella granskningsmodell som framtagits för arbetet. Modellen utgår bl.a. från lagstiftningens krav om god kvalitet. Granskningen har genomförts enligt följande:

- Granskning av hemsida/reception/väntrum
- Deltagande vid telefonmottagning/mottagningsgrupp och arbetsmöten/ärendediskussion
- Granskning av dokument och dokumentation i enskilda ärenden

- Intervju/samtal med ledning och personal
- Analys och återkoppling till ledning och personal
- Sammanställning av granskningsrapport för avlämning till nämnd

En sammanfattning av den genomförda granskningen redovisas här enligt granskningsmodellens analysdel. Analysen bygger på de gemensamma kvalitetsområden som Socialstyrelsen och Sveriges Kommuner och Landsting tagit fram och som utgår från lagstiftningens krav om god kvalitet i socialtjänsten. Granskningen visade på att det finns olika utvecklingsbehov, men att det också pågår en utveckling av kvalitetsarbetet.

För att fånga enskilda biståndsmottagares synpunkter på kvaliteten inom enheter för ekonomiskt bistånd genomförde socialtjänstinspektörerna sex fokusgrupper via Jobbtorg Stockholm. Deltagarnas synpunkter på ”Vad som är viktigt för dig i kontakten med socialtjänstens försörjningsstöd” finns kort sammanfattade i ett eget avsnitt i rapporten. De flesta synpunkterna rörde kvalitetsområdena Trygghet och säkerhet, Tillgänglighet samt Självbestämmande och integritet.

Några viktiga förutsättningar och utgångspunkter för socialt arbete inom ekonomiskt bistånd beskrivs och ger ytterligare underlag för de slutliga synpunkterna. Dessa sammanfattas i sex mer övergripande utvecklingsområden:

- **Det sociala arbetet inom ekonomiskt bistånd**

Strukturella skillnader, som t.ex. arbetslöshet, utbildning och inkomst, är av stor betydelse för biståndets storlek och för hur länge biståndet betalas ut. Biståndets storlek kan också, till en del, vara en effekt av socialtjänstens arbetssätt. Det sociala arbetet inom ekonomiskt bistånd behöver utvecklas.

- **Det sociala utredningsarbetet**

Sammantaget visar granskningen att dokumentationen i de enskilda ärendena behöver utvecklas. Det gäller både sociala grundutredningar, arbetsplaner och i viss mån journalanteckningar. Arbetet med att beakta ett barnperspektiv behöver också utvecklas.

- **Riktlinjer för handläggning av ekonomiskt bistånd**

Stadens riktlinjer för handläggning av ekonomiskt bistånd behöver utvecklas till att ge ett tydligare stöd och vägledning i socialsekreterarnas arbete. Här kan också socialtjänstens uppgifter med att arbeta för att stärka och komplettera människors egna resurser lyftas fram.

- **Samverkan**



Samverkan behöver ständigt följas upp och utvärderas för att vara ett medel i arbetet med att nå resultat för den enskilde.

- **Brukarmedverkan**

Olika samverkansformer för brukarinflytande behöver utvecklas inom ekonomiskt bistånd.

- **Ledningssystem och lex Sarah**

Från 1 januari 2012 gäller Socialstyrelsen nya bestämmelser om ledningssystem för kvalitetsarbetet i bl.a. socialtjänstens verksamheter. Ett ledningssystem säkerställer att verksamheterna uppfyller kraven i den övriga lagstiftningen och blir därmed också ett verktyg för att verksamheterna ska uppnå god kvalitet.

Planering för år 2012

Granskningsmodellen ska revideras med anledning av de nya bestämmelserna, föreskrifter och allmänna råd i Socialstyrelsens författningssamling SOSFS 2011:9.

En fortsatt avgränsad granskning ska genomföras vid de enheter inom ekonomiskt bistånd, som inte granskats under år 2011. Granskningen ska omfatta det sociala utredningsarbetet, med fokus på dokumentationen, samt uppföljande intervjuer med ledning och socialsekreterare.

Det fortsatta granskningsarbetet under år 2012 ska ske inom missbruksområdet. Kvaliteten ska granskas vad gäller behov, behandling och resultat. Arbetets innehåll och omfattning beskrivs i en granskningsplan som redovisas i samband med tertialrapport 1.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen föreslår att socialnämnden godkänner socialtjänstinspektörernas årsrapport för 2011 och planering för verksamhetsåret 2012.

Bilaga

Socialtjänstinspektörernas Årsrapport 2011