



SOCIALFÖRVALTNINGEN
AVDELNINGEN FÖR STADSÖVERGRIPANDE SOCIALA FRÅGOR

TJÄNSTEUTLÅTANDE
DNR:1.3-0029/2012
SON 2012-02-21
SID 1 (5)
2012-01-09

Handläggare:
Eva Tornberg
Telefon: 08-508 25 418

Till
Socialnämnden

**Granskningsrapport avseende ekonomiskt bistånd på
Kungsholmen, Norrmalm och Östermalm**

(1 bilaga)

Förvaltningens förslag till beslut

1. Socialnämnden godkänner socialtjänstinspektörernas rapport
2. Socialnämnden tillsänder Kungsholmens, Norrmalms och Östermalms stadsdelsnämnder föreliggande rapport

Gills Hammar
Förvaltningschef

Fredrik Jurdell
Avdelningschef

Sammanfattning

Socialtjänstinspektörernas uppgift är att granska individ- och familjeomsorgens verksamheter ur ett brukarperspektiv med fokus på kvalitet och rättsäkerhet. Denna rapport omfattar granskning av enheten för ekonomiskt bistånd på Östermalms stadsdelsförvaltning. Enheten handlägger ansökningar även från Kungsholmen och Norrmalms stadsdelsförvaltningar. Inspektörerna konstaterar att utvecklingsbehov finns, men att förutsättningar finns för en utveckling mot ett kvalitetssäkrat arbete inom förvaltningen under förutsättning att ledningen kommer tillrätta med den höga personalomsättningen.

Ärendets beredning

Ärendet har utarbetats inom avdelningen för stadsövergripande sociala frågor.

Bakgrund

En funktion med två socialtjänstinspektörer infördes i Stockholms stad under 2010. Inspektörerna ska granska individ- och familjeomsorgens verksamheter bl.a. ur ett brukarperspektiv med avseende på kvalitet och rättsäkerhet.

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. Lagstiftning, 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”.

Under verksamhetsåret 2011 granskar socialtjänstinspektörerna ekonomiskt bistånd vid några av stadens stadsdelsförvaltningar. Nämnden har tidigare i år förelagts rapporter avseende granskning av ekonomiskt bistånd vid Bromma, Skärholmen och Farsta stadsdelsförvaltningar. Den rapport som nu föreläggs nämnden avser granskning av enheten för ekonomiskt bistånd på Östermalm, men omfattar även stadsdelsförvaltningarna Kungsholmen och Norrmalm. Stadsdelsnämnderna på Kungsholmen, Norrmalm och Östermalm beslutade i mars 2007 om utökat samarbete inom verksamhetsområdena ekonomiskt bistånd. Sedan den 1 september 2007 handläggs och utbetalas ekonomiskt bistånd för de tre stadsdelarna av Östermalms stadsdelsförvaltning.

Granskningsmodell

Socialtjänstinspektörerna har utarbetat en granskningsmodell som bygger på lagstiftningens bestämmelser om god kvalitet och modellen redovisades i socialtjänstinspektörernas årsrapport 2010. Granskningsmodellen innehåller sex områden: Utgångspunkter; Avgränsning; Faser i granskningsarbetet; Frågeställningar/frågor; Genomförande; samt Analys.

Kvalitetsparagrafen i socialtjänstlagen

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

God kvalitet är när tjänsterna svarar mot de mål som beslutas, samt när tjänsterna:

- Bygger på respekt för människors självbestämmande och integritet
- Utgår från en helhetssyn, är samordnande och präglas av kontinuitet
- Är kunskapsbaserade och effektivt utförda
- Är tillgängliga
- Är trygga och säkra och präglas av rättsäkerhet i myndighetsutövningen

I Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, SOSFS 2011:9 definieras **kvalitet** på följande sätt: *att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt lagar och andra föreskrifter om hälso- och sjukvård, socialtjänst och stöd och service till vissa funktionshindrade och beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter.*

Genomförandeplan

Genomförandet av granskningen av ekonomiskt bistånd gjordes med utgångspunkt från granskningsmodellen. Planen omfattar brev till förvaltningschefen, inledande möte med ledningen samt informationsmöte med personalen. Vidare ingår granskning av hemsida och reception/väntrum, deltagande vid telefonmottagning och ärendediskussion, granskning av dokumentation och intervjuer med ledning och personal. Det insamlade materialet analyseras och återkopplas till ledning och personal och därefter avlämnas i form av en rapport till nämnd.

Information om stadsdelarna Kungsholmen, Norrmalm och Östermalm

Ekonomiskt bistånd¹	Kungsholmen	Norrmalm	Östermalm
Antal hushåll	211	252	222
Sammanlagd kostnad i tkr	1 718	1 991	1 842
Kostnad fördelat på hushåll i kr	8 143	7 901	8 295

¹ Månadsrapport november 2011, SWECO

Områdesfakta ²	Kungsholmen		Norrmalm		Östermalm	
Folkmängd	61 047		66 812		65 528	
Utländsk bakgrund	10 693	17,5%	12 788	19,1%	12 885	19,7%
Barnfamiljer	5 074		6 455		5 634	
Gifta/smb	3 741	74%	4 817	75%	4 044	72%
Ens. mor	1 090	21%	1 326	21%	1 284	23%
Ens. far	243	5%	312	5%	306	5%
Förvärvsarbetande 20-64 år	82%		80%		71,5%	
Arbetslöshet 18-64 år	2,2%		2,1%		2%	
Medelinkomst kr	369 600		393 800		405 800	
Ej slutbetyg år 9						
Svenska	2,5%		2,6%		0	
Engelska	2,5%		1,6%		0	
Matematik	3,3%		3,7%		3,4%	
Ohälsotal/dagar	15,0		14,5		14,1	

Enheten för ekonomiskt bistånd/försörjningsstöd på Östermalm

Enheten är organiserad i en mottagningsgrupp, en utredningsgrupp och ett arbetsmarknads- och rehabiliteringsteam. På enheten arbetar sammanlagt 19 socialsekreterare, två administrativa sekreterare och det finns fem och en halv tjänst för bidragshandläggning. Enheten leds av en enhetschef och en biträdande enhetschef.

Socialtjänstinspektörernas sammanfattande analys

Granskningen av enheten för försörjningsstöd på Östermalm har visat på utvecklingsbehov vad gäller kvalitetsarbetet. Enheten har under en längre tid haft en mycket hög personalomsättning. En alltför hög personalomsättning påverkar kvalitetsarbetet när det gäller kompetens, kontinuitet och effektivitet.

² Områdesfakta. Uppgifter från 2009 och 2010, SWECO

Tillgängligheten i form av information vid telefonmottagningen och jurer är mycket god. Sökanden får en god information och ett föredömligt professionellt bemötande. Här sker ett socialt arbete, där möjlighet till delaktighet ges samtidigt som den sökandes eget ansvar framhålls. Möjligtvis kan telefonmottagandet direkt till handläggande socialsekreterare öka, också som en avlastning för mottagningsgruppen. På sikt kanske telefontiden vid mottagningen kan utökas till att omfatta alla veckans dagar. Den planerade förändringen av joursystemet bör leda till större effektivitet och tillgänglighet för den enskilde.

I receptionen behöver möjligheterna till information för besökarna förbättras. Informationen i blankettställ m.m. behöver ordnas och presenteras på ett mer inbjudande vis. Här behöver också sekretesskyddande åtgärder vidtagas då det finns en risk att känsliga personliga förhållanden om den enskilde når andra besökare, om receptionspersonal och socialsekreterare för personliga samtal med enskilda över receptionsdisken.

De sociala grundutredningarna ger ett gott och väldokumenterat helhetsperspektiv av den enskildes situation, men den enskildes delaktighet och självbestämmande behöver bli mer framträdande. Arbetet med att formulera analys, bedömning samt en mer långsiktig planering behöver påbörjas för att också arbetet med arbetsplaner ska kunna utvecklas. Nu framgår det inte att de sociala tjänsterna svarar mot de övergripande mål som anges i lagstiftning och riktlinjer då varken planering, uppföljning och utvärdering finns i dokumentationen. Barnperspektivet måste uppmärksammas.

Regelbunden internkontroll och brukarundersökningar görs och synpunkter används i verksamhetsutvecklingen. Ledningen har också skriftliga rutiner för samverkan. Här kan arbetet fortsätta med att finna andra former för brukar-medverkan samt med att utveckla en struktur och samsyn vad gäller samverkan.

Förutsättningar för en fortsatt utveckling av kvalitetsarbetet finns, men dessa är i hög grad beroende på hur arbetet med att komma tillrätta med personalomsättningen lyckas.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen föreslår att socialnämnden godkänner socialtjänstinspektörernas rapport om granskning av enheten för ekonomiskt bistånd/försörjningsstöd vid stadsdelsförvaltningen på Östermalm.

Bilaga: Granskning av ekonomiskt bistånd på Kungsholmen, Norrmalm och Östermalm, Rapport, socialtjänstinspektörer december 2011.