

Granskning av ekonomiskt bistånd

Enskede-Årsta-Vantör och Skarpnäck

Socialtjänstinspektör
April 2012



Innehåll

Inledning	3
Kvalitetsparagrafen i socialtjänstlagen	3
Genomförandeplan	3
Information om stadsdelarna Enskede-Årsta-Vantör och Skarpnäck	4
Enheter för ekonomiskt bistånd	5
Enskede-Årsta-Vantör	5
Skarpnäck	5
Granskning av ekonomiskt bistånd i Enskede-Årsta-Vantör och Skarpnäck	6
Aktgranskning	6
Enskede-Årsta-Vantör	6
Skarpnäck	6
Synpunkter	7
Enskede-Årsta-Vantör	7
Skarpnäck	8
Personalens kompetens	8
Enskede-Årsta-Vantör	8
Skarpnäck	9
Synpunkter	9
Enskede-Årsta-Vantör	9
Skarpnäck	9
Socialsekreterare om kvalitet	9
Enskede-Årsta-Vantör	9
Skarpnäck	10
Synpunkter	11
Enskede-Årsta-Vantör	11
Skarpnäck	11
Systematiskt kvalitetsarbete	11
Enskede-Årsta-Vantör	12
Skarpnäck	12
Synpunkter	13
Socialtjänstinspektörens sammanfattande synpunkter	13
Enskede-Årsta-Vantör	13
Skarpnäck	14

Inledning

Sedan år 2010 finns en funktion som socialtjänstinspektör inrättad, för att granska stadens verksamheter inom individ- och familjeomsorgen med avseende på kvalitet och rättsäkerhet för den enskilde. Till grund för arbetet finns en instruktion antagen av socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden i mars 2010.

Under år 2011 granskades verksamheten *ekonomiskt bistånd*¹. Granskningen finns återgiven i årsrapporten för 2011². Våren 2012 pågår en fortsatt *avgränsad* granskning av ekonomiskt bistånd som enbart avser granskning av dokumentation i personakter, enkät med frågor om kompetens och kvalitet till utredande socialsekreterare samt samtal med ledningen om det systematiska kvalitetsarbetet.

Denna rapport beskriver granskningen i Enskede-Årsta-Vantör och Skarpnäck.

Granskningsarbetet planeras och resultatet stäms av utifrån en granskningsmodell. Modellen bygger på lagstiftningens bestämmelser om god kvalitet.

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 beslutats, 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.

Genomförandeplan

Planeringen av genomförandet har skett med utgångspunkt från den generella granskningsmodellen. Modellen innehåller sju områden: Utgångspunkter, Avgränsning, Faser i granskningsarbetet, Frågeställningar/Frågor, Genomförande och Analys samt Uppföljning.

Genomförande

Granskning av dokument och dokumentation i enskilda ärenden
Enkät till socialsekreterare och samtal med ledning

Utvärdering

Analys och återkoppling till ledning och personal
Sammanställning av granskningsrapporten för avlämning till nämnd

¹ Granskning av ekonomiskt bistånd i Bromma och Skärholmen, Farsta samt Kungsholmen, Norrmalm och Östermalm. SoN maj, oktober 2011 samt februari 2012.

² Årsrapport. SoN februari 2012.

Information om stadsdelarna Enskede-Årsta-Vantör och Skarpnäck

Områdesfakta ³	Enskede-Årsta-Vantör	Skarpnäck
Folkmängd	92 071	43 961
Utländsk bakgrund	30 726	11 900
Barnfamiljer		
Gifta/sambo	7 440	3 596
Ens. mor	2 935	1 616
Ens. far	592	306
Förvärvsarbete	46 189	22 887
I % av befolkn. 20-64 år	76,4 %	77,5 %
Arbetslös		
18-64 år	2 403	1 060
Medelinkomst i kronor	267 900	261 000
Ej slutbetyg i årskurs 9		
Svenska	6,9 %	5,6 %
Engelska	5,8 %	6,3 %
Matematik	9,5 %	8,0 %
Ohälsotal/dag/person	20,7	22,5

Försörjningshinder ⁴	Enskede-Årsta-Vantör	Skarpnäck
Arbetslös	700	304
Sjukskriven med läkarintyg	359	166
Sjuk- eller aktivitets- ersättning	63	33
Sociala skäl	266	109
Vård av barn	78	21
Arbetar deltid, ofrivilligt	61	16
Arbetar heltid	14	2
Tillfälliga behov	6	3
Övriga	1	4

³ Områdesstatistik 2010, 2011, Sweco

⁴ Månadsstatistik mars 2012, Sweco

Enheter för ekonomiskt bistånd

Enskede-Årsta-Vantör

Organisation

Enheten för Arbete och försörjning infördes i juni 2011. Tidigare fanns två enheter, Mottagningsenheten och Försörjningsstödsenheten. Den nya enheten består av en mottagningssektion, två utredningssektioner samt en resurssektion, under ledning av var sin sektionschef. Det övergripande ansvaret vilar på en enhetschef.

Omorganisationen genomfördes för att bättre svara mot uppsatta mål och behov, med ökat fokus på de sociala handläggningsinsatserna och därmed ökade möjligheter att nå resultat för den enskilde. Tio bidragshandläggartjänster kom att omvandlas till socialsekreterartjänster. I samband med omorganisationen skedde även en mer ”oplanerad” personalomsättning, som resulterat i att cirka tio av de mer erfarna socialsekreterarna slutat sedan oktober 2011.

På de utredande sektionerna arbetar idag 35 socialsekreterare, som till cirka 60 % är nyrekryterade. Ledningen räknar med att antalet ärenden per handläggande socialsekreterare kommer att ligga runt 45 stycken. Detta för att möjliggöra ett effektivare och mer tillgängligt socialt arbete, där helhetssyn och uppföljning ska ingå som självklara delar. Fem tjänster som bidragshandläggare är avdelade för de så kallade SOFT- ärendena.

Ekonomiskt bistånd⁵

I mars 2012 erhöll 1 332 hushåll ekonomiskt bistånd, till en sammanlagd kostnad av 11 462 tkr. Fördelat per hushåll var kostnaden 8 605 kr.

Skarpnäck

Organisation

Enheten för Ekonomiskt bistånd leds av en enhetschef och en biträdande enhetschef. Tolv socialsekreterare arbetar med att utreda och bedöma behov av försörjningsstöd och de är indelade i tre olika team. Antalet ärenden per handläggare är cirka 65 stycken. I varje team finns två bidragshandläggare. Arbetet delas mellan socialsekreterare och bidragshandläggare i ett nära samarbete. Socialsekreteraren fokuserar på det sociala arbetet och bidragshandläggaren utför kontroller och bidrar till prövningen av rätten till bistånd för den enskilde. Försörjningsstödet och Vuxenenheten har en gemensam mottagningsgrupp.

Personalomsättningen är hög. Sedan hösten 2011 har 10 av 12 socialsekreterare slutat.

Ekonomiskt bistånd⁶

I mars 2012 erhöll 592 hushåll ekonomiskt bistånd. Den sammanlagda kostnaden var 5 120 tkr. Fördelat per hushåll var kostnaden 8 648 kr.

⁵ Månadsstatistik, mars 2012, Sweco

⁶ Månadsstatistik, mars 2012, Sweco

Granskning av ekonomiskt bistånd i Enskede-Årsta-Vantör och Skarpnäck

Granskningen har följt genomförandeplanen.

Aktgranskning

Granskningen omfattade slumpvis utvalda personakter i ”gruppen hushåll som varit aktuella mer än sex månader vid granskningsdatum”. Grundutredning, arbetsplan och journalanteckningar granskades. Huruvida arbetsplanerna är undertecknade av den enskilde har inte ingått i denna granskning.

Enskede-Årsta-Vantör

I 27 av de 40 granskade akterna fanns en *grundutredning* som ett eget dokument. Informationen i dessa gav i 10 av akterna tillräcklig och relevant information för att ge en helhetsbild av den sökandes situation. Mål fanns formulerade i 17 grundutredningar och 10 av dessa var individualiserade. Sökandens egna åsikter om sin situation fanns med under en egen rubrik i sex av utredningarna. Analys och bedömning saknades i så gott som alla utredningar.

I 36 akter fanns *arbetsplaner* och i 24 av dessa fanns en individuell planering utifrån ett kravställande på den enskilde. Mål fanns angivna i alla arbetsplaner, de flesta generellt formulerade, som ”att bli självförsörjande”. Delmålen blandades oftast ihop med konkret planering och beskrev inte vad som ska uppnås på kort sikt. I 33 planer fanns datum för uppföljning/utvärdering. Dokumentation av uppföljningen återfanns i två av dessa planer och i journalanteckningarna i fem ärenden.

Journalanteckningarna innehöll uppgifter för planering, bedömning och beslut och det var i de allra flesta ärenden möjligt att följa ärendets gång. I några fall hade väsentlig information utelämnats i dokumentationen och det blev därför svårt att förstå varför tidigare planering ändrats. Den enskildes delaktighet var synlig i tolv akter.

I 18 av akterna fanns barn i familjen. I två av dessa akter var barnens situation uppmärksammat. Sammanlagt fanns 35 barn med i aktmaterialet.

Skarpnäck

Granskningen kom att omfatta 29 akter i ”paraplysystemet”. *Grundutredning* fanns i 23 akter och 14 av dessa gav en helhetsbild av den enskildes situation, även om informationen inte alltid var så innehållsrik. Individuella mål fanns angivna i 16 av utredningarna och den enskildes egna åsikter om sin situation fanns med i flera av utredningarna. Analys och bedömning saknades helt.

Arbetsplaner med en individuell planering och mål fanns i 12 akter. I 10 av dessa 12 arbetsplaner var målen generellt formulerade och i två av planerna var målen individuella. Delmål fanns i 6 akter, fyra som var faktiska mål och två som var att betrakta som planering. Datum för uppföljning/utvärdering fanns, men dokumentation från uppföljningarna saknades i arbetsplanerna. I fyra av de granskade akterna fanns utvärderingar dokumenterade i journalanteckningarna.

Ärendena gick att följa i *journalanteckningarna*, som var beskrivande och innehöll uppgifter för planering, bedömning och beslut. I tio ärenden framgick tydligt att sökanden var delaktig i planeringen.

Sammanlagt 21 barn fanns med i granskningsmaterialet. I 12 av akterna hade familjerna barn. I två av dessa ärenden var barnens situation och behov särskilt uppmärksammat.

Socialtjänstinspektörens synpunkter

Inledning

I samband med att ett ärende aktualiseras ska en grundutredning alltid göras. Hur omfattande utredningen blir beror på det enskilda ärendet. Analysen i grundutredningen ska omfatta en djupgående undersökning av förhållandet mellan olika delar i den enskildes liv. Bedömningen avser övervägandet om den enskilde är i behov av insatser och i så fall – vilka insatser?

Grundutredningen utgör underlag för arbetsplanen. I arbetsplanen ska det framgå hur den enskilde ska nå självförsörjning. Planen är utgångspunkt för uppföljning och utvärdering av insatserna.

Journalanteckningarna ska innehålla uppgifter som är av betydelse för bedömning och beslut.

Barnperspektivet ska beaktas i enlighet med regeringens proposition 1994/1997:124 och Stockholms stads riktlinjer om Handläggning av ekonomiskt bistånd.⁷

Arbetet med ekonomiskt bistånd är ett tvådelat uppdrag:

- hjälp till självförsörjning, d.v.s. hjälpa människor att finna vägar till självförsörjning
- hjälp med försörjningen, d.v.s. att pröva rätten till ekonomiskt bistånd under tiden

Enskede-Årsta-Vantör

I cirka 75 %, d.v.s. 27 av akterna fanns en grundutredning, men en helhetsbild av den enskildes situation var endast tydlig i tio av utredningarna. Om den enskildes resurser och behov inte tydligt framgår kan en ofullständig utredning påverka rätts säkerheten. Arbetet med den enskildes delaktighet behöver också utvecklas. I de grundutredningar där den enskildes egna åsikter lyftes fram under en egen rubrik, blev helhetsperspektivet och delaktigheten genast mer framträdande.

I majoriteten av akterna fanns arbetsplaner och flertalet innehöll en individuell planering där kravställandet från socialtjänsten dominerade. Här skulle mer utrymme kunna ges för en planering också utifrån den enskildes behov. Delmål var ofta hopblandade med planering. Delmålen skulle generellt behöva konkretiseras. De flesta arbetsplaner, 24 stycken, var daterade från någon gång under år 2011 och uppföljning/utvärdering saknades i allmänhet. Åtta planer var daterade under år 2010. Planen ska revideras vid behov för att kunna vara verktyg för planering och förändringsarbete.

⁷ Handläggning av ekonomiskt bistånd, riktlinjer, Stockholms stad, 2010-05-24

Barnperspektivet i det sociala arbetet inom ekonomiskt bistånd behöver bli bättre.

Skarpnäck

Grundutredning fanns i 23 av 29 granskade akter och i strax över hälften av utredningarna framgick en helhetsbild av sökandens situation. Journalanteckningarna kompletterade grundutredningen väl, med redovisning av det sociala arbetet som pågick. Ett fortsatt arbete med att utveckla helhetsbeskrivningarna av de sökande skulle än mer öka kvaliteten i dokumentationen. Detta gäller även de sökandes delaktighet i planeringen.

I knappt hälften av ärendena fanns arbetsplaner. I de fall sökanden endast hade insats genom Jobbtorg gäller på enheten att endast jobbplanen ligger till grund för beslut om ekonomiskt bistånd. För att kunna följa planering, samt underlätta för uppföljning och utvärdering, bör en kortfattad arbetsplan upprättas som hänvisar till jobbplanen. Jobbplanen omfattar endast arbetet som bedrivs via Jobbtorg, medan socialtjänstens arbetsplan ska spänna över en helhet. Här finns en risk att arbetsplaner inte upprättas även om det är nödvändigt.

Uppföljning/utvärdering saknas i majoriteten av de granskade akterna, varför resultat för den enskilde inte går att avläsa.

Planerna måste hållas aktuella så att det tydligt framgår vad som är planerat och vad som i så fall ska följas upp och utvärderas. En arbetsplan var daterad år 2011, sju var daterade någon gång under år 2010, en från 2009 och ytterligare en från 2008. En plan saknade datum.

Beaktandet av barnperspektivet behöver utvecklas.

Personalens kompetens

Utredande socialsekreterare fick besvara en enkät med frågor om utbildning och yrkeserfarenhet. Personalen har informerats om syftet med enkäten vid ett personalmöte. För utskick och två påminnelser har systemet esMaker använts.

Enskede-Årsta-Vantör

Totalt 30 av 41 möjliga svar registrerades, vilket innebär ett bortfall på 11 svar, d.v.s. lite drygt en fjärdedel av de tillfrågade. Enkäten sändes även till vikarier.

Av enkätsvaren framgår att en majoritet av socialsekreterarna har socionomexamen och cirka 75 % är kvinnor. Av de som besvarat enkäten har 12 arbetet mellan 0-1 år med ekonomiskt bistånd, d.v.s. 40 % av gruppen.

år som socialsekreterare med ekonomiskt bistånd

Antal år	Antal socialsekreterare	%
0-1 år	12	40
1-2 år	4	13,3
2-4 år	5	16,7
4-8 år	3	10
8 år eller mer	6	20

Nyanställda genomgår ett introduktionsprogram, som innehåller såväl studiebesök som mentorer. De olika sektionerna har fastställda tider för ärendediskussion och extern handledning.

Skarpnäck

Enkäten sändes till 11 socialsekreterare och sex svar inkom. Detta innebär ett bortfall på nästan 50 %. De inkomna sex svaren redovisas nedan.

Av de sex som svarat har alla socionomexamen och fem är kvinnor. Fyra av socialsekreterarna har arbetat med ekonomiskt bistånd mellan 0-1 år.

år som socialsekreterare med ekonomiskt bistånd

Antal år	Antal socialsekreterare	%
0-1 år	4	66,7
1-2 år	1	16,7
2-4 år	1	16,7
4-8 år	0	0
8 år eller mer	0	0

För nyanställda finns ett introduktionsprogram med mentor. Särskild ”paraply-information” ingår och stor vikt läggs på att informera om avgränsningen mellan socialsekreterarens och bidragshandläggarens arbete. Teamen har regelbundna tider för ärendediskussioner och extern handledning.

Socialtjänstinspektörens synpunkter

Det stora bortfallet i enkäterna försvårar en analys och möjligheten att kommentera svaren. Här kommenteras ändå enkätsvaren från Enskede-Årsta-Vantör som uppgick till nära 75 %.

Enskede-Årsta-Vantör

Personalomsättningen inom enheten har sedan hösten 2011 varit hög, vilket också framgår av svaren i enkäten. Hälften av de som svarat har arbetet mindre än två år som socialsekreterare med ekonomiskt bistånd, av dessa har 12 arbetat kortare tid än ett år i yrket.

En hög personalomsättningen, med inte endast nyrekryterad, utan också ännu inte inskolad personal, påverkar kvalitetsarbetet när det gäller kompetens, tillgänglighet, kontinuitet och effektivitet.

Skarpnäck

Bortfallet på enkäten var cirka 50 %, varför synpunkter inte lämnats.

Socialsekreterare om kvalitet

Utredande socialsekreterare fick i enkäten också besvara frågor om kvalitetsbegreppen delaktighet och helhetsperspektiv samt om utredningsstöd, samverkan och barnperspektiv.

Enskede-Årsta-Vantör

Bortfallet av 11 svar, innebär att 30 av 41 möjliga redovisas nedan.

I lite drygt 75 % av enkätsvaren betonades vikten av ett socialt arbete där klienten är *delaktig*.

Drygt 50 % av enkätsvaren visade på vikten av att det sociala arbetet ska bedrivas utifrån ett *helhetsperspektiv*.

Sju av 30 socialsekreterare svarade att de använder sig av något *utrednings- eller bedömningsinstrument*. I socialsekreterarnas kommentarer angavs Audit/Dudit⁸, barnkonsekvensanalys, grundutredningsmallen, arbetsplan, stadens riktlinjer och socialtjänstlagstiftning som sådana instrument.

Drygt 60 % svarade att de anser att både den *interna och den externa samverkan* fungerar bra.

Samverkan

Intern	Antal	%	Extern	Antal	%
Fungerar mycket bra	0	0	Fungerar mycket bra	0	0
Fungerar bra	19	63,3	Fungerar bra	19	63,3
Fungerar mindre bra	11	36,7	Fungerar mindre bra	10	33,3
Fungerar dåligt	0	0	Fungerar dåligt	1	3,3

Fyra socialsekreterare svarade att de brukar göra hembesök i *barnfamiljer* med långvarigt ekonomiskt bistånd. Drygt 75 %, d.v.s. 23 socialsekreterare, uppgav att de brukar tala med föräldrarna om barnen, med koppling till den ekonomiska situationen. Sex socialsekreterare svarade att de brukar samtala med barnen och åtta uppgav att de tar med barnen i arbetsplanen.

Skarpnäck

Här redovisas de sex svar som inkom. Bortfallet var nästan 50 %.

Vikten av att klienten ska vara *delaktig* i planeringen betonades tydlig i fem av enkätsvaren.

I fyra av enkätsvaren beskrevs tydligt vad ett *helhetsperspektiv* innebär. Här betonades också vikten av samverkan.

Fyra av de sex socialsekreterarna svarade att de använder *utrednings- och bedömningsinstrument*. Audit/Dudit screening görs innan de remitterar till Vuxenheten. I ärenden som rör våld i nära relation görs en kartläggning av våldet. För att utreda ekonomiskt bistånd används inga särskilda instrument. Två personer nämnde mallen för grundutredning, som finns i paraplysystemet.

Fem socialsekreterare svarar att den *interna och externa samverkan* fungerar från mycket bra till bra.

⁸ Audit/Dudit, screeningsinstrument för användandet av alkohol/droger.

Samverkan

Intern	Antal	%	Extern	Antal	%
Fungerar mycket bra	2	33,3	Fungerar mycket bra	0	0
Fungerar bra	3	50	Fungerar bra	5	83,3
Fungerar mindre bra	1	16,7	Fungerar mindre bra	1	16,7
Fungerar dåligt	0	0	Fungerar dåligt	0	0

Hembesök i *barnfamiljer* med långvarigt bidragsberoende görs av 4 av de 6 socialsekreterarna. Fem handläggare samtalar med föräldrarna om barnen, kopplat till familjens ekonomiska situation och en handläggare brukar tala med barnet. En talar med barnet. Tre socialsekreterare uppger att de tar med barnen i arbetsplanen.

Socialtjänstinspektörens synpunkter

Inledning

Delaktighet innebär att den enskilde i så hög grad som möjligt är med och utformar planeringen. *Helhetsperspektiv* innebär att handläggaren skaffar sig god kunskap om den enskildes hela livssituation, försörjningshinder, resurser och behov. Begreppen samordning och kontinuitet ingår. *Samverkan* innebär att olika verksamheter tillför olika perspektiv, för att åstadkomma en helhetsbedömning av individens behov, och/eller att bidra med den egna verksamhetens resurser till en helhetsinsats för individen. *Barnperspektiv* används här i betydelsen att vuxna ser barnet, strävar efter att förstå det och vidtar åtgärder som syftar till barnets bästa.

Bortfallet i enkäten påverkar möjligheten att analysera och kommentera svaren på ett meningsfullt sätt. Här kommenteras ändå enkätsvaren från Enskede-Årsta-Vantör, som uppgick till nära 75 %.

Enskede-Årsta-Vantör

Av enkätsvaren framgår att det behövs ett fortsatt arbete att utveckla kvaliteten vad gäller helhetssyn, delaktighet, samverkan och barnperspektiv. När det gäller barnperspektivet svarar nästan 75 % av socialsekreterarna att de samtalar med föräldrarna om barnen, utifrån familjens ekonomiska situation. I kommentarer till denna fråga ger fyra socialsekreteraren en relevant beskrivning av hur de samtalar med barnens föräldrar. Övriga har i sina kommentarer inte fångat innebörden av begreppet.

Skarpnäck

Här var svarsfrekvensen endast cirka 50 %, varför synpunkter inte lämnats.

Systematiskt kvalitetsarbete

Ett möte, om det pågående kvalitetsarbetet inom enheten, har genomförts med ledningen för de två enheterna för ekonomiskt bistånd. Ett i förväg utskickat frågeformulär användes som underlag för samtalet.

Enskede-Årsta-Vantör

Under mötet deltog avdelningschef och enhetschef tillsammans med socialtjänstinspektören. Inom avdelningen pågår ett arbete med resultatbaserad styrning och diskussioner har inletts om införandet av ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt Socialstyrelsens föreskrifter⁹.

Arbetet följs idag upp med internkontroll, genom en årlig uppföljning av enskilda ärenden och en kollegiegranskning mellan sektionerna på chefsnivå. Sektionscheferna går igenom grundutredningar och arbetsplaner då ärendet förs över från Mottagningssektionen till Försörjningsstödssektionerna.

Till hösten 2012 planeras en utbildning för socialsekreterarna i handläggning och dokumentation. En särskild metodstödare ska ansvara för utbildningsinsatsen. Utbildningen ska genomföras i samband med att ledningen inför s.k. utredningsstöd. Detta är ett led i det stadsövergripande utvecklingsarbetet som pågår mellan stadsdelsförvaltningarna och arbetsmarknadsförvaltningen.

Resultatet för den enskilde följs bl.a. upp genom trepartsmöten, d.v.s. den enskilde, socialtjänsten och annan samverkanspartners. Här räknar ledningen med att arbetet kommer att fortsätta att utvecklas med hjälp av det pågående arbetet med resultatbaserad styrning.

Under 2011 genomförde enheten en brukarundersökning. Svarefrekvensen var dock låg varför en ny brukarundersökning, med ett annat upplägg, kommer att genomföras under 2012.

Ledningen kommer att följa personalomsättningen för att få kunskaper och större beredskap vad gäller den framtida personalförsörjningen.

Verksamhetsplaneringen för år 2012 utgår från en avdelningsgemensam vision och värdegrund. I enhetens åtagande återfinns kvalitetsområdena. Barnkonsekvensanalys ska göras i beslut om ekonomiskt bistånd vid hyresskulder hos barnfamiljer. Resurssektionen kommer att fokusera på gruppen långtidssjukskrivna i ett ambitiöst program.

Skarpnäck

I Skarpnäck deltog enhetschef och biträdande enhetschef i mötet. Arbetet med införande av ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete¹⁰ har påbörjats. För att kartlägga alla administrativa arbetsuppgifter och processer i arbetet används LEAN¹¹.

Det sociala arbetet och resultatet för den enskilde följs upp vid ordinarie ärendedragningar samt vid tre separata tillfällen per år. Vid dessa tillfällen går ledningen igenom varje enskilt ärende. Uppföljningen av bostadslösa är särskilt noggrann, och här används en speciell uppföljningsprofil. En stor del av arbetet går till att söka lösningar på enskildas bostadsproblem. Även vid uppföljning vid verksamheten Steget, för långtidssjukskrivna, används en speciell uppföljningsprofil. Förvaltningen har upprättat interna samverkansavtal. Dessa avtal har

⁹ SOSFS 2011:9, Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd

¹⁰ SOSFS 2011:9, Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd

¹¹ Att leda med lean, Kommunlitteratur, 2010

bidragit till förståelsen av att se hela människans samlade livssituation. Enheten har även utvecklat samverkan med berörda delar av landstinget. Detta har resulterat i ett utvecklat arbetsätt med just gruppen långtidssjukskrivna inom verksamheten Steget. Ledningen betonar vikten av en lärande organisation.

För ledningen är det känt att det finns ett utvecklingsbehov vad gäller dokumentationen i de enskilda ärendena och här pågår ett arbete. Analys och bedömning saknas ofta i grundutredningarna i de enskilda ärendena och står näst i tur att utveckla. Ytterligare ett steg i detta arbete kommer att handla om uppföljning och utvärdering av insatser.

Enheten arbetar inte med brukarmedverkan förutom den ordinarie klagomåls-
hanteringen.

Den höga personalomsättningen är ett stort problem. Ledningen lägger stor tyngd vid rekrytering och försöker styra mot mer erfaren personal, som även har erfarenhet från arbete med personer med psykiska problem.

I verksamhetsplanen för år 2012 berörs flera kvalitetsområden i enhetens åtagande.

Socialtjänstinspektörens synpunkter

Det pågår en positiv utveckling av kvalitetsarbetet i båda enheterna och införandet av ett ledningssystem enligt Socialstyrelsens föreskrifter bör ytterligare komma att stödja detta arbete.

Brukarmedverkan är nödvändig att utveckla. Brukarnas kunskaper och erfarenheter ska efterfrågas och tas tillvara för socialtjänstens kunskapsutveckling.

En hög personalomsättningen är ett allvarligt problem som i hög grad påverkar kvalitetsarbetet. Detta bör belysas ytterligare i ett annat sammanhang.

Socialtjänstinspektörens sammanfattande synpunkter

Enskede-Årsta-Vantör

Ett målmedvetet kvalitetsarbete pågår vid enheten. Förutsättningarna för arbetet är i hög grad beroende på hur personalomsättningen kommer att utvecklas.

Granskningen av enheten har visat på utvecklingsbehov vad gäller kvalitetsarbetet. Det framgår inte tydligt att 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 ska vara aktuella, med en individuell planering. Uppföljning och utvärdering saknas i dokumentationen, varför det råder osäkerhet om de sociala tjänsterna är trygga och säkra och till nytta för den enskilde.

Ett fortsatt arbete med att utveckla förståelsen för kvalitetsbegreppen delaktighet och helhetsperspektiv behövs. En planering för detta finns i enhetens verksamhetsplan för år 2012. Barnperspektivet behöver särskilt uppmärksammas, inte bara vid hyresskulder, och ska återfinnas i dokumentationen.

Drygt hälften av socialsekreterarna är relativt nyrekryterade och flertalet av dem har inte ens arbetat ett år med ekonomiskt bistånd. Det är här viktigt att tid ges för inskolning, som är den process där man lär sig att i praktiken förstå och klara av det man i teorin lärt sig.¹²

Skarpnäck

Kvalitetsarbete pågår vid enheten. En särskild tyngd läggs vid att utveckla arbetssätt som ska leda till att människor finner vägar till självförsörjning.

Av aktgranskningen framgår att ett fortsatt arbete med att utveckla helhetsperspektiv och delaktighet skulle förstärka kvaliteten i dokumentationen. Att en analys och bedömning ska ingå i grundutredningen finns redan på ledningens dagordning för utvecklingsarbetet. Uppmärksamheten är också riktad mot att resultat ska gå att följa. I dag saknas, i en majoritet av de granskade akterna, en uppföljning och utvärdering. Det går därför inte att säga att de sociala tjänsterna svarar mot de övergripande mål som finns i lagstiftning och riktlinjer. Resultatet för den enskilde går inte att avläsa i dokumentationen.

Arbetsplanerna bör finnas i de flesta enskilda ärenden och måste vara aktuella. Beaktandet av barnperspektivet behöver utvecklas och bli tydligt i dokumentationen.

För att uppnå en lärande organisation är brukarmedverkan nödvändig, varför denna del i kvalitetsarbetet behöver få en högre prioritet.

Bedömningen av enhetens behov av kvalitetsutveckling påverkas till en del av bortfallet från enkätundersökningen med socialsekreterarna. Några synpunkter, vad gäller personalens kompetens och uppfattning om kvalitet, är inte meningsfullt att ge, då svarsbortfallet uppgick till nära 50 %.

Den rådande personalomsättningen påverkar i hög grad kvalitetsarbetet, och det är nödvändigt att en stabilitet kan uppnås.

¹² Att leda känslomässigt krävande arbete, Gothia 2011, Kap. 4. A-L Lindquist