



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

Till  
Socialnämnden

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

### Förvaltningens förslag till beslut (1 bilaga)

1. Socialnämnden godkänner socialtjänstinspektörens rapport
2. Socialnämnden tillsänder Enskede-Årsta-Vantör och Skarpnäcks stadsdelsnämnder föreliggande rapport

Gillis Hammar

Förvaltningschef

Fredrik Jurdell

Avdelningschef

### Sammanfattning

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 Enskede-Årsta-Vantör och Skarpnäck. Båda enheterna arbetar planerat för ett kvalitetssäkrat socialt arbete. Utvecklingsbehov finns och förutsättningarna för den fortsatta utvecklingen är i hög grad beroende av hur personalomsättningen kommer att utvecklas vid de båda enheterna.



## 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.<sup>1</sup> Socialtjänstinspektörernas verksamhetsplanering för våren 2012 omfattar en fortsatt, men *avgränsad* granskning av ekonomiskt bistånd. Det innebär att denna delrapport enbart 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*”.

---

<sup>1</sup> Årsrapport Socialtjänstinspektörer, SoN februari 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 Enskede-Årsta-Vantör och Skarpnäck

Områdesfakta <sup>2</sup>	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
Förvärvsarbetande	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

<sup>2</sup> Områdesstatistik 2010, 2011, Sweco

## Enheter för ekonomiskt bistånd

### Enskede-Årsta-Vantör

En ny organisation för försörjningsstöd infördes i juni 2011. Den nya enheten, Enheten för Arbete och Försörjning, består av fyra sektioner under ledning av var sin sektionschef. Det övergripande ansvaret vilar på en enhetschef.

Omorganisationen genomfördes för att bättre svara mot uppsatta mål och behov. 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. Fem tjänster som bidragshandläggare, är avdelade för de så kallade SOFT- ärendena.

### Ekonomiskt bistånd<sup>3</sup>

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

Enheten för Ekonomiskt bistånd i Skarpnäck 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. Till varje team finns två bidragshandläggare knutna. 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.

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

### Ekonomiskt bistånd<sup>4</sup>

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

---

<sup>3</sup> Månadsstatistik, mars 2012, Sweco

<sup>4</sup> Månadsstatistik, mars 2012, Sweco

## 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 framöver.

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 synligt. 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 speciella kompetens ska komma till sin 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 av 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.<sup>5</sup>

### Skarpnäck

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

Av aktgranskningen framgår att ett fortsatt arbete med att utveckla helhetsperspektiv och delaktighetsbegreppet skulle öka kvaliteten i dokumentationen. Att analys och bedömning ska ingå i grundutredningen finns redan på ledningens dagordning för utvecklingsarbetet. Uppmärksamheten är också riktad mot att resultat

---

<sup>5</sup> Att leda känslomässigt krävande arbete, Gothia 2011, Kap. 4. A-L Lindquist



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.

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

För att nå 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 ställd till 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 nås.

## **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Förvaltningen föreslår att socialnämnden godkänner socialtjänstinspektörens rapport om granskning av enheterna för ekonomiskt bistånd vid Enskede-Årsta-Vantör och Skarpnäcks stadsdelsförvaltningar.

### **Bilagor**

1. Delrapport. Granskning av ekonomiskt bistånd i Enskede-Årsta-Vantör och Skarpnäck, april 2012.