

Tyresö kommun  
Sara Sjögren

**TJÄNSTESKRIVELSE**

2010-11-08

1 (3)

Dnr: 0168/10-010

Socialnämnden

## **Åtgärdsplan utifrån brukarundersökningen Kvalitetsbarometern, IFO 2009**

### **Förslag till beslut**

- Socialnämnden noterar åtgärdsplanen.

Anita Brynje  
Förvaltningschef

Sara Sjögren  
Avdelningschef IFO

### **Sammanfattning**

Socialnämnden fick i mars 2010 en redovisning av brukarundersökningen på individ- och familjeomsorgen, Kvalitetsbarometern 2009. Avdelningschefen för individ- och familjeomsorgen fick i uppdrag att ta fram en åtgärdsplan för att utveckla verksamheten med hänsyn till resultatet.

Av undersökningen framkom att det var främst två områden som behövde förbättras – tillgänglighet och delaktighet. Åtgärdsplanen har nu tagits fram på samtliga enheter. Föreliggande ärende är en kort sammanställning av åtgärderna.

### **Bakgrund**

Vid sammanträdet 2010-03-31 lämnades en redovisning i socialnämnden av en brukarundersökning inom Individ- och familjeomsorgen. Undersökningen, som



hade namnet Kvalitetsbarometern 2009, handlade om brukarnas upplevelser av kvalitet. Av resultatet framgick att det var främst två faktorer som behövde bli bättre inom avdelningen; tillgänglighet och delaktighet.

Socialnämnden gav förvaltningen i uppdrag att göra en åtgärdsplan för hur verksamheten ska utvecklas och förbättras med hänsyn till resultatet. Detta ärende är en sammanfattning av åtgärder som vidtagits.

### **Arbetet på avdelningen**

När resultatet av Kvalitetsbarometer blev klart, presenterades det för all personal på ett avdelningsmöte. Personalen har sedan på sina arbetsplatsträffar arbetat kring frågan om tillgänglighet och delaktighet, och tagit fram konkreta förslag till förbättringar. Materialet sammanställdes och användes sedan vid ett avdelningsmöte. Under ett halvdagsseminarium arbetade personalen i tvärgrupper kring frågorna, vilket sedan sammanställdes för att utgöra underlag till åtgärdsplanerna.

### **Åtgärder avseende tillgänglighet**

En mottagningsgrupp för nya ärenden har bildats för ungdomsenheten samt familjeenheten. Nu finns alltid en personal på jourtelefon som tar emot samtal på kontorstid. Vid planeringsdagar eller liknande ansvarar en annan enhet för jourtelefonen.

Försörjningsstödsenheten inrättade i februari 2010 en mottagningsfunktion bestående av tre socialsekreterare. Alla som lämnar meddelanden i röstbrevlådan blir uppringda samma dag, om möjligt. Ytterligare förbättringar kring telefon tillgängligheten kommer att införas i januari.

Ansökningar och förfrågningar som kommer via brev, e-post eller på annat sätt hanteras också av mottagningsfunktionen dagligen.

Mottagningen har en jourtelefon öppen varje eftermiddag för rådgivning. Vid behov, om ärendet är akut, kan de ta emot personer för ett personligt möte.

Expeditionen på enheten är alltid bemannad och kan ta emot frågor både från kollegor internt och externt samt från allmänheten.

Handläggarna ska använda sig av träffas säkrast tider. Information om detta ska finnas även på interna nätet så att växelns ser det.

På missbruksenheten finns två socialsekreterare som tar emot nya anmälningar och ansökningar på telefon och ger rådgivning.

För alla enheter gäller att röstbrevlådorna alltid är påkopplade, meddelanden lyssnas av och en uppringning sker snarast möjligt, senast inom två dagar. Vid personals sjukdom lyssnar annan personal av brevlådan och kommer med svar eller hänvisning vidare. I något fall kan telefonen kopplas till receptionen. Personal som arbetar mycket utanför kontoret vidarekopplar samtalen till mobilen och lyssnar av röstmeddelanden fortlöpande. Frågor som kommer via kommunens hemsida besvaras snarast, oftast samma dag. E-post besvaras inom två dagar. All personal ska använda sig av tekniska hjälpmedel; koppla ur sig, ändra telefonmeddelanden så att det tydligt framgår hur och när man kan nå handläggaren. Utöver ovanstående åtgärder sker nu en genomgång av avdelningens hemsidor för att göra informationen bättre och öka tillgängligheten på nätet.

#### **Åtgärder avseende delaktighet**

Åtgärderna kring delaktighet skiljer sig stort mellan olika enheter eftersom verksamheten har olika karaktär. Här finns exempel på några åtgärder som vidtagits på enheterna.

- Beskriva utredningsprocesser bättre och använda sig av utredningsplaner för att skapa delaktighet och tydliggöra ansvarsfördelningen.
- Bättre dialog med klienterna inför avslagsbeslut.
- Att snabbt få igång ett samarbete med de biologiska föräldrarna och utveckla samarbetet med andra enheter vid överlämning av ärenden.
- Kommunicera utredningar på ett bättre sätt och ge bättre information.
- Större tyngd vid uppföljningsmöten mellan familj och socialsekreterare.
- Förslagslådor och enkäter till föräldrar.

#### **Utvärdering**

För att mäta om avdelningens åtgärdsplan fått effekt övervägs att en liknande undersökning genomförs på nytt år 2012. Därutöver kommer avdelningen att genomföra enkätundersökningar avseende tillgänglighet och delaktighet med start 2011. I första skedet kommer de enheter som fick de lägsta värden i Kvalitetsbarometern 2009 att prioriteras.