



PM 2012:120 RVII (Dnr 325-351/2012)

Socialtjänstinspektörernas årsrapport 2011

Rapport från socialnämnden

Borgarrådsberedningen föreslår att kommunstyrelsen beslutar följande.
Socialtjänstinspektörernas årsrapport 2011 godkänns, bilaga 2.

Föredragande borgarrådet Anna König Jerlmyr anför följande.

Ärendet

Socialtjänstinspektörernas uppgift är att granska individ- och familjeomsorgens verksamheter ur ett brukarperspektiv utifrån kvalitet och rättssäkerhet.

Stockholms stads socialtjänstinspektörer har överlämnat sin årsrapport för verksamhetsåret 2011. Under år 2011 har enheterna för ekonomiskt bistånd på stadsdelsnämnderna Bromma, Skärholmen, Farsta och Östermalm granskats. Östermalm handlägger även ekonomiskt bistånd för Kungsholmens och Norrmalms stadsdelsnämnders räkning. I rapporten redovisas en sammanfattning av genomförd granskning samt synpunkter på biståndsmottagandet. Granskningen påvisar utvecklingsbehov och vikten av införandet av ledningssystem för kvalitetsarbete som även inkluderar rutiner för att hantera bestämmelser om lex Sarah.

Beredning

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret.

Stadsledningskontoret anser att socialtjänstinspektörernas rapport är konkret och kommer att kunna bidra till fortsatt kvalitetsutveckling inom verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd. Stadsledningskontoret anser även att det är av stor vikt att metodarbetet inom verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd förbättras.

Mina synpunkter

Ekonomiskt bistånd utgör samhällets yttersta skyddsnät och kan beviljas om behov inte kan tillgodoses på något annat sätt. I arbetet med ekonomiskt bistånd är huvuduppgiften att hjälpa personer så att de kan klara sin försörjning på egen hand. Biståndshushållen år 2011 omfattade motsvarande 3,6 procent av stadens befolkning, vilket är den lägsta nivån på biståndstagandet som observerats i staden sedan år 1982 när socialtjänstlagen trädde ikraft. Samtidigt ökade medelbidraget per person år 2011 jämfört med år 2010.

Granskningar och rapporter som Socialtjänstinspektörernas årsrapport 2011 är viktiga för stadens arbete för att säkerställa kvalitet i arbetet och en fortsatt utveckling. 2011 års granskning av sex stadsdelars enheter för ekonomiskt bistånd gav sta-

den viktig kunskap och uppmärksammade även stadens pågående utveckling av kvalitetsarbetet. År 2012 gavs socialförvaltningen i Stockholms stad i uppdrag av socialnämnden att revidera stadens riktlinjer för ekonomiskt bistånd utifrån de förbättringsmöjligheter som rapporten lyfte. Det är mycket viktigt att arbetet är likvärdigt över hela staden och att stadens medarbetare arbetar efter klara och tydliga direktiv. Det är viktigt att fortsätta att utveckla uppföljning och dokumentation för att besluten ska vara rättssäkra. Stadens riktlinjer ska vara tydliga och vägledande och kända av biståndshandläggarna i stadsdelarna.

Jag föreslår att borgarrådsberedningen föreslår att kommunstyrelsen beslutar följande.

Socialtjänstinspektörernas årsrapport 2011 godkänns, bilaga 2.

Stockholm den 13 september 2012

ANNA KÖNIG JERLMYR

Bilagor

1. Reservationer m.m.
2. Socialtjänstinspektörernas årsrapport 2011

Borgarrådsberedningen tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

Reservation anfördes av borgarråden *Karin Wanngård* och *Roger Mogert* (båda S) och *Daniel Helldén* (MP) enligt följande.

Vi föreslår att borgarrådsberedningen föreslår kommunstyrelsen besluta att

1. godkänna rapporten
2. under hösten återrapportera vilka åtgärder som vidtas med anledning av rapporten
3. också säga följande

Det är en viktig rapport, och på flera punkter framkommer brister. Socialförvaltningen bör därför få i uppdrag att åtgärda dessa och göra en återrapportering.

När det gäller de nya reglerna för Lex Sarah är det av yttersta vikt att rutinerna för hur de anmäls och hur politikerna delges är likvärdiga över staden.

Det är bra att inspektörerna har granskat barn- och genusperspektivet. Det är tydligt att båda perspektiven behöver utvecklas och förstärkas i riktlinjerna. Barnperspektivet ska vara vägledande och konsekvenserna för barn ska alltid övervägas innan beslut fattas om ekonomiskt bistånd. För att få en god bild av detta ska samtal ske direkt med barnen. Enligt Barnkonventionens paragraf 12 om barnets rätt att bli hörd ska barnets åsikter tillmätas betydelse utifrån barnets ålder och mognad.

När det gäller självbestämmande, integritet och brukarinflytande behövs utbildningar. Det är mycket bra att inspektörerna har haft fokusgrupper med brukarna, sådana arbetssätt behövs det mer av.

Det är oacceptabelt att människor ska behöva oroa sig för att ekonomiskt bistånd inte kommer i tid och att hyresinbetalningar därmed inte kan göras i tid. Om det stämmer som inspektörerna skriver att det kan leda till inkasso, så måste detta utredas och åtgärdas. Känslan av misstro från socialtjänsten verkar vara vanlig, det är inte acceptabelt.

Personalomsättningen är väldigt olika i olika delar av staden, här utmärker sig Farsta och Östermalm. Det måste utredas vad den höga personalomsättningen beror på. Frågan behöver ställas om de ekonomiska ramarna för stadsdelarna blivit så snäva att arbetsbelastningen blir för stor för dem som arbetar kvar när personalstyrkan minskas. Uppenbart är att i förlängningen går detta ut över sköra människor som redan befinner sig i svåra situationer. Det är vidare alltför höga trösklar för att få sin sak prövad, det är allvarligt. Dokumentationen är i flera stadsdelar bristfällig vilket är en fara för rättssäkerheten.

Socialtjänsten ska vara likvärdig i hela staden, därför är det mycket viktigt med en återrapportering om vilka åtgärder som ska vidtas för att komma tillrätta med bristerna.

Kommunstyrelsen

Reservation anfördes av *Karin Wanngård* och *Roger Mogert* (båda S), *Åsa Jernberg* och *Stefan Nilsson* (båda MP) med hänvisning till reservationen av (S) och (MP) i borgarrådsberedningen.

Reservation anfördes av *Ann-Margarethe Livh* (V) enligt följande.

Jag föreslår kommunstyrelsen besluta

1. Socialtjänstinspektörernas årsrapport 2011 godkänns
2. Rapporten överlämnas till stadsdelsnämnderna
3. En rapport om vilka åtgärder som vidtagits redovisas under hösten
4. Dessutom vill jag säga följande

Rapporten är gedigen och faktpäckad och blir till stor hjälp i förbättringen av individ- och familjeomsorgen ur ett brukarperspektiv, om förutsättning att socialtjänsten får möjlighet att arbeta strukturerat med de utvecklingsområden som har identifierats. Ur brukarnas perspektiv är det lika viktigt att biståndet handläggs korrekt som att det långsiktiga sociala arbetet gör det möjligt för människor att så klara sig själva utan försörjningsstöd.

Att biståndstagare som uppfyllt kraven ska behöva oroa sig för att inte kunna betala hyran och till och med bli vräkningshotade är oacceptabelt. Att inte få kontakt med sin handläggare eller att få obegriplig information är inte heller godtagbart. Vänsterpartiet har föreslagit både en socialtjänstombudsman och 020-nummer för att brukarna ska få förutsättningar att få kontakt.

Känslan av att vara misstrodd av socialtjänsten som framkommit i rapporten är inget nytt, men likafullt mycket allvarligt. Alla människor ska känna sig respekterade, särskilt viktigt är det när människor på grund av sin sociala situation är i ett klart underläge. Det här är angelägna värderingsfrågor som socialtjänsten måste få möjlighet att arbeta med.

Det faktum att biståndstiderna ökat relativt kontinuerligt och nu är det högsta som uppmätts i staden sedan 1980 visar att det behövs ett utvecklat långsiktigt arbete. För att det ska vara möjligt krävs att de som arbetar i socialtjänsten får en rimlig arbetssituation och att arbetsuppgifterna inom ekonomiskt bistånd blir attraktiva även för erfarna socialsekreterare.

Vi skulle gärna se att spetsutbildningar erbjuds som fortbildning inom ekonomiskt bistånd. Det är också viktigt att stimulera ett tydligare genusperspektiv genom utbildningsinsatser.

Vänsterpartiet har länge krävt att anslaget för ekonomiskt bistånd ska fördelas skilt från övrig anslagsgivning till stadsdelsnämnderna. Idag kan underskott inom ekonomiskt bistånd innebära en alltför restriktiv handläggning för att inte underskottet ska drabba andra delar av verksamheten. Det kan i sin tur leda till bristande likställighet i staden.

Att barnperspektivet behöver stärkas i socialtjänsten framgår tydligt av rapporten och det är något som vänsterpartiet kontinuerligt påpekar. Barns utsatta situation i familjer som mot-

tagit ekonomiskt bistånd måste tas på mycket större allvar än idag. Det är därför bra att riktlinjerna ses över, men det krävs också generella insatser i skola, fritid, bostadsområden etc.

ÄRENDET

Socialtjänstinspektörernas uppgift är att granska individ- och familjeomsorgens verksamheter ur ett brukarperspektiv utifrån kvalitet och rättssäkerhet.

Stockholms stads socialtjänstinspektörer har överlämnat sin årsrapport för verksamhetsåret 2011. Under år 2011 har enheterna för ekonomiskt bistånd på stadsdelsnämnderna Bromma, Skärholmen, Farsta och Östermalm granskats. Östermalm handlägger även ekonomiskt bistånd för Kungsholmens och Norrmalms stadsdelsnämnders räkning. I rapporten redovisas en sammanfattning av genomförd granskning samt synpunkter på biståndsmottagandet. Granskningen påvisar utvecklingsbehov och vikten av införandet av ledningssystem för kvalitetsarbete som även inkluderar rutiner för att hantera bestämmelser om lex Sarah.

Socialnämnden

Socialnämnden beslutade vid sitt sammanträde den 21 februari 2012 följande

1. Socialnämnden godkänner socialtjänstinspektörernas rapport.
2. Socialnämnden föreslår att kommunstyrelsen godkänner rapporten.
3. Förvaltningen får i uppdrag att revidera Stockholms stads riktlinjer utifrån socialtjänstinspektörernas synpunkter.

Det är viktigt att alla stockholmare har rätt till ett likvärdigt stöd och för att uppnå detta behövs tydliga riktlinjer. Uppföljning och dokumentation är grundläggande förutsättningar för att besluten ska vara rättssäkra och korrekta. Biståndshandläggare ute i stadsdelarna behöver också känna att stadens riktlinjer är tydliga och vägledande.

Socialtjänstinspektörernas årsrapport för år 2011 visar på vissa förbättringsområden som kan förtydligas i riktlinjerna. Förvaltningen ges i uppdrag att ta fram förslag på reviderade riktlinjer så att de synpunkter som revisorerna lyfter fram tydliggörs tillvara.

Reservation anfördes av vice ordförande Roger Mogert m.fl. (S), ledamoten Stefan Nilsson m.fl. (MP) och ledamoten Inger Stark (V), *bilaga 1*.

Socialförvaltningens tjänsteutlåtande daterat den 11 januari 2012 har i huvudsak följande lydelse.

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

BEREDNING

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret för yttrande.

Stadsledningskontoret

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande daterat den 5 april 2012 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsledningskontoret anser att det är av stor vikt att metodarbetet inom verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd förbättras. I samband med budget 2012 så fick kommunstyrelsen i uppdrag att utreda möjligheten till "En väg in" för medborgare som söker ekonomiskt bistånd. Detta uppdrag ska ske i samråd med övriga berörda nämnder.

Uppdraget genomförs bland annat utifrån socialinspektörernas rapport. För att säkerställa kvaliteten i det sociala arbetet och sträva efter en likställighet över staden har arbetet med att hitta en evidensbaserad arbetsmetod påbörjats. Detta för att dels kunna utvärdera om den sökande fick rätt insats men även på ett metodmässigt sätt hitta rätt insats utifrån individens behov.

I rapporten står det bland annat att 40 procent av andelen vuxna biståndstagare uppbär ekonomiskt bistånd under 10-12 månader och drygt en fjärdedel av de sökande försörjer sig på ekonomiskt bistånd under tre år eller mer. Lagstiftarens avsikt är att biståndet ska utges tillfälligt. Utveckling av dessa evidensbaserade metoder pågår både gentemot nya ansökande men även mot de som har ett långvarigt beroende av ekonomiskt bistånd just utifrån att bistånd ska ges tillfälligt. De verktyg som prövas kommer även ge socialsekreterarna ytterligare utredningsstöd vilket socialinspektörerna även efterfrågar. Utvecklingsarbetet sker i nära samarbete med arbetsmarknadsnämnden, socialnämnden samt stadsdelsnämnderna vilket även säkerställer behovet av bättre samverkan inom staden utifrån individens behov.

Stadsledningskontoret anser att socialtjänstinspektörernas rapport är konkret och kommer att kunna bidra till fortsatt kvalitetsutveckling inom verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd samt föreslår kommunstyrelsen att godkänna socialtjänstinspektörernas årsrapport 2011.

RESERVATIONER M.M.

Socialnämnden

Reservation anfördes av vice ordförande Roger Mogert m.fl. (S), ledamoten Stefan Nilsson m.fl. (MP) och ledamoten Inger Stark (V) enligt följande.

1. Socialnämnden godkänner rapporten.
2. Socialnämnden får en återrapport under hösten om vilka åtgärder som vidtas med anledning av rapporten.
3. Därutöver anför nämnden följande

Det är mycket bra att vi får den här rapporten och vi vill ta upp några punkter där vi anser att det brister och ge förvaltningen i uppdrag att åtgärda dem och att återkomma till nämnden.

När det gäller de nya reglerna för Lex Sarah är det av yttersta vikt att rutinerna för hur de anmäls och hur politikerna delges är likvärdiga över staden.

Det är mycket bra att inspektörerna har granskat barn- och genusperspektivet. Att båda perspektiven behöver utvecklas och förstärkas i riktlinjerna är det ingen tvekan om och vi förutsätter att så kommer att ske.

När det gäller självbestämmande, integritet och brukarinflytande tror vi att det behövs utbildningar. Det är mycket bra att inspektörerna har haft fokusgrupper med brukarna, mer sådant vill vi gärna se.

Det är oacceptabelt att människor ska behöva oroa sig för att ekonomiskt bistånd inte kommer i tid och att hyresinbetalningar därmed inte kan betalas i tid. Om det stämmer som inspektörerna skriver kan det leda till inkasso så måste det åtgärdas och utredas. Känslan av misstro från socialtjänsten verkar vara vanlig, det är inte acceptabelt.

Personalomsättningen är väldigt olika i olika delar av staden, här utmärker sig tyvärr Farsta och Östermalm. Vad den höga personalomsättningen beror på måste utredas, kan det vara så att de ekonomiska ramarna för stadsdelarna är så snäva att arbetsbelastningen blir för hög när personalstyrkan minskas. Att detta går ut över sköra människor som redan befinner sig i en jobbig situation är uppenbart. Det är vidare alltför höga trösklar för att få sin sak prövad, det är allvarligt. Dokumentationen är i flera stadsdelar bristfällig vilket är en fara för rättssäkerheten.

Socialtjänsten måste vara likvärdig i hela staden. Vi kan konstatera att så inte är fallet.