

**Utlåtande 2009:108 RVII (Dnr 325-2123/2008)**

**Inrättande av en funktion som socialtjänstombudsman  
samt att införa stadsövergripande brukarundersökningar  
inom individ- och familjeomsorg och ekonomiskt bistånd  
Motion av Karin Rågsjö (v) (2008:61)**

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta följande  
Motion (2008:61) av Karin Rågsjö (v) anses besvarad med hänvisning till  
vad som anförs i detta utlåtande.

**Föredragande borgarrådet Ulf Kristersson** anför följande.

*Ärendet*

Karin Rågsjö (v) anser i en motion (2008:61) att brukarinflytandet behöver stärkas inom socialtjänsten. Motionären framför tre förslag. Ett förslag är att inrätta en funktion som socialtjänstombudsman i Stockholms stad vars uppgift ska vara att fånga upp brukarnas synpunkter. Det andra förslaget som motionären framför är att socialtjänstnämnden ska få ansvar för att genomföra återkommande stadsövergripande brukarundersökningar inom individ- och familjeomsorg och ekonomiskt bistånd och ett tredje förslag är att ge socialtjänstnämnden i uppdrag att utreda ytterligare former och modeller för ökad brukarmedverkan och ökat brukarinflytande inom individ- och familjeomsorg samt inom ekonomiskt bistånd.

## *Beredning*

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret, socialtjänstnämnden, Riksförbundet för hjälp åt narkotika- och läkemedelsberoende (RFHL), Ny Gemenskap, Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd, Älvsjö stadsdelsnämnd och Skärholmens stadsdelsnämnd.

Ny Gemenskap har inte inkommit med svar på remissen.

## *Mina synpunkter*

Socialtjänstnämnden fick i budget 2008 ett uppdrag från kommunfullmäktige att utreda formerna för kvalitetsarbete samt utreda förutsättningarna för att inrätta en inspektörsfunktion för individ- och familjeomsorgen. Frågan har utretts av socialtjänstnämnden som konstaterar att det finns behov av inspektion, som ur ett brukarperspektiv granskar kvalitetssystem, myndighetsutövning och rättsäkerhet inom individ- och familjområdet. Socialtjänstnämnden har därför föreslagit att tre inspektörstjänster ska inrättas inom detta område. I dagsläget har kommunfullmäktige ännu inte fattat beslut i denna fråga. Jag anser att vi ska avvakta fullmäktiges beslut i denna fråga samt därtill avvakta en utvärdering innan en ny funktion som socialtjänstombudsman eventuellt är aktuell. Förslaget om att inrätta socialtjänstinspektörer innebär just det att brukarnas synpunkter kan fångas på ett systematiskt och kontinuerligt sätt.

När det gäller stadsövergripande brukarundersökningar är det ett område inom vilket stadsledningskontoret bedriver utvecklingsarbete. Pågående arbete inom stadsledningskontoret ska utmynna i förslag till ansvarsfördelning kring kommunövergripande brukarundersökningar. Genom att ge stadsledningskontoret detta ansvar får staden ett bättre helhetsgrepp om vilka återkommande totalundersökningar som genomförs samt vilka frågor som ställs i respektive undersökning. Detta i sig möjliggör jämförelser med andra verksamheter utanför det sociala området, vilket i sin tur kan leda till internt lärande mellan olika verksamhetsområden. Resultat av brukarundersökningar, uppföljningar av indikatorer och aktiviteter, utgör också betydelsefulla underlag för prioriteringar i stadens budgetarbete.

## *Bilagor*

1. Reservationer m.m.
2. Motion (2008:61) om inrättande av en funktion som socialtjänstombudsman samt att införa stadsövergripande brukarundersökningar inom individ- och familjeomsorg och ekonomiskt bistånd

**Borgarrådsberedningen** tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

**Reservation** anfördes av borgarråden *Carin Jämtin* (s), *Yvonne Ruwaida* (mp) och *Ann-Margarethe Livh* (v) enligt följande.

Vi föreslår kommunstyrelsen föreslå kommunfullmäktige besluta följande

1. Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden får i uppdrag att ta fram ett förslag till inrättande av en funktion som Socialtjänstombudsman i Stockholms stad.
2. Staden genomför från och med år 2010 övergripande återkommande brukarundersökningar inom individ- och familjeomsorgen och ekonomiskt bistånd.
3. Kommunstyrelsen får återkomma om ansvarsfördelningen för brukarundersökningar inom individ- och familjeomsorg och ekonomiskt bistånd.
4. Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden får i uppdrag att utreda former och modeller för ökad brukarmedverkan och ökat brukarinflytande inom individ- och familjeomsorg och ekonomiskt bistånd.
5. Därutöver vill vi framföra följande.

Vi beklagar djupt att socialborgarrådet inte har tagit tillfället i akt att flytta fram positionerna när det gäller brukarinflytandet för stockholmare som har kontakt med stadens enheter för individ- och familjeomsorg och ekonomiskt bistånd. Dessa personer har ofta en mycket svår livssituation jämfört med andra invånare, i synnerhet i tider av ekonomisk kris. Inom äldreomsorgen och stöd och service till personer med funktionsnedsättningar finns idag både stadsövergripande brukarundersökningar, inspektörer och ombudsmän. Inget har framkommit i ärendet om varför brukarna inom individ- och familjeomsorgen och ekonomiskt bistånd ska ha mycket sämre möjligheter att göra sig hörda än äldre och funktionsnedsatta.

Staden har ett särskilt ansvar för att utsatta personer ska kunna komma till tals på ett bra sätt och att deras synpunkter verkligen kan påverka socialpolitiken. Vi är därför glada över att remissinstanserna är så positiva till stadsövergripande återkommande brukarundersökningar och att socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden ska utreda former och modeller för ökad brukarmedverkan och ökat brukarinflytande. Socialborgarrådet säger däremot inget om brukarundersökningarna bör utökas enligt motionens förslag, utan har bara synpunkter på vilken förvaltning som ska ansvara för stadsövergripande brukarundersökningar. Därmed finns inget svar om hur staden ser på införandet av brukarundersökningar inom individ- och familjeomsorg och ekonomiskt bistånd. Inte heller uppdraget att utreda fler former och modeller för brukarmedverkan och brukarinflytande kommenteras i borgarrådets synpunkter.

För oss är det en rättvisefråga att brukare inom individ- och familjeomsorg och ekonomiskt bistånd får samma nivå på brukarinflytande som äldre och funktionsnedsatta. Inte minst Fattigbloggen i Aftonbladet har visat hur utlämnade människor känner sig när de söker ekonomiskt bistånd. Att det är en stor omsättning av brukare inom

vissa delar av individ- och familjeomsorgen och ekonomiskt bistånd är inget argument för att begränsa deras möjlighet till information och insyn, vilket för övrigt är lagstadgat. Dessutom har många personer långa kontakter med socialtjänsten på grund av omfattande sociala och ekonomiska problem.

RFHL är i sitt remissvar tveksamma till att kommunen skulle vara rätt huvudman för en socialtjänstombudsman. Vår erfarenhet är att såväl Äldreombudsmannen som Funktionshindersombudsmannen genomför sina uppdrag med stor integritet och vi har ingen anledning att tro att en Socialtjänstombudsman skulle agera på annat sätt. Vi delar däremot RFHL:s uppfattning att brukarmedverkan måste bygga på att brukarna får ett reellt inflytande och att de som representerar staden i samverkan ska ha mandat att tillgodose brukarnas intressen.

**Kommunstyrelsen** delar borgarrådsberedningens uppfattning och föreslår kommunfullmäktige besluta följande

Motion (2008:61) av Karin Rågsjö (v) anses besvarad med hänvisning till vad som anförs i detta utlåtande.

Stockholm den 27 maj 2009

På kommunstyrelsens vägnar:  
STEN NORDIN

Ulf Kristersson

*Ylva Tengblad*

**Reservation** anfördes av *Tomas Rudin, Roger Mogert, Teres Lindberg och Malte Sigemalm* (alla s), *Stefan Nilsson* (mp) och *Ann-Margarethe Livh* (v) med hänvisning till reservationen av (s), (mp) och (v) i borgarrådsberedningen.

## ÄRENDET

Karin Rågsjö (v) anser i en motion (2008:61) att brukarinflytandet behöver stärkas inom socialtjänsten. Motionären framför tre förslag. Ett förslag är att inrätta en funktion som socialtjänstombudsman i Stockholms stad vars uppgift ska vara att fånga upp brukarnas synpunkter. Det andra förslaget som motionären framför är att socialtjänstnämnden ska få ansvar för att genomföra återkommande stadsövergripande brukarundersökningar inom individ- och familjeomsorg och ekonomiskt bistånd och ett tredje förslag är att ge socialtjänstnämnden i uppdrag att utreda ytterligare former och modeller för ökad brukarmedverkan och ökat brukarinflytande inom individ- och familjeomsorg samt inom ekonomiskt bistånd.

## BEREDNING

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret, socialtjänstnämnden, Ny Gemenskap, RFHL, Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd, Älvsjö stadsdelsnämnd och Skärholmens stadsdelsnämnd.

Ny Gemenskap har inte inkommit med svar på remissen.

## Stadsledningskontoret

**Stadsledningskontorets** tjänsteutlåtande daterat den 3 december 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Socialtjänstnämnden fick i budget 2008 ett uppdrag från kommunfullmäktige att utreda formerna för kvalitetsarbete samt utreda förutsättningar för att inrätta en inspektörsfunktion för individ- och familjeomsorgen. Frågan har utretts av socialtjänstnämnden som konstaterar att det finns behov av inspektion, som ur ett brukarperspektiv granskar kvalitetssystem, myndighetsutövning och rättsäkerhet inom individ- och familjområdet. Socialtjänstnämnden har därför föreslagit att tre inspektörstjänster ska inrättas inom detta område. I dagsläget har kommunfullmäktige ännu inte fattat beslut i denna fråga. Stadsledningskontoret anser att dels ska kommunfullmäktiges beslut avvaktas i denna fråga och därtill ha utvärderats innan en eventuell ny funktion som socialtjänstombudsman inrättas. Förslaget om att inrätta socialtjänstinspektörer innebär att brukarnas synpunkter kan fångas på ett systematiskt och kontinuerligt sätt.

### **Angående evidensbaserad arbetsmetoder**

Idag finns inom staden olika kunskapsbaserade arbetssätt. Bland annat kan nämnas Addiction Severity Index (ASI) inom missbrukarvården. Ett annat arbetssätt som införts är Barns Behov i Centrum (BBiC) som är ett system för dokumentation och upp-

följning av den sociala barnvården som innebär att barn och föräldrar fortlöpande får ge sin syn på och kommentera innehållet i all dokumentation som rör dem. Ytterligare ett system med samma inriktning är DUR (Dokumentation, Utredning, Resultat) inom socialpsykiatri och utvecklingen av ADAD (Adolscnt Drug Diagnoses) och SAVRY (Structured Assessment Violence Risk in Youth) som är ett bedömningsinstrument för insatser gällande ungdomar. Stadsledningskontoret anser att det är viktigt att staden fortsätter att använda de metoder och arbetssätt som beskrivs ovan och att berörda verksamheter arbetar för att vidareutveckla dessa metoder och arbetssätt. Socialtjänsten måste fortsätta att finna evidensbaserade metoder. För att nå dit krävs systematisk uppföljning av metoder och arbetssätt, såväl i staden som hos andra.

#### **Stadsövergripande brukarundersökningar**

Stadsledningskontoret är positivt till att genomföra stadsövergripande brukarundersökningar generellt. Det är ett viktigt utvecklingsverktyg som även ger möjlighet till intressanta jämförelser inom staden. Detta är ett område där stadsledningskontoret bedriver utvecklingsarbete. Pågående arbete inom kontoret ska utmynna i förslag till ansvarsfördelning kring kommunövergripande brukarundersökningar. Det kan vara av värde att låta stadsledningskontoret ansvara för dessa. Genom att ge stadsledningskontoret detta ansvar får staden ett bättre helhetsgrepp om vilka återkommande totalundersökningar som genomförs samt vilka frågor som ställs i respektive undersökning. Detta i sig möjliggör jämförelser med andra verksamheter utanför det sociala området, vilket i sin tur kan leda till internt lärande mellan olika verksamhetsområden. Resultat av brukarundersökningar, uppföljningar av indikatorer och aktiviteter, utgör också betydelsefulla underlag för prioriteringar i stadens budgetarbete.

Stadsledningskontoret instämmer i att ytterligare former och modeller för ökad brukarmedverkan och ökat brukarinflytande inom individ- och familjeomsorg och ekonomiskt bistånd ytterligare bör utvecklas. Kommunstyrelsen har ansvar för att utveckla modeller för valfrihet och stadsdelsnämnderna och socialtjänstnämnden ansvarar för att utveckla sina verksamheter mot ökat brukarinflytande.

#### **Socialtjänstnämnden**

**Socialtjänstnämnden** beslutade vid sitt sammanträde den 11 december 2008 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

*Reservation* anfördes av Karin Rågsjö (v), Abdo Goriya m.fl (s) och Gertrud Brorsson (mp), *bilaga 1*.

**Socialtjänstförvaltningens** tjänsteutlåtande daterat den 25 november 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen delar motionärens uppfattning att det är angeläget att den enskilda individen är delaktig och har inflytande över socialtjänstens handläggning och genomförande av insatser. Klienternas rätt till information och insyn finns även inskriven i lagstiftningen och ingår i stadens riktlinjer för socialtjänstens olika verksamheter.

I samband med budget 2008 fick SotN kommunfullmäktiges (KF) uppdrag att ”utreda formerna för kvalitetsarbete samt inrättande av inspektörsfunktion för individ- och familjeomsorgen”. Socialtjänstförvaltningen utredde frågan och redovisade sina slutsatser i ett ärende som behandlades av SotN 2008-06-12. I ärendet konstaterades att det finns behov av en inspektion som ur ett brukarperspektiv granskar kvalitetssystem, myndighetsutövning samt rättssäkerheten inom IoF-området samt föreslogs att tre inspektörstjänster inrättas.

Socialtjänstförvaltningen anser att ett ställningstagande till en ombudsmannafunktion inom IoF-området bör avvakta KF:s beslut om inspektörstjänster inom samma område. Förvaltningen anser vidare att det är en fördel om man hinner dra vissa erfarenheter av ett eventuellt inspektörsarbete innan man tar ställning till en ombudsmannafunktion.

Vad gäller brukarmedverkan och brukarinflytande hänvisar motionären till betänkandet ”Evidensbaserad praktik inom socialtjänsten – till nytta för brukaren”. Betänkandet fokuserar på vikten av att stärka kunskapsbasen inom socialtjänsten och vikten av att införa arbetsmetoder som ger bättre förutsättningar att systematisera, kommunicera, utveckla och dokumentera det egna arbetet. Ytterst syftar detta till att uppnå så goda resultat som möjligt i de insatser som brukarna/klienterna erbjuds. I detta ingår också att vidareutveckla brukarens/klientens inflytande dels genom att klienten får information och känner till vad som fungerar bra inför planering av insatser, dels genom att den enskildes erfarenheter beaktas i samband med utformningen av insatser som riktas till henne eller honom.

I de kunskapsbaserade arbetssätt som redan införts i staden, t.ex. Addiction Severity Index (ASI) inom missbrukarvården och arbetssätt som är under införande inom barnavården, Barns Behov i Centrum (BBiC) är den enskildes delaktighet och inflytande av avgörande betydelse. I BBiC, som är ett system för dokumentation och uppföljning av den sociala barnavården, ska barnet och föräldrarna fortlöpande få ge sin syn på och kommentera innehållet i all dokumentation och barnets inställning ska särskilt beaktas. Ytterligare system med samma inriktning är DUR (Dokumentation, Utredning, Resultat) inom socialpsykiatrin och utvecklingen av ADAD (Adolescent Drug Diagnosis) och SAVRY (Structured Assessment Violence Risk in Youth) som bedömningsinstrument för insatser för ungdom.

Socialtjänstförvaltningen anser i likhet med motionären att en utveckling av former och metoder för ökat brukarinflytande är mycket angelägen. Detta gäller såväl på individuell nivå som på övergripande policynivå. Tillämpningen av BBiC och ASI och andra system för metod- och verksamhetsstöd är ett led i att successivt förbättra brukarmedverkan och brukarinflytande inom sina respektive områden och förväntas även

lämna viktiga bidrag till metodutvecklingen.

Återkommande stadsövergripande brukarundersökningar inom IoF- området och ekonomiskt bistånd görs inte idag. Under år 2009 kommer dock socialtjänstförvaltningens avdelning för stadsövergripande sociala frågor att fortsätta att utveckla det stadsövergripande analysarbetet av socialtjänstens olika områden med särskild tonvikt på just IoF- området och ekonomiskt bistånd. Databasen i paraplysystemet utvecklas successivt samtidigt som webbaseringen av stadens integrerade ledningssystem s.k. ILS-WEBB tydligare fokuserar på kvalitet, resultat och återkommande uppföljningar.

I stadens integrerade ledningssystem ingår också att varje verksamhet som vänder sig direkt till medborgare/brukare ska utforma kvalitetsgarantier där bl.a. rutiner för klagomålshantering preciseras. Det är dock osäkert vilken tillämpning kvalitetsgarantierna har och i vilken grad de hittills fungerat som kanaler för stadens medborgare att lämna synpunkter på insatser som berör individen själv eller en anhörig. Ett mera systematiskt arbete med stadens kvalitetsgarantier skulle effektivare kunna fånga in brukarnytta och kvalitet. Förvaltningen föreslår att en utvärdering av kvalitetsgarantierna genomförs innan staden tar ställning till eventuella kompletterande stadsövergripande brukarundersökningar inom IoF- området och ekonomiskt bistånd.

### **Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd**

**Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 27 november 2008 att överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

*Reservation* anfördes av Gunilla Bhur m.fl. (v) och Jakob Dencker m.fl. (mp), *bilaga 1*.

**Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 13 november 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Förvaltningen delar motionärens uppfattning om att det är angeläget att öka brukarnas inflytande i socialtjänsten. Detta gäller både på individnivå och på gruppnivå.

Att öka den enskildes delaktighet och inflytande över handläggningsprocessen och insatserna är ett arbete som pågått en längre tid inom socialtjänstens olika verksamheter, även inom individ- och familjeomsorg och ekonomiskt bistånd. Klienternas rätt till information, insyn och delaktighet finns inskriven i lagstiftningen och är beskriven i stadens riktlinjer.

Betänkandet ”Evidensbaserad praktik inom socialtjänsten – till nytta för brukaren”, som motionären hänvisar till, fokuserar på vikten av att stärka kunskapsbasen inom socialtjänsten och vikten av att införa arbetsmetoder som ger bättre förutsättningar att systematisera, kommunicera, utveckla och dokumentera det egna arbetet. Ytterst syftar



detta till att uppnå så goda resultat som möjligt i de insatser som brukarna/klienterna erbjuds. I detta ingår också att vidareutveckla brukarens/klientens inflytande dels genom att klienten får information och känner till vad som fungerar bra inför planering av insatser, dels genom att den enskildes erfarenheter beaktas i samband med utformningen av insatser som riktas till henne eller honom.

I de kunskapsbaserade arbetssätt som redan införts i staden, t.ex. Addiction Severity Index (ASI) inom missbrukarvården och arbetssätt som är under införande inom barnavården, Barns Behov i Centrum (BBiC) är den enskildes delaktighet och inflytande av avgörande betydelse i det praktiska utförandet. I BBiC, som är ett system för dokumentation och uppföljning av den sociala barnavården, ska barnet och föräldrarna fortlöpande få ge sin syn på och kommentera innehållet i all dokumentation och barnets inställning ska särskilt beaktas.

Förvaltningen tillämpar även andra sätt att efterfråga brukarnas synpunkter t.ex. genom fokusgrupper och brukarenkäter.

I tidigare nämnda betänkande, där brukarinflytande och brukarmedverkan avhandlas, framgår att utredningen hävdar att metoderna för brukarmedverkan behöver utvecklas. Utöver brukarmedverkan, som en självklar del i det kunskapsbaserade arbetet på individnivå, behövs det en fördjupad diskussion om brukarens och klientens förutsättningar att medverka och utöva inflytande på socialtjänstens område på övergripande nivå. Utredningen ser detta arbete som en långsiktig metodutveckling där det är nödvändigt att staten tillskjuter resurser. Detta arbete behöver fokuseras på att ta fram bättre kunskap om vilka metoder som bäst tillvaratar brukarperspektivet.

Förvaltningen är positiv till att nya metoder för brukarinflytande utvecklas. Mot bakgrund av den komplexa bild av brukarmedverkan och brukarinflytande som ges i det nämnda statliga betänkande som motionären hänvisar till, är förvaltningen tveksam till inrättandet av en funktion som socialtjänstombudsman. Tveksamheten gäller framför allt om en sådan funktion säkerställer att brukarnas synpunkter verkligen integreras i utvecklingen av socialtjänsten på ett sådant sätt att det blir ett reellt brukarinflytande. Det vore bättre att först förutsättningslöst utreda former och modeller för ökad brukarmedverkan innan staden beslutar sig för en modell med just socialtjänstombudsman.

Förvaltningen tillstyrker motionärens förslag om att socialtjänstnämnden bör ges i uppdrag att ansvara för återkommande stadsövergripande brukarundersökningar. Det skulle säkerställa en likabehandling i utvärderingen av resultaten och göra det möjligt att göra jämförelser mellan stadsdelsnämnderna/stadsdelsområdena. Brukarundersökningarna bör enligt förvaltningens mening ställa frågor avseende bemötande, handläggningstider, tillgänglighet och liknande. I det sammanhanget är det viktigt att beakta de svårigheter som finns när det gäller att nå brukare inom stadsdelsområden som Rinkeby-Kista. Svårigheterna handlar sannolikt både om motivation och språkliga hinder.

Slutligen ställer sig förvaltningen positiv till motionärens förslag att socialtjänstnämnden får i uppdrag att utreda ytterligare former och modeller för ökad brukarmedverkan och ökat brukarinflytande inom verksamhetsområdena individ- och familjeom-

sorg samt ekonomiskt bistånd.

### **Älvsjö stadsdelsnämnd**

**Älvsjö stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 4 december 2008 att förvaltningens tjänsteutlåtande utgör svar på remissen.

*Reservation* anfördes av Maj-Len Eklund (v), *bilaga 1*.

**Älvsjö stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 31 oktober 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Brukarna inom individ- och familjeomsorg och ekonomiskt bistånd är en grupp brukare vars inflytande behöver stärkas varför det är viktigt att fortsätta att utveckla metoder för detta.

Förvaltningen ställer sig positiv till att genomföra stadsövergripande brukundersökningar då det ger en möjlighet att jämföra olika verksamheter i staden.

De kan också vara ett värdefullt komplement till andra typer av uppföljningar och utvärderingar i utvecklandet av att höja kvaliteten inom individ- och familje-omsorg och ekonomiskt bistånd.

Det är tveksamt om inrättandet av en socialtjänstombudsman skulle tillföra brukarna någon ökad delaktighet och inflytande. Förvaltningen anser istället att brukarnas inflytande och delaktighet kan tillgodoses genom att utveckla socialtjänstens metoder och arbetssätt.

### **Skärholmens stadsdelsnämnd**

**Skärholmens stadsdelsnämnd** beslutade vid sitt sammanträde den 27 november 2008 att förvaltningens tjänsteutlåtande utgör svar på remissen.

*Reservation* anfördes av Margareta Johansson (v) och Rebwar Hassan (mp), *bilaga 1*.

**Skärholmens stadsdelsförvaltnings** tjänsteutlåtande daterat den 14 november 2008 har i huvudsak följande lydelse.

Den enskilde brukarens rätt till information, inflytande och delaktighet inom individ- och familjeomsorgen är ständigt aktuellt. De flesta verksamheter definierar genom mål och åtaganden i verksamhetsplanen hur delaktigheten ska se ut för att öka kvalitén. Olika metoder, som systematiskt stärker individens delaktighet, används i socialtjänstens arbete. Om den enskilde brukaren inte är nöjd kan klagomål framföras. Detta

kan göras muntligt eller genom skriftligt klagomål, som behandlas enligt rutiner för klagomålshantering. Den enskilde kan även klaga till tillsynsmyndighet. Gäller klagan ett beslut kan de flesta beslut överklagas till länsrätten.

Brukarnas möjlighet till inflytande som grupp är mindre utvecklat inom individ- och familjeomsorgen. Detta framgår av regeringens betänkande ”Evidensbaserad praktik inom socialtjänsten – till nytta för brukaren” SOU 2008:18. Förutsättningen för en evidensbaserad praktik står på tre ben, d v s kunskap om brukarnas erfarenheter både individuellt och på gruppnivå, de professionellas expertis och tillgång till bästa tillgängliga vetenskapliga kunskap. Att tillvarata gruppernas erfarenheter av individ- och familjeomsorgens arbete i syfte att bidra till bättre kvalitet och effekt av service och insatser, är ett steg mot en evidensbaserad praktik. Om socialtjänsten systematiskt möjliggör inflytande och medverkan för brukarna som grupp kan gruppen bidra till ett reellt brukarinflytande även för den enskilde. Professionella behöver också mer kunskap om brukares upplevelser för att utvärdera sitt arbete.

Anhöriga räknas inte till gruppen brukare, men anhörigas perspektiv är många gånger relevant att beakta. Dels för att anhöriga ofta har viktiga kunskaper, dels för att de i många fall behöver stöd för att ge stöd. I det individbaserade arbetet kan anhöriga bara medverka i nätverksarbete om den enskilda önskar det eller i samband med en utredning, som gäller barn som far illa. Om brukaren i övrigt inte vill, råder sekretess i förhållande till anhöriga. Det skulle vara värdefullt att kunna organisera anhörigas kraft och kunskap så att det kommer till verksamhetens nytta utan att beröra det enskilda fallet.

#### **Sammanfattande bedömning och förslag**

Mot bakgrund av vad som redovisas ovan anser förvaltningen inte att det finns behov av att inrätta en befattning som socialtjänstombudsman. Behov och insatser för brukarna inom individ- och familjeomsorgen är inte jämförbara med behovet inom äldreomsorg och stöd och service till personer med funktionsnedsättningar. Målsättningen för individ- och familjeomsorgens arbete är att insatserna ska vara kortvariga och att de ska stärka den enskilde till ett självständigt liv. Genomströmningen av klienter är stor. Att skapa en funktion som socialtjänstombudsman, i den mening som beskrivs i motionen, finns det enligt vår mening inte grund för.

Förvaltningen instämmer dock i att det behövs nya former för brukarmedverkan och brukarinflytande. Kunskap om sociala insatsers resultat och om vad som ger god kvalitet och avsedd effekt är en förutsättning för en väl fungerande socialtjänst. För att utveckla evidensbaserad praktik inom socialtjänsten behöver brukarmedverkan på gruppnivå förbättras. Ett tydligt brukarperspektiv stärker brukarna som grupp samtidigt som det kan komma den enskilde brukaren till del. Förvaltningen är positiv till förslagen om att socialtjänstnämnden får ansvaret för stadsövergripande brukarundersökningar och för att ta fram former och modeller för ökad brukarmedverkan och ökat brukarinflytande, vilket faller väl inom ramen för Preventionscentrum Stockholms uppdrag.

## RFHL

RFHL:s svar på remissen har i huvudsak följande lydelse

Ge socialtjänstnämnden i uppdrag att ta fram ett förslag till inrättande av en funktion som Socialtjänstombudsman i Stockholms stad.

Vi har en rad frågeställningar kring förslaget om en Socialtjänstombudsman:

### **Huvudmannaskapet**

Om en socialtjänstombudsman skulle inrättas i Stockholm skulle denna säkerligen finansieras av kommunen. Vi är dock inte säkra på att kommunen skulle vara rätt huvudman för en sådan instans då det lätt skulle kunna uppstå situationer där lojalitetskonflikter uppstår. Vi föreslår därför att en ev. framtida socialtjänstombudsman organisatoriskt inte tillhör kommunen men väl kan finansieras från denna.

### **Mandatet**

En socialtjänstombudsman som kritiskt granskar socialtjänstens beslut och bemötande av klienter samt har tydliga mandat att kunna gå in och påverka skulle vara mycket bra.

En socialtjänstombudsman med svagt mandat riskerar att bli en papperssamlare och rundningsmärke.

### **Socialtjänstombudsmannens makt och mandat är avgörande.**

Vem ska vara socialtjänstombudsman?

För att en socialtjänstombudsman ska fungera optimalt krävs stora kunskaper om, och täta kontakter med brukare av socialtjänsten av olika slag. Vi tror också att det är nödvändigt att ha en egen erfarenhet av att vara brukare för att ha ett korrekt perspektiv. Vi tror mer på personliga drivkrafter, erfarenheter och kompetenser och förmåga att agera än formell utbildning.

Vi tror också att de organisationer vars medlemmar/besökare ofta möter socialtjänsten ska få bestämma vem som ska tillsättas på tjänsten.

Dessutom återstår en del frågor gällande:

Hur ska man säkra socialtjänstombudsmannens opartiskhet då denne troligen uppbär ersättning från den myndighet han ska syna, ifrågasätta och kritisera?

Vem ska granska socialtjänstombudsmannens arbete/eventuella resultat?

Hur ska man kunna mäta socialtjänstombudsmannens resultat?

### **Andra risker:**

Om de grundläggande frågorna om tillräckliga resurser till socialtjänsten inte uppfylls riskerar en socialtjänstombudsman att uppfattas som ännu en, utöver chefer och politiker, kontrollerande instans av socialtjänstemän. Brukare och klienter har mycket lite att vinna på rädda och pressade socialsekreterare lika lite som socialtjänsten och kommunen har att vinna på rädda och pressade brukare.

RFHL Stockholm ställer sig positiva till inrättandet av en socialtjänstombudsman om:

Mandatet är tillräckligt starkt och uppgifterna väl definierade.

Huvudmannskapet möjliggör ett oberoende från kommunen.

Att brukarorganisationerna är med vid tillsättandet av tjänsten.

Ge socialtjänstnämnden i uppdrag att ansvara för återkommande stadsövergripande brukarundersökningar inom individ- och familjeomsorg och ekonomiskt bistånd.

Att fråga brukare hur dessa upplever stöd och service de får av socialtjänsten är väl bra. Det är konstigt att sådana utvärderingar inte gjorts tidigare av socialtjänsten då det går 13 sådana på dussinet i andra verksamheter. Sådana undersökningar är dock att betrakta som ett internt kvalitetsarbete för socialtjänsten och inte en process för ökad brukarmedverkan. En ökad brukarmedverkan leder indirekt till ökad kvalitet eftersom brukare är med och påverkar verksamheten från grunden. Att brukare besvarar enkäter utformade av verksamheterna själva brukar inte förändra något i grunden för brukarna.

RFHL Stockholm ställer sig positiva till att sådana undersökningar görs. De ska dock inte betraktas som brukarmedverkan

Ge socialtjänstnämnden i uppdrag att utreda ytterligare former och modeller för ökad brukarmedverkan och ökat brukarinflytande inom individ- och familjeomsorg samt inom ekonomiskt bistånd.

Det finns en mängd metoder för att få igång brukarmedverkan (se stycket ovan).

Man har inte varit särskilt innovativ med att använda dessa inom socialtjänstens område. Vi ställer oss positiva till att pröva olika metoder där socialtjänsten tillsammans med brukare och deras organisationer finner former för ökad brukarmedverkan. Ett villkor för vårt deltagande i en sådan process är dock att brukarsidan får reellt inflytande vad gäller innehåll, ekonomi samt andra grundläggande förutsättningar och att vi diskuterar detta med personer som har mandat och makt. Om inte dessa frågor kommer upp på bordet uppstår inte brukarmedverkan på riktigt. Då reduceras processen till kafferep. Det har vi inte tid med.

RFHL Stockholm ställer sig positiv till att socialtjänstnämnden utreder ytterligare former för brukarmedverkan. Ett villkor är dock att man ger de former man bestämmer sig för att använda i den makt och det mandat som krävs för reell påverkan.

## RESERVATIONER M.M

### Socialtjänstnämnden

*Reservation* anfördes av Karin Rågsjö (v), Abdo Goriya m.fl. (s) och Gertrud Brorsson (mp) enligt följande:

1. Socialtjänstnämnden bifaller motionen.
2. Socialtjänstnämnden framför därutöver följande.

Stockholmare som har kontakt med socialtjänsten har ofta en svår livssituation jämfört med andra invånare. Staden har ett särskilt ansvar för att de berörda ska kunna komma till tals på ett bra sätt och att deras synpunkter ska komma fram och påverka socialpolitiken.

Det är därför positivt att förvaltningen vill bifalla motionens förslag att socialtjänstnämnden ska få i uppdrag att utreda ytterligare former och modeller för ökad brukarmedverkan och ökat brukarinflytande inom individ- och familjeomsorg samt inom ekonomiskt bistånd.

Det är lätt att förstå att socialtjänstförvaltningen är avvaktande inför inrättande av en socialtjänstombudsman och stadsövergripande brukarundersökningar, eftersom så många uppdrag under nuvarande majoritet har blivit ofinansierade. Detta drabbar givetvis den övriga verksamheten hårt förutom att det minskar trovärdigheten i den förda politiken.

För oss är det en rättvisefråga att även socialtjänstens brukare inom individ- och familjeomsorg respektive ekonomiskt bistånd får tillgång till samma brukarinflytande som de äldre och personer med funktionsnedsättningar.

Våra politiker får dagligen kontakt med människor som känner sig utlämnade. Precis som andra brukare inom socialtjänsten kan de ha glädje av en neutral ombudsman som för fram behov av förbättringar. Det är inte rimligt att invänta erfarenheter från eventuella inspektörsfunktioner, eftersom det kan dröja flera år.

Det är inte heller rimligt att säga nej till stadsövergripande brukarundersökningar med hänvisning till kvalitetsgarantierna. En utvärdering av dessa ger ingen stadsövergripande kunskap eftersom de är utformade lokalt med varierande grad av brukarinflytande. Garantierna täcker inte hela verksamheten, vilket gör att klagomål som rör det som inte står i garantierna inte täcks av en utvärdering. Ska garantierna utvärderas ska det vara över hela fältet. I konsekvensens namn bör alla övergripande brukarundersökningar ställas in tills garantierna är utvärderade. Detta är givetvis omöjligt, men tanken tydliggör den orättvisa som råder idag.

### **Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd**

*Reservation* anfördes av Gunilla Bhur m.fl. (v) och Jakob Dencker m.fl. (mp) enligt följande:

Vänsterpartiet och miljöpartiet ansluter sig helt till den motion som Karin Rågsjö (v) motionerat om.

### **Älvsjö stadsdelsnämnd**

*Reservation* anfördes av Maj-Len Eklund (v) mot beslutet.

### **Skärholmens stadsdelsnämnd**

*Reservation* anfördes av Margareta Johansson (v) samt Rebwar Hassan (mp) enligt följande:

Stadsdelsnämnden beslutar att bifalla motionen.

Därutöver vill vi framföra följande:

När det gäller rätten att överklaga så finns den för personer med funktionshinder, liksom inom äldreomsorgen när man är missnöjd med fattat beslut. Ändå har man ombudsmän. Även om målsättningen är att insatser ska vara kortvariga och att besluten bygger på evidensbaserad praktik, så kan den information som en ombudsman får vara viktiga i ett utvecklingsarbete. Möjligheten att även få en samlad bild av vad som är problematiskt/svårt över staden kan även skapas.

Det är glädjande att förvaltningen ställer sig positiv till stadsövergripande brukarundersökningar.



## KOMMUNFULLMÄKTIGE

Motioner

2008:61

2008:61

**Motion av Karin Rågsjö (v) om inrättande av en funktion som Socialtjänstombudsman samt att införa stadsövergripande brukarundersökningar inom individ- och familjeomsorg och ekonomiskt bistånd**

*Dnr 325-2123/2008*

Brukarinflytandet behöver stärkas i socialtjänsten, vilket bland annat framkommer i regeringens betänkande ”Evidensbaserad praktik inom socialtjänsten – till nytta för brukaren” SOU 2008:18. För att åstadkomma en evidensbaserad praktik krävs kunskap om brukarnas erfarenhet förutom professionell expertis och bästa tillgängliga vetenskapliga kunskap.

Inom de delar av socialtjänsten som avser äldreomsorg och stöd och service till personer med funktionsnedsättningar har staden sedan tidigare inrättat särskilda ombudsmän. Årliga rapporter lämnas till kommunstyrelsen med förslag till förbättringsåtgärder, baserat på kontakter med brukarna och verksamheterna. Rapporterna är en del av förbättringsarbetet i stadens verksamheter. Dessutom genomför staden stadsövergripande brukarundersökningar minst vart fjärde år inom hemtjänst, ledsagning och avlösning, där förvaltningar och verksamheter kan jämföra sina resultat och det ges en helhetsbild för staden totalt.

Inom individ- och familjeomsorg och ekonomiskt bistånd finns varken en kommunal ombudsman eller stadsövergripande återkommande brukarundersökningar. Ett av flera led i att stärka brukarinflytandet inom dessa delar av socialtjänstens traditionella ansvarsområden är att inrätta en Socialtjänstombudsman i Stockholms stad, med liknande uppdrag som Funktionshindersombudsmannen har samt att besluta om stadsövergripande återkommande brukarundersökningar.

Enligt betänkandet SOU 2008:18 behövs stöd till nya former för brukarmedverkan och brukarinflytande för såväl enskilda personer i behov av stöd



som för brukarnas företrädare. Socialtjänstnämnden bör därför få i uppdrag att i samverkan med brukare och deras företrädare utreda hur detta kan tillgodoses inom Stockholms stad.

Jag föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande

1. Ge socialtjänstnämnden i uppdrag att ta fram ett förslag till inrättande av en funktion som Socialtjänstombudsman i Stockholms stad.
2. Ge socialtjänstnämnden i uppdrag att ansvara för återkommande stadsövergripande brukarundersökningar inom individ- och familjeomsorg och ekonomiskt bistånd.
3. Ge socialtjänstnämnden i uppdrag att utreda ytterligare former och modeller för ökad brukarmedverkan och ökat brukarinflytande inom individ- och familjeomsorg samt inom ekonomiskt bistånd.

Stockholm den 8 september 2008

*Karin Rågsjö*