



FÖRVALTNINGSLEDNINGEN
Handläggare: Helena Altvall
Tfn: 580 25 004

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2006-10-11

SOCIALTJÄNSTNÄMNDEN
2006-10-24
DNR 106-0412/2006

Till
Socialtjänstnämnden

Översyn av Stockholms stads uppföljning

Svar på remiss

Förslag till beslut

Socialtjänstnämnden godkänner yttrandet

Dag Helin

Eddie Friberg

Pia Hofmeijer

Sammanfattning

Föreliggande översyn är ett led i utvecklingen av staden integrerade ledningssystem för styrning och uppföljning, ILS. En kartläggande del redovisar externa och interna aktörer som följer upp verksamheter och en analytisk och kommenterande del relaterar uppföljningen till stadens ILS-rutiner samt lämnar förslag till förbättringar. I översynen föreslås bl. a. att kommunfullmäktige ger kommunstyrelsen i uppdrag att utarbeta en uppföljningsmall i enlighet med stadens kvalitetskriterier och att basnyckeltalens användbarhet analyseras.

Socialtjänstförvaltningen har inget att erinra mot de utredningar som översynen föreslår att kommunfullmäktige skall godkänna. Förvaltningen delar översynens uppfattning och anser att det finns skäl att förbättra uppföljningen av stadens verksamheter. Detta gäller särskilt uppföljningens roll i arbetet med att utläsa effekterna av olika verksamheter dels i relation till övergripande mål dels i relation till hur brukarnas/medborgarnas krav/behov tillgodoses.

Översynen och dess förslag

Kommunstyrelsen har remitterat rubricerat ärende till socialtjänstnämnden för yttrande senast 2006-10-24. Ärendet har även remitterats till Bromma, Enskede-Årsta och Vantör stadsdelsnämnder, utbildningsnämnden, idrottsnämnden, kulturnämnden, miljö-och hälsoskyddsnämnden, stadsbyggnadsnämnden, trafiknämnden, stadsledningskontoret samt till Stockholms Stadshus AB.

Översyn är ett led i utvecklingen av stadens integrerade ledningssystem för styrning och uppföljning (ILS). En kartläggande del redovisar dagens uppföljningar från externa och interna aktörer. Bland externa aktörer ingår länsstyrelsen, socialstyrelsen, statistiska centralbyrån, m.fl. Bland interna aktörer ingår SLK, revisionskontoret, socialtjänstnämnden, utbildningsnämnden, inspektörer och ombudsmän. Socialtjänstnämndens och förvaltningens ansvar i fråga om den kommunövergripande uppföljningen noteras.

Förutom den kartläggande delen innehåller översynen analys och kommentarer till uppföljningen som en del av ILS. Utvecklingsområden för att förbättra stadens uppföljning identifieras.

I översynen föreslås att fullmäktige ger kommunstyrelsen följande uppdrag:

- se över möjliga former för en uppföljningsmall i enlighet med stadens kvalitetskriterier
- IT-anpassa framtagandet av externt efterfrågade personaluppgifter
- redovisa användbarhet av basnyckeltalen och omarbota alternativt ta bort nyckeltal som inte används
- utarbeta kompletterande regler avseende den interna verksamhetskontrollen
- utarbeta basnyckeltal avseende personal/medarbetare
- säkerställa fortsatt genomförande av medarbetarenkäter

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har beretts av förvaltningsledningen.

Socialtjänstförvaltningens synpunkter

Förvaltningen har ingen erinran mot de förslag som lämnas i översynen och välkomnar bl.a. arbetet med uppföljningsmall som följer kvalitetskriterierna. Förvaltningen ser också gärna att nyckeltal som inte används tas ur bruk och eventuellt ersätts med nya.

Översynen hänvisar till det pågående arbetet ”Program för styrning och uppföljning”. Det nya programmet skall ersätta befintliga sex ILS- dokument. Därmed blir styrsystemet tydligare och samtidigt antalet styrdokument färre. Arbetet leds av SLK och flera förvaltningar, bl.a. socialtjänstförvaltningen, deltar i arbetet. Ett utkast till program finns redan och programmet beräknas vara klart att föreläggas kommunstyrelsen i anslutning till budget 2007.

Stadsövergripande uppföljning inom individ- och familjeomsorgen

Socialtjänstnämnden ansvarar för stadsövergripande frågor rörande omsorg om fysiskt och psykiskt funktionshindrade, socialtjänstens barn- och ungdomsverksamhet, missbrukarfrågor, ekonomiskt bistånd, hemlöshetsfrågor, samverkan med frivilligorganisationer på det sociala området samt för tillståndsgivning vid utskänkning av alkohol. Socialtjänstnämndens roll i uppföljningen av det sociala området är tydlig. Enligt gällande reglemente ansvarar socialtjänstnämnden för beredning av ärenden avseende riktlinjer, principer och uppföljning inom socialtjänsten (utom äldreomsorgen) inför beslut i kommunstyrelsen.

Uppföljning av socialtjänstförvaltningens verksamheter

Socialtjänstnämnden introducerade år 2003 ett system med interna överenskommelser/kontrakt mellan förvaltningsledning och enhetschefer. I dessa preciseras uppdrag, prestationer, åtaganden, arbetssätt, uppföljning samt resurser för uppdragens genomförande. Ledning och enhetschefer följer upp kontrakten i samband med tertialrapporter och verksamhetsberättelse.

För de verksamheter som vänder sig direkt till brukare/medborgare har åtagandena utvecklats till kvalitetsgarantier som godkänns av socialtjänstnämnden i samband med budget/verksamhetsplan. För närvarande har ett 50-tal verksamheter sådana kvalitetsgarantier. Uppföljning av åtaganden och kvalitetsgarantier har hög prioritet inom förvaltningen. Uppföljningar håller garantierna levande och ger underlag för förbättringar. Ett system med klagomålshantering är kopplat till varje kvalitetsgaranti. Klagomål följs upp, dokumenteras och åtgärdas efter fastställda rutiner.

Förvaltningen vill även erinra om den verksamhetsrevision som förvaltningen efter beslut i socialtjänstnämnden genomför från och med år 2006. Under året kommer verksamhetsrevision att genomföras vid åtta av förvaltningens enheter, vid fyra frivilligorganisationer som har verksamhetsbidrag genom

socialtjänstnämnden samt vid en verksamhet som nämnden upphandlat på entreprenad.

Kommentar

De erfarenheter som hittills gjorts i verksamhetsrevisionen visar på behov av uppstramning av anvisningarna för ILS samt på behov av förbättrade uppföljningsrutiner i relation till framför allt effekterna av verksamheterna.

En kommunövergripande uppföljning är beroende av att det görs en enhetlig redovisning av de sociala verksamheterna på var och en av stadsdelsförvaltningarna. Uppföljningen är också beroende av regelbundenheten i planering och uppföljning inom ramen för det integrerade ledningssystemet.

Socialtjänstförvaltningen anser i likhet med förslagen i översynen att det finns skäl att förbättra och tydliggöra uppföljningen. Man har idag en förhållandevis god bild i sin uppföljning vad gäller prestationer/volymer men svagare tillämpning av uppföljningen som ett redskap i verksamhetsanalys och analys av måluppfyllelse. Uppföljningen bör inriktas på det som är väsentligt för en verksamhets innehåll och inkludera hur verksamheten rimmar med nämndens mål och hur brukarnas/medborgarnas krav/behov tillgodoses. Man bör även sträva efter en uppföljning som redovisar insatserna för medborgarna i relation till den kommunala likställighetsprincipen. Socialtjänstförvaltningen välkomnar att uppföljningsmall/ar utvecklas i enlighet med SLK:s förslag.
