



Handläggare: Helena Altvall
Telefon: 508 25 004

Socialtjänstombudsman samt stadsövergripande brukarundersökningar

Förslag till beslut

1. Tjänsteutlåtandet utgör svar på remissen
2. Paragrafen justeras omedelbart

Dag Helin

Fredrik Jurdell

Sammanfattning

I motion 2008:61 har Karin Rågsjö (v) väckt förslag om att ge socialtjänstnämnden (SotN) i uppdrag att 1) ta fram ett förslag till inrättande av en funktion som socialtjänstombudsman i Stockholms stad 2) ansvara för återkommande stadsövergripande brukarundersökningar inom individ- och familjeomsorg och ekonomiskt bistånd och 3) utreda ytterligare former och modeller för ökad brukarmedverkan och ökat brukarinflytande inom samma verksamheter.

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

Socialtjänstförvaltningen tillstyrker motionärens förslag att former och metoder för ökat brukarinflytande behöver utvecklas inom områdena IoF och ekonomiskt bistånd. Detta gäller såväl på individuell nivå som på

övergripande policynivå. Systemen BBiC, ASI, DUR, ADAD och SAVRY som för närvarande utvecklas och implementeras är ett led i att successivt förbättra brukarmedverkan och brukarinflytande inom sina respektive områden och förväntas även lämna viktiga bidrag till metodutvecklingen.

Vad gäller återkommande stadsövergripande brukarundersökningar anser förvaltningen att man i första hand bör utvärdera de kvalitetsgarantier som redan finns och som har varit i bruk i flera år och därefter ta ställning till kompletterande brukarundersökningar.

Remissbehandling

Kommunstyrelsen har remitterat motion 2008:61 till stadsdelsnämnderna Rinkeby-Kista, Älvsjö och Skärholmen samt till socialtjänstnämnden, stadsledningskontoret, Riksförbundet för hjälp åt narkotika- och läkemedelsberoende (RFHL) och Ny Gemenskap för yttrande. Remisstiden för SotN:s del är till senast 2008-12-11.

Ärendets beredning

Detta ärende har beretts inom socialtjänstförvaltningens avdelning för stadsövergripande sociala frågor.

Motionens innehåll

Förslaget i motionen berör verksamhetsområdena individ- och familjeomsorg (IoF) och ekonomiskt bistånd.

Motionären föreslår att SotN ska få i uppdrag att 1) ta fram ett förslag till inrättande av en funktion som Socialtjänstombudsman i Stockholms stad 2) ansvara för återkommande stadsövergripande brukarundersökningar inom IoF och ekonomiskt bistånd och 3) utreda ytterligare former och modeller för ökad brukarmedverkan och ökat brukarinflytande inom IoF samt ekonomiskt bistånd.

Motionären hänvisar till regeringens betänkande ”Evidensbaserad praktik inom socialtjänsten – till nytta för brukaren” (SOU 2008:18), som bland annat behandlar behovet av brukarmedverkan och brukarinflytande för enskilda personer. Motionären hänvisar också till att områdena äldreomsorg och stöd och service till personer med funktionsnedsättningar har särskilda ombudsmän som i sina årliga rapporter lämnar förslag till förbättringsåtgärder baserat på kontakter med brukarna och verksamheterna. Staden genomför minst vart fjärde år stadsövergripande brukarundersökningar inom hemtjänst, ledsagning

och avlösning. Resultatet av undersökningarna återges för hela staden så att nämnder/förvaltningar och verksamheter kan jämföra sina resultat med varandra inom nämnda områden. Något liknande finns inte inom IoF eller ekonomiskt bistånd. I syfte att stärka brukarinflytandet föreslår därför motionären att detsamma ska införas även inom dessa verksamheter.

Förvaltningens synpunkter

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 barnvården, 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 barnvården, 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 socialpsykiatri 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.



Bilaga

Motion 2008:61 av Karin Rågsjö (v)