
Revisionsrapport
***Individ- och
familjeomsorg -
Försörjningsstöd***

Vänersborgs kommun

*Inger Kullberg
Cert. kommunal revisor
Sofia Blixtberg
November 2012*



Innehållsförteckning

1.	Sammanfattning och revisionell bedömning	1
2.	Bakgrund	3
3.	Uppdrag, revisionsfråga och revisionsmetod	5
4.	Organisation och arbetssätt	7
4.1.	Arbetsmarknadsenheten	8
4.1.1.	Synpunkter och kommentarer.....	9
5.	Granskningsresultat	10
5.1.	Finns mål och riktlinjer med inriktning på att hjälpa personer att bli självförsörjande?	10
5.1.1.	Synpunkter och kommentarer.....	11
5.2.	Vilka arbetsmetoder används för att bedöma behov av insatser?	12
5.2.1.	Synpunkter och kommentarer.....	12
5.3.	Finns tillgång till insatser att erbjuda? Finns insatser även för personer med långvarig arbetslöshet?	12
5.3.1.	Synpunkter och kommentarer.....	13
5.4.	Görs en individuell planering och uppföljning?.....	13
5.4.1.	Synpunkter och kommentarer.....	13
5.5.	Hur påverkas socialtjänsten av försäkringskassans nya regler?	14
5.5.1.	Synpunkter och kommentarer.....	14
5.6.	Finns riktlinjer för bemötande och hur efterlevs de?.....	14
5.6.1.	Synpunkter och kommentarer.....	15
5.7.	Finns uppföljningar på hur brukarna upplever bemötandet?	16
5.7.1.	Synpunkter och kommentarer.....	16

1. Sammanfattning och revisionell bedömning

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Vänersborgs kommun har PwC genomfört en granskning av om Socialnämnden säkerställer att de som är beroende av ekonomiskt bistånd får tillgång till insatser för att i framtiden klara sin försörjning på egen hand, samt att de får ett värdigt bemötande.

Den sammanfattande bedömningen är att nämnden inte har säkerställt att de som är beroende av ekonomiskt bistånd får tillgång till insatser för att i framtiden klara sin försörjning.

Nämnden har antagit mål som tydligt visar inriktningen, trots det har verksamheten ett arbetssätt som i praktiken inte stödjer detta. Det saknas en ändamålsenlig internkontroll som skulle kunna fånga upp dessa brister.

Den andra revisionsfrågan kring bemötande besvaras så att nämnden har säkerställt att de som söker ekonomiskt bistånd får ett värdigt bemötande.

För att besvara revisionsfrågorna har kontrollmålen besvarats på följande sätt:

Finns mål och riktlinjer för arbetet med insatser för att hjälpa personer att bli självförsörjande?

Socialnämnden har antagit mål som tydligt anger att insatserna ska syfta till att individer ska bli självförsörjande. Riktlinjerna är inte utformade på så sätt att de kan fungera som stöd i handläggningen. Vi bedömer att det finns ett stort behov av att revidera och renodla dessa.

Arbetssätt och verksamhetens organisation stödjer inte de politiska målen.

Vilka arbetsmetoder används för att bedöma behov av insatserna?

De metoder som används är samtal och kartläggning av individens förmågor och eventuella hinder. Av dokumentationen och intervjuerna gick inte att utläsa att dessa genomfördes på ett strukturerat och likartat sätt.

Det finns resurser och metoder för att bedöma de sökandes behov av insatser. Dessa används inte i någon större utsträckning.

Finns tillgång till insatser att erbjuda? Finns insatser även för personer med långvarig arbetslöshet?

Det finns ett stort och varierat utbud av insatser. Det finns också insatser för personer med långvarigt arbetslöshet. Det finns resurser att ta emot fler än de som för närvarande deltar i verksamheterna.

Görs en individuell planering och uppföljning?

Både i nämndens mål och i förvaltningens egna planer trycks på vikten av att genomföra individuella planer och att följa upp dem. Det är otydligt vem i verksamheten som har detta ansvar och det görs inte heller i någon större utsträckning. Det finns inte någon intern kontroll som fångar upp detta.

Hur påverkas socialtjänsten av försäkringskassans nya regler?

Det är troligt att förändringarna har inneburit ökade kostnader för kommunen, men detta följs inte upp och det går därför inte att avgöra i vilken utsträckning detta påverkar kostnaderna.

Finns riktlinjer för bemötande och hur efterlevs de?

I styrdokumenterna anges att ett gott bemötande är ett prioriterat område. Vid granskningstillfället fanns inga direkta riktlinjer upprättade. I nämndens verksamhetsplan hänvisas till bemötandedeklarationer. Under hösten har en bemötandedeklaration för de som arbetar på försörjningsstöd utarbetats, vilket är positivt.

Finns uppföljningar på hur brukarna upplever bemötandet?

De återkommande brukarundersökningarna som görs vartannat år visar hur brukarna upplever bemötandet. Detta bedömer vi som positivt.

2. *Bakgrund*

Socialstyrelsen presenterar fakta kring försörjningsstöd i sin rapport "Öppna jämförelser av ekonomiskt bistånd 2012", uppgifter som presenteras här är i huvudsak hämtade ur den rapporten.

Under 2012 har den totala andelen biståndsmottagare i den svenska befolkningen legat kring ett genomsnitt på 4,4 procent. Andelen biståndsmottagare i befolkningen har minskat något i jämförelse med tidigare. I Vänersborg ökade kostnaderna för utbetalt försörjningsstöd och ekonomiskt bistånd under årets första månader 2012 i förhållande till samma period 2011. Under perioden april- augusti har läget emellertid stabiliserats och utbetalningarna håller en förhållandevis jämn nivå i förhållande till 2011 (ProCapita). Under perioden juni – augusti 2012 har även antalet hushåll i Vänersborgs kommun som får försörjningsstöd eller ekonomiskt bistånd minskat något i jämförelse med motsvarande period 2011.

En oroväckande nationell utveckling är dock att andelen vuxna biståndsmottagare med ett långvarigt eller mycket långvarigt beroende av ekonomiskt bistånd har ökat under året. Andelen vuxna biståndsmottagare som har ekonomiskt bistånd i tre år eller mer har ökat med 2,7 procentenheter sedan 2011 och ligger i nuläget kring 21,3 procent. Av samtliga län visar Västra Götalands län den största ökningen med 3,7 procentenheter. I Vänersborg har andelen vuxna biståndsmottagare med ett långvarigt ekonomiskt bistånd (10-12 månader under året) ökat med 4,7 procent sedan 2011. När det gäller mycket långvarigt ekonomiskt bistånd (tre år eller längre) är ökningen under samma period 2,7 procent.

Enligt Socialtjänstlagen (SOL) har den som inte själv kan tillgodose sina behov eller få dem tillgodosedda på annat sätt rätt till bistånd för sin försörjning och livsföring i övrigt. I arbetet med ekonomiskt bistånd kan socialtjänstens huvuduppgift ses som den att hjälpa personer så att de kan klara sin försörjning på egen hand. Den andra uppgiften är att ge ekonomiskt bistånd till dess att målet är uppnått.¹ Enligt SOL ska en utredning göras för att få en helhetsbild av den enskildes resurser men även identifiera hinder för att den enskilde långsiktigt ska kunna bli självförsörjande.

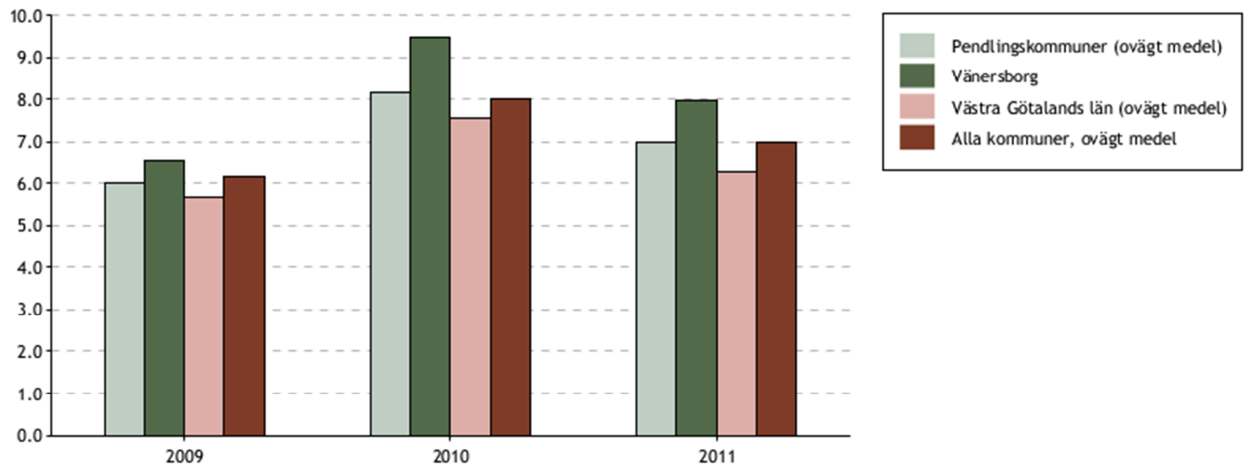
I Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2006:5, anges att genomförandeplaner alltid bör användas utom då det inte är uppenbart obehövt.

Det är möjligt att begära att den som uppbär försörjningsstöd ska delta i anvisad praktik eller annan kompetenshöjande verksamhet². Det gäller personer som är under 25 år, samt även för andra om den sökande har behov av kompetenshöjande insatser för att öka sina möjligheter att komma in på arbetsmarknaden.

¹ Socialstyrelsen: (2004) *Ekonomiskt bistånd*

² Socialtjänstlagen kap 4§4

Andelen som får ekonomiskt bistånd korrelerar till stor del med arbetslöshet. Arbetslösheten i Vänersborg har under de senaste åren legat något högre än genomsnittet för Västra Götalands län (ovägt medel), kommungruppen pendlingskommuner (ovägt medel) och samtliga kommuner (ovägt medel).³



Antal öppet arbetslösa och personer i program med aktivitetsstöd i åldern 18-64 år i procent av nånare 18-64 år. Avser statistik från mars månad år T. Källa: Arbetsförmedlingen och SCB.

Studier visar att det finns ett stort behov av samverka mellan kommuner och arbetsförmedlingen för att erbjuda lämplig sysselsättning. Då gruppen biståndsmottagare är heterogen behöver det även finnas en omfattande samverkan mellan kommunernas olika aktörer.

Tydliga politiska beslut och personalens förhållningssätt är andra faktorer som har visat sig vara betydelsefulla för verksamhetens framgång. ⁴ Enligt Socialstyrelsen finns det emellertid ofta stora brister i de formaliserade samverkansformerna mellan verksamheter som ansvarar för ekonomiskt bistånd och övriga aktörer (Socialstyrelsen, 2012 s. 7). När det gäller samverkan med Arbetsförmedlingen så har 21 procent av Sveriges kommuner/stadsdelar en aktuell rutin kring hur samarbetet ska ske med arbetslösa som har försörjningsstöd. När det gäller Försäkringskassan är motsvarande siffra 12 procent, primärvården 13 procent och öppnenpsykiatri 12 procent (Socialstyrelsen, 2012 s. 7). Detta trots att Försäkringskassans nya regler under de senaste åren inneburit att ett antal personer som fått avslag på förlängd sjukersättning eller sjukpenning sökt försörjningsstöd.

³ Tabell från Kolada.

⁴ SKL (2008): *Det kommunala uppföljningsansvaret som kommunerna ser det*

3. Uppdrag, revisionsfråga och revisionsmetod

Revisionsfråga

Säkerställer Socialnämnden att de som är beroende av ekonomiskt bistånd får tillgång till insatser för att i framtiden klara sin försörjning på egen hand?

Säkerställer nämnden att de som söker ekonomiskt bistånd för ett värdigt bemötande?

Kontrollmål/granskningsmål

- Finns mål och riktlinjer för arbetet med insatser för att hjälpa personer att bli självförsörjande?
- Vilka arbetsmetoder används för att bedöma behov av insatserna?
- Finns tillgång till insatser att erbjuda? Finns insatser även för personer med långvarig arbetslöshet?
- Görs en individuell planering och uppföljning?
- Hur påverkas socialtjänsten av försäkringskassans nya regler?
- Finns riktlinjer för bemötande och hur efterlevs de?
- Finns uppföljningar på hur brukarna upplever bemötandet?

Revisionsmetod

- Intervju med IFO-chef
- Intervju med sektionschef för försörjningsstöd
- Gruppintervju med tre socialsekreterare
- Gruppintervju med två socialsekreterare/Coach på Ungdomstorg
- Gruppintervju med två socialsekreterare/Coach på Jobbcentrum
- Gruppintervju med två informatörer
- Intervju med chefen på AME samt besök i verksamheten
- Telefonintervju med ekonom
- Granskning och analys av styrande dokument

Granskning har genomförts av nio personakter, vilket är ett litet urval, det har varit 795 personer som varit aktuella under perioden 2012-01-01 -2012-10-08.

Rapporten är sakavstämmd med representanter för verksamheten.

Revisionskriterier

Granskningen har utgått från gällande lagstiftning och föreskrifter och allmänna råd från Socialstyrelsen.

Följande styrdokument har också varit granskningens utgångspunkt:

- Mål- och resursplan 2012-2014, fastställd av Kommunfullmäktige 2011-06-22
- Verksamhetsplan för individ- och familjeomsorgsnämnden, fastställd av Socialnämnden
- Resurs- och Aktivitetsplan för Individ- och familjeomsorg 2012, fastställd av Socialnämnden
- Förvaltningens Resultat- och aktivitetsplan för verksamhetsåret 2012
- Resurs- och aktivitetsplan för försörjningsstöd 2012
- Riktlinjer/Handlägningsrutiner, fastslagna av Socialnämnden, reviderade vid ett flertal tillfällen. Ursprungsdokumentet är flera år gammalt.

4. Organisation och arbetsätt

Individ- och familjeomsorgen, IFO, är en del av socialnämndens ansvarsområde, där finns även äldre- och handikappomsorg.

Verksamheten leds av en IFO-chef och det finns fyra sektioner:

- Sektionen för råd och stöd
- Sektionen för familjestöd
- Sektionen för missbruksstöd
- Sektionen för försörjningsstöd

Vid granskningstillfället har vi informerats om att det under flera år varit en hög personalomsättning både bland socialsekreterare och bland chefer. Det har också genomförts flera omorganisationer inom sektionen.

På sektionen finns också ansvar för administration som avser hela IFO-verksamheten.

Det finns 10 socialsekreterare som handlägger ansökningar om försörjningsstöd. Det finns också två 1:e socialsekreterare (1,25 årsarbetare) som fungerar som metodstöd. Sektionen eftersträvar att varje handläggare ska ha cirka 40 ärenden .

De finns också två informatörerna som är erfarna socialsekreterare vars uppdrag är att lämna information om socialtjänsten. De hjälper klienterna med deras ansökningshandlingar så att de är kompletta när klienten möter socialsekreterarna. Informatörerna ansvarar för tidsbokning av nybesök.

Tidigare har största delen av handläggningen skett via skriftliga ansökningar och beslut. Fortfarande sker en stor del av handläggningen utan personliga besök. Det är vanligt förekommande att handläggaren träffar klienten var tredje/fjärde månad.

Det finns fyra tjänster som coach/socialsekreterare. Två finns på Ungdomstorg och två finns på Jobbcentrum. Då en person som har försörjningsstöd är aktuell för arbetsmarknadsinsatser ska dessa coacher vara involverade, men det är fortfarande socialsekreteraren som är ansvarig handläggare, dvs gör en utredning och fattar beslut om försörjningsstöd.

Verksamheten har med stöd av Lean-metodik analyserat vissa inre processer, som bl a lett till att de två informatörstjänsterna har inrättats. Enligt intervjuerna omfattades inte AME, Arbetsmarknadsenheten, i detta utvecklingsarbete. Processen mellan socialsekreterarna /coacher och de handläggande socialsekreterarna var inte heller föremål för någon processkartläggning. Coacherna deltog inte i någon större utsträckning, då de inte tyckte sig vara berörda.

Arbetsätt

Personer som söker försörjningsstöd vid ett första tillfälle, ringer oftast och bokar en tid, det är då informatörerna som tar emot och bokar tid för ett möte med en socialsekreterare. Informatörerna ansvarar också för att den sökande har korrekta handlingar inför besöket. Socialsekreteraren gör vid besöket en grundutredning.

Om den sökande därefter har behov av kontinuerligt bistånd görs dessa ofta enbart via skriftlig ansökan. Grundutredningar görs endast vid första besöket.

Om en sökande bedöms ha behov av insatser via AME, sätts personen upp på en kölista till en coach, som sedan tar emot och gör en kartläggning av personens behov. Denna görs oftast tillsammans med en arbetskonsulent från AME.

Enligt intervjuerna träffar socialsekreteraren sedan den sökande cirka var tredje/fjärde månad, vilket också verifierades i personaktsgranskningen.

Enligt uppgift ska coach/socialsekreteraren upprätta en genomförandeplan och föra löpande journalanteckningar. Personaktsgranskningen (9 ärenden) visade att det fanns aktuella genomförandeplaner i två akter, i två fanns genomförandeplaner som inte följts upp och inte längre var aktuella. Det saknades planer i fem ärenden. Det var glest med löpande journalanteckningar.

Det förekom att handläggande socialsekreterare och coach/socialsekreterare hade gemensamma samtal med den sökande, trepartssamtal. Enligt intervjuerna var det sällan förekommande och i personaktsgranskningen fann vi inte några sådana samtal.

Vid vår aktgranskning observerade vi vidare att grundutredningarna i flera fall inte uppdaterats regelbundet, vilket kan innebära att de är inaktuella. Likaså observerade vi att det förekom att det gick månader då det inte fanns någon aktivitet dokumenterade som kunde syfta mot egen försörjning.

De riktlinjer som finns har funnits under flera år och delar har reviderats och kompletteringar har gjorts vid flera tillfällen. Bland riktlinjerna finns även handlägningsrutiner manualer för verksamhetssystemet, förteckningar över förkortningar etc.

4.1. Arbetsmarknadsenheten

Arbetsmarknadsenheten, AME, finns nu inom Gymnasienämndens ansvarsområde, men ska 2013 överflyttas till Socialnämnden.

Verksamheten har egna lokaler i utkanten av Vänersborg, där finns ett stort utbud av aktiviteter för att ta emot personer med olika typer av arbetsmarknadspolitiska insatser. Det finns syverkstad, akvariefiskuppfödning, snickeri, reovering av möbler, café, bageri, second hand-butik etc. AME har också tillgång till ett stort antal praktikplatser.

I den kommunala verksamheten finns 86 anmälda platser, målet är 100. Endast 31 av dessa platser som används. Skälet till att de inte används uppges vara svårigheter med matchning, verksamheterna anser sig inte alltid kunna ta emot de personer som har behov. Det beror också på att efterfrågan inte är så stor.

På AME fanns två arbetskonsulenter med ansvar för att personer som remitterades antingen av arbetsförmedlingen eller socialtjänsten får sysselsättning /praktik. Personer från socialtjänsten har förtur, arbetskonsulenterna samarbetar nära med socialsekreterarna/coacherna.

Det pågår också projekt med olika insatser som syftar till att de som medverkar ska nå arbetsmarknaden. Se under kapitel 5.3.

På AME finns resurser för att göra arbetsförmågebedömningar, detta är inte så efterfrågat, den arbetsterapeut som har kompetensen används istället i ett av projekten.

Vid granskningstillfället deltog 81 personer i någon form av åtgärd på Jobbcentrum.

4.1.1. Synpunkter och kommentarer

Sektionen för försörjningsstöd har under en tid präglats av hög personalomsättning och en arbetsmiljö som uppges ha bidragit till flera sjukskrivningar. Situationen nu är mer stabil.

Det utvecklingsarbete enligt Lean-filosofin som genomförts har haft fokus på inre processer och inte på processer som har ett brukarperspektiv.

Det arbetssätt som vi sett i personaktsgranskningen och som framkom i intervjuerna, att handlägga ansökningar administrativt, att inte aktivt arbeta med genomförandeplaner bedömer vi inte som ändamålsenligt. Det är inte förenligt med de politiska målen att förkorta bidragstid och är inte heller förenligt med lagstiftning och andra föreskrifter.

Vi anser också att roller och uppdrag för de handläggande socialsekreterarna, funktionen socialsekreterare/coach och arbetskonsulenterna inte är tydligt definierat.

I personaktsgranskningen har vi observerat flera ärenden där bidrag utgått under flera månader utan att aktiviteter och insatser noteras, vilket inte leder till måluppfyllelse varken för nämnden eller individen.

För att de riktlinjer som nämnden antagit ska fungera som ett stöd för handläggarna och också återspegla nämndens intentioner rekommenderar vi en revidering och renodling av dem. Vi bedömer att riktlinjerna är svårtillgängliga trots att de ligger på intranätet. De innehåller alltför mycket ostrukturerad information.

5. Granskningsresultat

5.1. Finns mål och riktlinjer med inriktning på att hjälpa personer att bli självförsörjande?

Granskning av styrdokument visade följande mål som är relevanta för denna granskning:

Mål- och resursplan 2012-2014 antagen av Kommunfullmäktige:

Medverka till att skapa förutsättningar för unga och vuxnas egna försörjning.

- Genomsnittlig tid för uppbärande av ekonomiskt bistånd minskar
- Kostnad för ekonomiskt bistånd minskar
- Fler unga och vuxna i arbete, studier eller sysselsättning
- Upplevd förbättrad livskraft

Verksamhetsplan för individ- och familjeomsorgen 2012, antagen av Socialnämnden

Prioriterat resultat 2012 – Minska/senarelägga insatser

Mått – Snitttiden för hushåll med ekonomiskt bistånd minskar

Aktivitet – Vid ekonomiskt bistånd särskild satsning på unga och de med långvarigt socialbidrag

Rikt punkt – 100%

I dokumentet redovisas också "Utvecklingsuppdrag inom IFO", avseende ekonomiskt bistånd anges "Leda för resultat" de aktiviteter/mål som ska uppfyllas är:

- Den genomsnittliga tiden med ekonomiskt bistånd ska minska med en månad under 2012
- Kartläggning av försörjningsstödet målgrupper och deras olika behov av stöd

Samt att de metoder som ska användas vid utredning av ekonomiskt bistånd och coaching anges som:

- Motiverande samtal (MI)
- Nätverks/nätverkskartor
- Audit/Dudit för att identifiera alkohol-resp drogmissbruk
- FIA – förutsättningar inför arbete (Socialstyrelseprojekt)

Resultat- och aktivitetsplan för verksamhetsåret 2012 (förvaltningen)

Det som är adekvat för denna granskning är:

Inriktningsmål	Förväntat resultat	Mått	Aktivitet
Insatserna präglas av god kvalitet	Nöjda brukare – höjd måluppfyllelse kopplat till genomförandeplaner	Träffsäkra genomförandeplaner enl den enskildes önskan och behov	Adekvata genomförandeplaner
Medverka till att skapa förutsättningar för unga och vuxnas egna försörjning	Genomsnittlig tid för uppbärande av ekonomiskt bistånd minskar	Genomsnittlig tid	Ungdomstorg Jobbcentrum Samverkan
	Kostnad för ekonomiskt bistånd minskar	Kostnad för ekonomiskt bistånd	Snitttiden minskar med en månad
	Fler unga och vuxna i arbete, studier eller sysselsättning	Antal unga och vuxna avslutas pga egen försörjning	Ungdomstorg och andra insatser ex coaching.

Resultat- och aktivitetsplan för verksamhetsåret 2012, avseende försörjningsstöd

Förvaltningen har utarbetat aktiviteter för hur de ska uppnå nämndens förväntade resultat.

Där anges att uppdraget att ”Antalet hushåll som uppbär försörjningsstöd ska minska” ska uppnås genom ”Genomförandeplanen ska spegla individens förmåga och aktivt verka för sin egna möjlighet att bli självförsörjande”.

Brukarnas nöjdhet ska mätas genom ”Nöjd kund” undersökningen och minskat antal klagomål. Då det gäller målet om delaktighet ska det uppfyllas genom att genomförandeplanen används aktivt. Antalet unga och vuxna som ska avslutas med egen försörjning ska öka genom ökad samverkan med andra myndigheter.

5.1.1. Synpunkter och kommentarer

Av de politiska dokumenten framgår tydligt intentionerna att minska kostnaderna för socialbidrag genom att fler personer kommer till sysselsättning, studier eller arbete. Av intervjuerna kan vi utläsa att detta är väl känt bland medarbetarna.

Vår bedömning är att de arbetsmetoder som används inte stödjer denna inriktning.

I flera intervjuer informerades vi om 48-timmars regeln. Det skulle innebära att en person som ansöker om försörjningsstöd inom 48 timmar ska erbjudas någon form av sysselsättning. Det fanns ett visst motstånd till detta bland medarbetarna. I granskningen har vi inte funnit att 48-timmars målet är dokumenterat, eller fungerar i praktiken.

Vi rekommenderar att denna metod provas, för att på så sätt öka aktiviteterna för de sökande, samt för att bättre utnyttja resurserna på AME.

5.2. Vilka arbetsmetoder används för att bedöma behov av insatser?

Då en klient för första gången ansöker om ekonomiskt bistånd genomförs en grundutredning. Då kartlägger socialsekreteraren arbetsförmågan i viss mån, genom de frågor som ställs. Granskningen har inte påvisat användandet av någon speciell metod. Om handläggaren bedömer att den sökande har behov av kompetenshöjande insatser för att lättare nå arbetsmarknaden sätts den sökande upp på en kö till socialsekreteraren/coachen. Därefter kallas personen till ett samtal med coachen och arbetskonsulenten. Då görs ytterligare en kartläggning av arbetsförmågan. Inte heller här finns någon utarbetad metod.

På AME finns resurser för att göra arbetsförmågebedömningar.

Två av coacherna deltog i ett Socialstyrelseprojekt, där de använde FIA-metoden⁵. De hade genomfört totalt fyra sådana intervjuer. Båda uppgav att metoden gav ett mer fylligt material men att det tog lite längre tid än i vanliga fall. Metoden används inte längre i avvaktan på att Socialstyrelsen ska utbilda i en fördjupning av metoden.

5.2.1. Synpunkter och kommentarer

Det görs kartläggningar på två håll, både hos socialsekreteraren och på AME. Vår uppfattning är att det finns en uppenbar risk för dubbelarbete.

Strukturerade arbetsförmågebedömningar görs sällan. Det används ingen speciell metod utöver samtal för att kartlägga, sånär som de fyra intervjuer som genomförts enligt FIA-metoden. Vi ställer oss frågande till varför den inte används mer, då de som använt den tycker att den är bra och att den ökar kvaliteten på utredningarna.

5.3. Finns tillgång till insatser att erbjuda? Finns insatser även för personer med långvarig arbetslöshet?

Det finns ett stort utbud av insatser att erbjuda, det finns även insatser för personer med långvarig arbetslöshet och som står långt ifrån arbetsmarknaden.

Jobbcentrum – en verksamhet som drivs av AME där finns ett stort utbud av aktiviteter. Det finns möjlighet att där göra arbetsförmågebedömningar, praktik samt sysselsättning. Även Arbetsförmedlingen kan hänvisa personer dit, det är då Arbetsförmedlingen som har ansvaret för dessa personers försörjning.

Socialnämnden har ett avtal med gymnasienämnden, det tecknades första gången 2009-06-17 och har sedan förlängts och nuvarande avtal gäller tom 2012-12-31. Då upphör gymnasienämnden och socialnämnden kommer att få ansvar för AME.

Socialförvaltningen har två socialsekreterare/coacher placerade där.

⁵ En omfattande och strukturerad intervjumetod.

Projekt Ungdomstorg är ett projekt som till del finansieras av Europeiska socialfonden. Det drivs tillsammans med Försäkringskassan, arbetsförmedlingen och Melleruds kommun. Projektet planeras pågå till 2013-12-31. Socialnämnden bidrar med två coacher/socialsekreterare. Projektets målgrupp är personer mellan 18-25 år, samt för personer med funktionsnedsättning 18-29 år. Även här arbetas det med planer, (De två aktuella genomförandeplanerna som vi fann i personaktsgranskningen rörde unga personer) vägledning och praktik.

Hitta ditt vill ett hälsoprojekt för de som står långt från arbetsmarknaden. Även detta är ett projekt som till del finansieras av Europeiska socialfonden, det drivs tillsammans med försäkringskassan, arbetsförmedlingen, Friskis och Svettis.

Arbetsrehabteamet är en del i ett samverkansprojekt mellan myndigheter. Samordningsförbundet Vänersborg & Mellerud tillsammans med försäkringskassan och arbetsförmedlingen. Teamet ger stöd för personer som har behov av extra stöd för att nå ut till arbetsmarknaden.

Projekt Framsteg är ett projekt som vänder sig till personer med språkhinder och som inte kommer ut i egen försörjning. Det finansieras av kommunen genom nyttjande av medel från balanskontot för flyktingmottagning. Detta projekt är under avveckling.

5.3.1. Synpunkter och kommentarer

Det finns ett stort och varierat utbud av insatser att erbjuda. Det finns också insatser för personer med långvarig arbetslöshet. Det finns resurser att ta emot fler än de som för närvarande deltar i verksamheterna.

5.4. Görs en individuell planering och uppföljning?

I förvaltningens Resultat- och aktivitetsplan anges att genomförandeplaner ska spegla individens förmåga och aktivt verka för sina egna möjligheter att bli självförsörjande. I intervjuerna framkom att socialsekreterarna sällan upprättar planer och att coacherna i något större utsträckning gör det. Det rådde oklarhet om var dessa i så fall skulle förvaras.

I personaktsgranskningen som vi genomfört fanns endast två aktuella genomförandeplaner och ett par inaktuella planer. I personaktsgranskningen fanns ingen dokumentation kring uppföljning av de äldre planerna.

5.4.1. Synpunkter och kommentarer

I såväl nämndens mål som i förvaltningens trycks starkt på vikten av användandet av genomförandeplaner. Granskningen och intervjuerna visade att detta inte efterföljs i någon större utsträckning. Det utförs ingen intern kontroll av hur dessa mål och föresatser efterlevs, vilket är en brist.

I Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2006:5, anges att genomförandeplaner alltid bör användas utom då det inte är uppenbart obehövt.

Vi rekommenderar att socialnämnden säkerställer att genomförandeplaner upprättas och följs upp regelbundet och systematiskt.

5.5. Hur påverkas socialtjänsten av försäkringskassans nya regler?

Från och med den 1 januari 2010 trädde nya regler i kraft inom sjukförsäkringen. De innebär i korthet att en arbetslivsintroduktion (via Arbetsförmedlingen) erbjuds den som efter 180 dagars sjukskrivning bedöms kunna klara detta. Den som deltar i introduktionen får aktivitetsstöd och sjukpenningen upphör. Om den sjukskrivne inte bedöms kunna återgå i arbete hos arbetsgivaren men utföra något annat arbete på arbetsmarknaden, upphör rätten till sjukpenning. Avsikten med de nya reglerna är att hjälpa till med omställning och insatser för att bryta sjukfrånvaro prövas i ett tidigt stadium av sjukfrånvaroperioden.

Då ett ärende inleds registreras orsaken till ansökan. Det finns för närvarande inte någon speciell kod som gör att just dessa ärenden kan identifieras.

5.5.1. Synpunkter och kommentarer

Försäkringskassans nya regler har inneburit en ökning av kostnaderna för ekonomiskt bistånd. Det är dessutom troligt att fler personer än de som uppbär ekonomiskt bistånd fått sina ersättningar indragna och att de har besparingar eller blir försörjda av familjemedlem. För att kunna bedöma hur detta har påverkat kostnadsutvecklingen i Vänersborg krävs en särredovisning av dessa ärenden, vilket för närvarande inte görs.

5.6. Finns riktlinjer för bemötande och hur efterlevs de?

Nämnden har på följande sätt angivit vikten av ett gott bemötande:

Mål- och resursplan 2012-2014 antagen av Kommunfullmäktige:

- Nöjda brukare – höjd måluppfyllelse kopplat till genomförandeplaner
- Medborgare och brukare möts av personal med förståelse för och kunskap om deras kulturella och språkliga behov
- Ökat antal har ett forum för brukardialog

Verksamhetsplan för individ- och familjeomsorgen 2012, antagen av Socialnämnden

Inriktningsmål - All kontakt med socialtjänsten inger förtroende och skapar trygghet

Prioriterade resultat 2012 - Kommuninvånarna upplever sig respektfullt och tydligt bemötta

Mått - Inga klagomål pga brister i bemötande

Aktivitet – Alla inom individ- och familjeomsorgen ska följa bemötandedeklarationen.

Resultat- och aktivitetsplan för verksamhetsåret 2012 (förvaltning)

Inriktningsmål - All kontakt med socialtjänsten inger förtroende och skapar trygghet

Förväntat resultat – Nöjda brukare

Mått – 85% nöjda i Nöjd kundundersökning – uppföljning 2012 (ska omarbetas till 2013)

Resultat- och aktivitetsplan för verksamhetsåret 2012 (förvaltning – försörjningsstöd)

Inriktningsmål – Kvalitet service, tillgänglighet och trygghet

Förväntat resultat –

- Antalet brukare som känner sig nöjda med den information vi ger ska öka.
- Minskat antal klagomål om tillgänglighet

Mått – Nöjd kund undersökning

Bemötandedeklarationen

Vissa personalkategorier har utarbetat bemötandedeklarationer. Vid granskningstillfället var den inte färdigställd för Sektionen för försörjningsstöd. Senare under hösten har bemötandedeklarationen utarbetats. Den finns också tillgänglig på kommunens hemsida. Samtlig personal har undertecknad deklARATIONEN som lyder:

- Vi är engagerade
- Vi sätter dig i centrum
- Alla ska behandlas lika väl
- Respekt för dig och din situation
- Vi är tillgängliga för dig, om jag inte kan nås via telefon kan du maila eller lämna ett meddelande såter kommer jag så snabbt jag kan
- Det är viktigt för oss att du får den information du behöver

Intervjuerna visar att det inte förekommer diskussioner eller fortbildning i dessa frågor på något strukturerat och planerat sätt. Diskussioner förs dock på arbetsplatsträffar och på andra möten, då något inträffat. Utarbetandet av bemötandedeklarationen bör ha inneburit att diskussioner förts där personalen varit delaktiga.

5.6.1. Synpunkter och kommentarer

I de styrdokumenterna återfinns att vikten av ett gott bemötande är ett prioriterat område.

Bemötandedeklarationen, som det hänvisas till i verksamhetsplanen har färdigställts under hösten. Det är positivt att deklARATIONEN utarbetats med delaktighet, det ger möjligheter till att den blir en garant för ett gott bemötande.

5.7. Finns uppföljningar på hur brukarna upplever bemötandet?

Vartannat år genomförs en Nöjd kund undersökning i hela kommunen. Undersökningen har gjorts 2007, 2009 och 2011, nästa undersökning är planerad till år 2013. Undersökningen går till så att under en vecka i oktober får alla som besöker kommunen en enkät att fylla i.

Resultat- och aktivitetsplanen för 2011 angav att målet var att 85% av alla som möter individ- och familjeomsorgen ska uppleva sig väl och rättssäkert bemötta. Resultatet blev 84%, man hade delat ut 229 enkäter och fått in 152, vilket ger en svarsfrekvens på 66%. Resultatet för 2007 var 85% nöjdhet och för 2009 var det 84%.

De områden som betygsattes var; tillgänglighet, effektivitet, information, bemötande, integritet, rättssäkerhet, delaktighet, kompetens och hjälpen i sin helhet.

De förbättringsområden som bedömdes som mest väsentliga att fokusera på var; tillgänglighet, information och delaktighet.

5.7.1. Synpunkter och kommentarer

Vi anser att det är mycket positivt med återkommande brukarundersökningar. Det är också positivt att det är samma enkät som upprepas, det ger möjligheter att avläsa eventuella förändringar. I förvaltningens kommentar till resultatet anges att man anser att resultatet är positivt.

Ange datum

Ange namn

Projektledare

Ange namn

Uppdragsledare

