

Handläggare
Christina Grefveberg
Telefon: 0850812192

Till
Södermalms stadsdelsnämnd
27 maj 2021

Medborgarförslag gällande ändrad form för utvärdering av socialtjänsten på Södermalm

Svar på medborgarförslag

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande om arbetssätt gällande utvärdering och utbildning som svar på medborgarförslagen.

Sammanfattning

Södermalms stadsdelsnämnd har fått två medborgarförslag. Det ena gäller öppenhet och transparens i de utvärderingar som görs inom socialtjänsten. Det andra gäller ett förslag om att all personal ska utbildas i neuropsykiatriska funktionsnedsättningar.

Skribenten lyfter relevanta frågor gällande behov av ökad kunskap, kommunikation och transparens kopplat till systematiskt kvalitetsarbete. En del i det kvalitetsarbetet är undersökningar i form av utvärderingar som görs direkt till medborgare och andra intressenter för att förstå deras uttalade behov, krav, önskemål och förväntningar. Resultaten av undersökningarna är vägledande för förvaltningens beslut och handlande i syfte att nå framgångsfaktorer i verksamheten.

Brukarundersökningar görs i vanliga fall minst en gång per år. Då den rådande pandemin innebar ett flertal snabba och drastiska förändringar i flera av verksamheterna, har vissa undersökningar haft tillfälliga uppehåll medan andra har gjorts i mindre omfattning under 2020.

Stadsdelsförvaltningen avser att utveckla den digitala kommunikationen med målsättning att synliggöra resultaten på ett sådant sätt så att det skapar mervärde för Södermalms medborgare och andra intressenter.

Förvaltningen välkomnar förslag på ämnesområden där det kan finnas behov av kontinuerlig utbildning för att säkerställa att god

förståelse och kunskap finns. Ett viktigt kunskapsområde är neuropsykiatriska funktionsnedsättningar som Stockholms stad som arbetsgivare, ger kontinuerligt utbildning i.

Bakgrund

Södermalms stadsdelsnämnd av fått två medborgarförslag som berör socialtjänsten på Södermalms stadsdelsförvaltning. Stadsdelsnämnden beslutade vid sammanträde den 25 februari 2021 att ge förvaltningen i uppdrag att bereda ärendet. Medborgarförslagen bifogas som bilaga.

Skribenten föreslår mer öppenhet och transparens gällande utvärderingar inom socialtjänsten. Skribenten önskar bland annat att utvärderingar ska gå till alla som varit i kontakt med socialtjänsten mer frekvent under året samt att resultat ska publiceras digitalt på ett tydligt och transparent sätt. Förslaget innebär även att en koppling till resultatet av utvärderingarna ska kunna gå att se i socialtjänstens verksamhetsplan nästkommande år samt att det ska gå att följa upp som en röd tråd. Förslaget innebär också att arbetssättet för utvärderingar ska göras oberoende om pandemi eller inte.

Det andra förslaget handlar om att socialtjänstens personal har bristande kunskap och förståelse när det gäller neuropsykiatriska diagnoser eller hur personer med dessa diagnoser fungerar. Samt vilket bemötande eller vilket stöd som behövs. Skribenten föreslår att socialtjänstens samtliga medarbetare, inklusive chefer bör omgående utbildas i neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, vilket bemötande och stöd som personer med neuropsykiatriska diagnoser behöver.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av stadsdelsdirektörens stab i samarbete med sociala avdelningen. Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen och i pensionärsrådet den 17 maj och i rådet för funktionshindersfrågor den 18 maj 2021.

Synpunkter och förslag

Skribenten lyfter relevanta frågor gällande behov av ökad kunskap, kommunikation och transparens kopplat till systematiskt kvalitetsarbete. En del i det kvalitetsarbetet är undersökningar i form av utvärderingar som görs direkt till medborgare och andra intressenter för att förstå deras uttalade behov, krav, önskemål och förväntningar. Resultaten av undersökningarna är vägledande för

förvaltningens beslut och handlande i syfte att nå framgångsfaktorer i verksamheten.

Undersökningar sker både på nationell nivå, regional och på kommunal nivå med utskick från Stockholms stad. Södermalms stadsdelsförvaltning har även gjort egna riktade undersökningar inom exempelvis funktionsnedsättning och socialpsykiatri. När förvaltningen har gjort egna undersökningar har svarsfrekvensen oftast varit låg och därför mer utmanade att analysera och presentera.

Brukarundersökningar görs i vanliga fall minst en gång per år. Då den rådande pandemin innebar ett flertal snabba och drastiska förändringar i flera av verksamheterna, har vissa undersökningar haft tillfälliga uppehåll medan andra har gjorts i mindre omfattning under 2020.

Ett viktigt utvecklingsområde är att utveckla egna brukarundersökningar inom alla målgrupper som förvaltningen kommer i kontakt med. Stadsdelsförvaltningen avser också att utveckla den digitala kommunikationen med målsättning att synliggöra resultaten på ett sådant sätt så att det skapar mervärde för Södermalms medborgare och andra intressenter.

Förvaltningen välkomnar förslag på ämnesområden där det kan finnas behov av kontinuerlig utbildning för att säkerställa god förståelse och kunskap finns. Ett viktigt kunskapsområde är neuropsykiatriska funktionsnedsättningar som Stockholms stad som arbetsgivare, ger kontinuerligt utbildning i. Inom socialtjänstens utförarenhet, som möter medborgare, deltar alla medarbetare i utbildning.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden överlämnar detta tjänsteutlåtande som svar på medborgarförslagen.

Ann-Christine Jenvén
Stadsdelsdirektör

Maria Klemets Hellberg
Avdelningschef

Södermalms stadsdelsförvaltning
Stadsdelsdirektörens stab och kansli

Virkesvägen 6
Box 4270
102 66 Stockholm
Växel 08-508-12-000
Fax
soder@stockholm.se
stockholm.se

Bilagor

Medborgarförslag SÖD 2021/01 och 2021/02

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Ann-Christine Jenvén, Stadsdelsdirektör	2021-05-10
Maria Klemets Hellberg, Avdelningschef	2021-05-10