



PM 2009:49 RVII (Dnr 326-2990/2008)

## **Kvalitetsarbete inom verksamheten för personer med funktionsnedsättning - Steg 2, revisionsrapport 12/2008**

**Remiss från stadsrevisionen, revisorsgrupp 1**

Borgarrådsberedningen föreslår att kommunstyrelsen beslutar följande  
Som yttrande över stadsrevisionens rapport "Kvalitetsarbete inom verksamheten för personer med funktionsnedsättning - Steg 2" hänvisas till vad som anförs i denna promemoria.

**Föredragande borgarrådet Ulf KristerSSon** anför följande.

### *Ärendet*

Stadsrevisionen har genomfört steg två av granskningar inom verksamhetsområdet stöd och service till personer med funktionsnedsättning. Granskningen är en uppföljning av förra årets revisionsrapport 2007:9. Syftet har varit att bedöma om stadsdelsnämnderna bedriver ett systematiskt kvalitetsarbete. Granskningen har inriktats mot arbetsformer för att säkerställa god kvalitet inom verksamheten. Stadsdelsnämnderna Skärholmen och Bromma har granskats särskilt. För att få en helhetsbild av styrning och uppföljning inom verksamhetsområdet har även kommunövergripande funktioner studerats inom socialtjänstnämnden samt kommunstyrelsens verksamhetsuppföljning. Revisorernas uppföljning av föregående års granskning visar att det kvarstår utvecklingsområden inom verksamhetsområdet stöd och service till personer med funktionsnedsättning. Revisorerna understryker dock att det har skett en del förbättringar.

### *Beredning*

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret.

*Stadsledningskontoret* delar i stort de synpunkter som framförts i revisionsrapporten. Det är av stort intresse för staden som helhet och inte bara de granskade stadsdelsnämnderna att ta del av hur revisorerna ser på kvalitetsarbetet i staden. Vad gäller de brister som finns i det systematiska kvalitetsarbetet har stadsledningskontoret förhoppningar om att införandet av ILS-webben och de kommunövergripande brukarundersökningarna ska leda till en förbättring inom området.

### *Mina synpunkter*

Stadsrevisionens rapporter utgör en viktig del av stadens kvalitetssäkringsarbete. Den rapport som nu föreligger gällande stadens kvalitetsarbete inom verksamheten för

personer med funktionsnedsättning innehåller flera intressanta och viktiga påpekanden som är av intresse och värde inte bara för de berörda nämnderna utan för stadens samtliga verksamheter.

Jag tycker det är glädjande att stadsrevisionen anser att det skett förbättringar när det gäller stadens arbete med övergripande styrning, uppföljning och samordning av kvalitetsfrågor sedan föregående rapport. Det visar att det målmedvetna arbetet som vi bedrivit de senaste två åren ger resultat och att vi är på rätt väg.

Att det ändå återstår en del arbete är fullt logiskt eftersom de verktyg, indikatorer och aktiviteter som styr verksamheten och mäter måluppfyllelse infördes under 2008. Den indikator som genom brukarundersökningar som mäter kvaliteten och möjliggör stadsövergripande kvalitetsjämförelser togs fram under 2008 och infördes under 2009.

Tack vare de stadsövergripande brukarundersökningarna kommer det framöver att vara möjligt att göra kvalitetsjämförelser mellan alla berörda verksamheter. Dessa jämförelser blir en viktig del av verksamhetsuppföljningen och kommer att förbättra valfriheten eftersom det blir enklare för brukarna att kvalitetsbedöma utförare. Brukarundersökningarnas resultat och information om de enskilda utförarna ska också bli mer lättillgängliga, bland annat genom att finnas på nätet.

I sin rapport skriver revisionen att ”Behovet av styrning, uppföljning och samordning har accentuerats inför införandet av valfrihetssystem”. Precis som stadsledningskontoret konstaterar jag att genomtänkt och systematisk verksamhetsuppföljning alltid är nödvändig för att säkerställa kvaliteten, oavsett vem eller i vilken form verksamheten bedrivs. Införandet av valfrihetsmodeller syftar till att öka kvaliteten och tydliggöra inriktningen på verksamheten.

I rapporten pekar stadsrevisionen på att socialtjänst- och arbetsmarknadsnämndens befogenheter gentemot stadsdelsnämnderna bör förtydligas. Jag delar stadsledningskontorets uppfattning att så har skett i budgeten för 2009 i jämförelse med tidigare år. Bland annat framhålls nämndens övergripande ansvar för uppföljning av stadens samlade socialtjänstverksamhet. Detta utesluter dock inte att det kan finnas skäl att se över detta ytterligare framöver.

Jag noterar att stadsledningskontoret delar min tveksamhet gällande revisionens synpunkt om att kommunstyrelsen bör utarbeta ett stadsövergripande värdegrundsdokument. Staden har genom sitt handikappolitiska program ett fullvärdigt värdegrundsdokument för området. Det är snarare en ledarskapsfråga för nämnder och ansvariga chefer att bygga den acceptans och det engagemang som krävs för att det ska få genomslag.

Jag föreslår att borgarrådsberedningen föreslår att kommunstyrelsen beslutar följande

Som yttrande över stadsrevisionens rapport ”Kvalitetsarbete inom verksamheten för personer med funktionsnedsättning – Steg 2” hänvisas till vad som anförs i denna promemoria.

Stockholm den 11 mars 2009

ULF KRISTERSSON

## Bilaga

Kvalitetsarbete inom verksamheten för personer med funktionshinder - Steg 2

**Borgarrådsberedningen** tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

**Särskilt uttalande** gjordes av borgarrådet *Roger Mogert* (s) enligt följande.

Vad gäller verksamheten för personer med funktionsnedsättning ska brukarperspektivet alltid vara vägledande i nämndernas verksamhet.

Revisorerna slår fast att uppföljning av verksamhetens kvalitet behöver utvecklas både på den kommunövergripande nivån och på nämndnivå, bland annat för att bevaka att likställighetsprincipen efterföljs för personer med funktionsnedsättning. Vi instämmer med revisorerna att uppföljning är en otroligt viktig del av kvalitetsarbetet.

Att revisorerna också pekar på vikten av att fastställa kommunövergripande kvalitetsindikatorer för att ställa samma kvalitetskrav på alla utförare i ett valfrihetssystem visar på en av de utmaningar som följer med ett så kallat valfrihetssystem. Att samma kvalitetskrav ställs på alla utförare borde vara en självklarhet men så är tyvärr inte fallet i det moderatstyrda Stockholm där konkurrensutsättningar och skattesänkningar går före kvalitet i verksamheterna.

Dessutom anser vi att det är beklagligt att Kommunstyrelsens handikappråd (KHR) inte har fått möjlighet att yttra sig över ärendet.

## Kommunstyrelsen

**Reservation** anfördes av borgarrådet *Emilia Hagberg* (mp) och *Inger Stark* (v) enligt följande.

Vi föreslår borgarrådsberedningen föreslå kommunstyrelsen besluta att

1. Ärendet återremitteras för att ge Kommunstyrelsens handikappråd möjlighet att yttra sig.
2. Därutöver vill vi framföra följande.

Vad vi kan se av ärendet har inte Kommunstyrelsens handikappråd (KHR) fått möjlighet att yttra sig över ärendet. Revisionsrapporten innehåller en hel del intressanta iakttagelser och förbättringsförslag, där rådets synpunkter är viktiga att avvakta innan kommunstyrelsen tar ställning. Det är inte första gången som ärenden till kommunstyrelsen med mycket tydliga funktionshindraspekter inte remitteras till KHR, vilket vänsterpartiet har uppmärksammat i en skrivelse till kommunstyrelsen.

I Stockholms stads omfattande verksamhet för människor med funktionsnedsättning i såväl egen regi som privat regi är det särskilt angeläget att bedriva ett aktivt kvalitetsarbete för att kunna erbjuda likvärdig kvalitet i alla stadsdelar och hos samtliga utförare. Detta kan säkras genom att kvalitetsuppföljning och kvalitetskontroll genomförs på ett enhetligt sätt och genom skärpta rutiner.

Vad gäller verksamheten för personer med funktionsnedsättning ska brukarperspektivet alltid vara vägledande i nämndernas verksamhet. Revisorerna slår fast att uppföljning av verksamhetens kvalitet behöver utvecklas både på den kommunövergripande nivån och på nämndnivå, bland annat för att bevaka att likställighetsprincipen efterföljs för personer med funktionsnedsättning. Vi instämmer med revisorerna att uppföljning är en otroligt viktig del av kvalitetsarbetet.

Att revisorerna också pekar på vikten av att fastställa kommunövergripande kvalitetsindikatorer för att ställa samma kvalitetskrav på alla utförare i ett valfrihetssystem visar på en av de utmaningar som följer med ett så kallat valfrihetssystem. Att samma kvalitetskrav ställs på

alla utförare borde vara en självklarhet men så är tyvärr inte fallet i det moderatstyrda Stockholm där konkurrensutsättningar och skattesänkningar går före kvalitet i verksamheterna.

**Särskilt uttalande** gjordes av *Roger Mogert, Teres Lindberg, Malte Sigemalm* och *Abdo Goriya* (alla s) med hänvisning till det särskilda uttalandet av (s) i borgarrådsberedningen.

## ÄRENDET

Stadsrevisionen har genomfört steg två av granskningar inom verksamhetsområdet stöd och service till personer med funktionsnedsättning. Granskningen är en uppföljning av förra årets revisionsrapport 2007:9. Syftet har varit att bedöma om stadsdelsnämnderna bedriver ett systematiskt kvalitetsarbete. Granskningen har inriktats mot arbetsformer för att säkerställa god kvalitet inom verksamheten. Stadsdelsnämnderna Skärholmen och Bromma har granskats särskilt. För att få en helhetsbild av styrning och uppföljning inom verksamhetsområdet har även kommunövergripande funktioner studerats inom socialtjänstnämnden samt kommunstyrelsens verksamhetsuppföljning. Revisorernas uppföljning av föregående års granskning visar att det kvarstår utvecklingsområden inom verksamhetsområdet stöd och service till personer med funktionsnedsättning. Revisorerna understryker dock att det har skett en del förbättringar.

## BEREDNING

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret.

### Stadsledningskontoret

**Stadsledningskontorets** tjänsteutlåtande daterat den 24 februari 2009 har i huvudsak följande lydelse.

Stadsledningskontoret delar i stort de synpunkter som framförts i revisionsrapporten. Det är av stort intresse för staden som helhet och inte bara de granskade stadsdelsnämnderna att ta del av hur revision ser på kvalitetsarbetet i staden. Det är inte bara i de områden där det finns förbättringsmöjligheter som är av intresse utan även de goda exempel som tas upp. Som exempel så bedriver Skärholmens stadsdelsnämnd ett systematiskt kvalitetsarbete och har en värdegrund som hålls levande inom organisationen.

Det är glädjande att stadsrevisionen anser att det skett förbättringar inom kommunövergripande styrning, uppföljning och samordning av kvalitetsfrågor sedan föregående rapport. Att det fortfarande finns förbättringsområden inom bland annat det systematiska kvalitetsarbetet är logiskt eftersom ILS-webben, som med indikatorer och aktiviteter styr mot uppfyllelse av fullmäktiges mål, infördes 2008. Den indikator som mäter kvaliteten inom verksamheten genom brukarundersökningar arbetades fram 2008 och genomförs 2009. Dessa kommunövergripande brukarundersökningar innebär att det kommer att vara möjligt att göra kvalitetsjämförelser, dels mellan stadsdelsnämnder och dels mellan utförarenheter. De kommer att vara en viktig del i verksamhetsuppföljningen och även underlätta för brukaren att välja utförare i valfrihetssystemet. Arbete pågår för att visa resultatet i brukarundersökningen genom en webbaserad lösning där även andra uppgifter om tillgängliga utförare finns.

I stadsrevisionens rapport framförs att ”Behovet av styrning, uppföljning och samordning har accentuerats inför införandet av valfrihetssystem” Stadsledningskontoret konstaterar att arbetet med valfrihet är ett sätt att öka kvaliteten och tydliggöra inriktningen på verksamheten. I det pågående arbetet med valfriheten har rader av grupper av tjänstemän från centrala och lokala förvaltningar arbetat med olika delar i verksamheten. En genomtänkt uppföljning är viktig och gäller oavsett driftsform.

Revision framför att social- och arbetsmarknadsnämnden (SAN) befogenhet gentemot stadsdelsnämnderna bör förtydligas. Nämnden har ett samordnande och övergripande ansvar för arbetsmarknadsfrågor och vissa verksamheter inom det sociala området men är organisa-

toriskt jämställd de nämnder som bedriver dessa verksamheter. I budget 2009 är nämndens uppgift konkretiserad i jämförelse med tidigare år. Bland annat så framhålls nämndens övergripande ansvar för uppföljning av stadens samlade socialtjänstverksamhet.

Revision anser att kommunstyrelsen bör initiera att en kommunövergripande värdegrund fastställs. Detta med anledning av att stadens handikappolitiska program inte fått full effekt. Stadsledningskontoret anser att det handikappolitiska programmet fungerar som en värdegrund och att det mer handlar om att det får en acceptans som värdegrund hos stadens nämnder. Det är inte troligt att ett nytt dokument skulle innebära att handikappfrågorna skulle få större fokus. Det finns snarare en risk för att det blir mer svårtolkat vad som är stadens gemensamma syn på verksamheten då det finns fler dokument. För att lyckas etablera och upprätthålla en värdegrund i verksamheten krävs chefer som prioriterar detta och medarbetare som deltar aktivt i att frågorna får fäste.

Stadsledningskontoret föreslår kommunstyrelsen besluta att som svar på stadsrevisionens rapport hänvisa till detta tjänsteutlåtande.