



**STADSREVISIONEN**  
REVISORSGRUPP 1

|                 |               |
|-----------------|---------------|
| STOCKHOLMS STAD |               |
| Kommunstyrelsen |               |
| KF/KS Kansli    |               |
| Ink.            | 2007 -11- 2 6 |
| Dnr:            | 326-4762/2007 |
| Till/Till:      | R 11          |

Bilaga

2007-11-19

Kommunstyrelsen  
Socialtjänstnämnden  
Samtliga stadsdelsnämnder

## KVALITETSARBETE INOM VERKSAMHETEN FÖR PERSONER MED FUNKTIONSNEDSÄTTNING

Revisorsgrupp 1 har den 19 november 2007 behandlat bifogade revisionsrapport (nr 9/2007).

Stadsrevisionen har granskat arbetet i stadsdelsnämnderna Farsta och Spånga-Tensta för att säkerställa god kvalitet inom verksamhetsområdet stöd och service till personer med funktionsnedsättning. Granskningen har inriktats mot nämndernas former för det systematiska kvalitetsarbetet. För att få en helhetsbild av styrningen och uppföljningen inom verksamhetsområdet har även kommunövergripande funktioner inom socialtjänstnämnden och kommunstyrelsens verksamhetsuppföljning ingått i granskningen.

Revisorerna vill framhålla vikten av att den kommunövergripande styrningen och uppföljningen av verksamhetsområdet utvecklas. Uppföljning av att verksamheten uppfyller kraven på god kvalitet är en viktig del i kvalitetssäkringen av verksamheten. Det är också grundläggande att precisera vad som är god kvalitet inom verksamhetsområdet stöd och service till personer med funktionsnedsättning.

Revisorerna vill även betona vikten av att stadsdelsnämnderna bedriver ett systematiskt kvalitetsarbete och har ett dokumenterat kvalitetssystem. Dokumentationen av enskilda ärenden är en central del i den enskildes rättssäkerhet. Det gäller både i myndighetsutövningen och i genomförandet av insatser.

I övrigt hänvisar revisorerna till rapporten och överlämnar den till kommunstyrelsen, socialtjänstnämnden samt stadsdelsnämnderna Farsta och Spånga-Tensta för yttrande senast **den 14 mars 2008**. Till övriga stadsdelsnämnder överlämnas rapporten för kännedom.

  
Hans Ravelius  
vice ordförande

  
Stefan Rydberg  
sekreterare

Kopia till  
Stadsdirektören  
Direktören vid socialtjänstförvaltningen  
Samtliga stadsdelsdirektörer

## Rapportsammandrag



### KVALITETSARBETE INOM VERKSAMHETEN FÖR PERSONER MED FUNKTIONSNEDSÄTTNING

Syftet med Stadsrevisionens granskning har varit att bedöma om stadsdelsnämnderna bedriver ett systematiskt kvalitetsarbete enligt gällande lagar, föreskrifter och stadens direktiv inom verksamhetsområdet stöd och service till personer med funktionsnedsättning. För att få en helhetsbild av styrningen och uppföljningen inom verksamhetsområdet har även kommunövergripande funktioner granskats inom socialtjänstnämnden och kommunstyrelsens verksamhetsuppföljning.

#### STADSREVISIONENS IAKTTAGELSER

- Kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet stöd och service till personer med funktionsnedsättning är inte tillräckligt tydliga, mätbara och uppföljningsbara.
- Fullmäktige har beslutat om riktlinjer för uppföljning av ledsagning och avlösning enligt LSS. I övrigt saknas en uppföljningsmodell för verksamhetsområdet.
- Socialtjänstnämnden samordnar den kvalitetsuppföljning som sker inom verksamhetsområdet av enskilt driven verksamhet med ramavtal. Rutinerna för uppföljning av att utförarna uppfyller kraven för god kvalitet är inte tillfredsställande.
- Kommunövergripande kvalitetsindikatorer för verksamhetsområdet saknas med undantag för en indikator i budget 2008.
- Första stadsdelsnämnden har under de senaste åren utvecklat arbetsformer för att säkerställa god kvalitet inom verksamhetsområdet.
- Spånga-Tensta stadsdelsnämnden bedriver inte något systematiskt kvalitetsarbete inom verksamhetsområdet i enlighet med lagar, föreskrifter och stadens direktiv. Nämnden saknar ett dokumenterat kvalitetssystem.
- Socialtjänstnämndens ansvar för kommunövergripande frågor inom verksamhetsområdet är inte tydligt uttalat i nämndens reglemente.
- Verksamhetsområdet stöd och service till personer med funktionsnedsättning har inte varit något prioriterat område inom staden. Kommunstyrelsen har inte genomfört några verksamhetsuppföljningar inom området under de senaste åren.
- Socialstyrelsen utger gemensamma föreskrifter och allmänna råd samt handböcker för hela socialtjänstområdet, dvs för individ- och familjeomsorgen, äldreomsorgen samt stöd och service till personer med funktionsnedsättning. Någon motsvarande samordning finns inte inom stadens socialtjänst.

#### STADSREVISIONENS KOMMENTARER

- Kommunfullmäktiges mål och indikatorer för verksamhetsområdet stöd och service till personer med funktionsnedsättning behöver utvecklas ytterligare för att ge ett bättre underlag för nämndernas planering och uppföljning.
- En kommunövergripande modell bör fastställas för kvalitetsuppföljning av egen och enskilt driven verksamhet inom hela verksamhetsområdet. Uppföljningsmodellen bör även omfatta former för rapportering av resultatet.
- Socialtjänstnämnden måste säkerställa att stadsdelsnämnderna genomför kvalitetsuppföljningarna av enskilt driven verksamhet med ramavtal på ett godtagbart sätt. Tillförlitliga verktyg behöver utvecklas för uppföljning av att utförarna uppfyller kraven för god kvalitet. Det gäller både egen och enskilt driven verksamhet. Socialtjänstnämnden bör regelbundet få rapporter från genomförda uppföljningar.

- Kommunövergripande kvalitetsindikatorer behöver tas fram för att precisera vad som är god kvalitet inom verksamhetsområdet stöd och service till personer med funktionsnedsättning.
- Stadsdelsnämnderna ska säkerställa god kvalitet inom verksamhetsområdet. Förvaltningsledningen bör kontinuerligt informera nämnden om verksamhetens kvalitet samt om eventuella brister och åtgärder.
- Farsta stadsdelsnämnd behöver utveckla sina arbetsformer för att säkerställa god kvalitet inom verksamhetsområdet. Utförarens uppföljning och dokumentation av enskilda ärenden kan nämnas som ett förbättringsområde.
- Spånga-Tensta stadsdelsnämnds styrning, uppföljning och kontroll inom verksamhetsområdet måste bli bättre. Det är angeläget att nämnden och förvaltningsledningen utan dröjsmål utvecklar arbetsformer för att säkerställa god kvalitet inom verksamhetsområdet. Det måste finnas tillräckliga kontroller för att säkra att verksamheten följer lagar och stadens direktiv.
- Socialtjänstnämndens ansvar för verksamhetsområdet stöd och service till personer med funktionsnedsättning behöver förtydligas. Nämndens ansvar för samordning, uppföljning och utveckling bör vara klart uttalat i reglementet.
- Kommunstyrelsen har ansvar för uppsikt över nämnders verksamhet. Kommunövergripande verksamhetsuppföljningar behövs inom verksamhetsområdet, bl a för att bevaka att likställighetsprincipen efterlevs.
- Kommunstyrelsen bör överväga att som en effektivisering samordna styrningen och uppföljningen inom hela socialtjänstområdet. Som exempel kan nämnas en gemensam modell för kvalitetsuppföljningar.

## GRANSKNINGENS GENOMFÖRANDE

Stadsdelsnämnderna Farsta och Spånga-Tensta har ingått i granskningen. Granskningen har inriktats mot nämndernas arbetsformer för att säkerställa god kvalitet inom verksamhetsområdet stöd och service till personer med funktionsnedsättning.

Granskningen har omfattat dokumentstudier inkl aktgranskning samt intervjuer inom ledning, beställarenhet och en gruppbostad för vuxna inom respektive nämnd. Resultatet har återrapporterats och diskuterats med verksamhetsansvariga inom de granskade stadsdelsförvaltningarna.

Den kommunövergripande granskningen har omfattat dokumentstudier samt intervjuer inom socialtjänstnämnden. Kommunstyrelsens verksamhetsuppföljning har också granskats.

## FAKTA

Verksamheten ska vara av god kvalitet enligt socialtjänstlagen (SoL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Uppföljning av att verksamheten uppfyller lagens intentioner är en viktig del i kvalitetssäkringen av verksamheten. Brukarperspektivet ska vara vägledande i stadsdelsnämndernas verksamhet.

Stadens kostnader för verksamhetsområdet stöd och service till personer med funktionsnedsättning uppgår till drygt två miljarder kronor. Närmare 3 300 personer hade en pågående insats enligt LSS i oktober 2007. Av dessa personer hade cirka 1 000 vuxna bostad med särskild service.

## FRÅGOR OM RAPPORTEN BESVARAS AV

- Förtroendevald revisor Hans Ravelius  
070-560 12 81, 08-94 29 10
- Stadsrevisor Staffan Moberg  
08-508 29 414

Rapporten finns på [www.stockholm.se/revision](http://www.stockholm.se/revision)