

Funktionshinderinspektörernas Rapport 7

Bostad med särskild service LSS 9§9

Uppföljning av insatsen

Innehållsförteckning

Sammanfattning	3
1. Inledning	4
1.1 Bakgrund	4
1.2 Kvalitet	5
2. Aktuell granskning	7
2.1 Bostad med särskild service enligt LSS 9§9	7
2.1.1 Faktauppgifter	8
2.2 Metod	8
3. Granskningsresultat	10
3.1 Stadsövergripande enkät	10
3.2 Dialogmöte med stadens handläggare	11
3.3 Bromma	13
3.4 Hässelby-Vällingby	16
4. Inspektörernas synpunkter	20
Referenser	24
Bilagor	25

SAMMANFATTNING

Under hösten 2012 inleddes en serie av tematiska granskningar av insatsen bostad med särskild service för vuxna, enligt LSS 9§9, vilket omfattar boendeformerna grupp- och servicebostäder. Inspektörsarbetet utgår ifrån en granskningsmodell med kvalitetsområden framtagna av Socialstyrelsen och SKL. Aktuell granskning på temat *trygg och säker*, refererar till myndighetsutövning: sker uppföljning av insatsen med regelbundenhet, inhämtas brukarens synpunkter och hur dokumenteras detta? I okt 2011 hade 1267 personer i Stockholm, denna insats, enligt Socialstyrelsens statistik. I Socialtjänstrapporten 2012 anges behovet av fler bostäder uppgå till 460 lägenheter inom en femårsperiod.

I stadsdelsnämnderna Bromma och Hässelby-Vällingby har 70 respektive 109 akter granskats med ovanstående utgångspunkter. För att vidga perspektivet har ytterligare information på temat uppföljning av insatsen, inhämtats via dialogmöte med en grupp av stadens handläggare samt en stadsövergripande enkät. Inom Bromma visar resultat av aktgranskning på förbättringsområden inom det interna ledningssystemet. Till viss del kan luckor i handläggningen ses mot bakgrund av att aktuella handläggare endast arbetat ett år pga. stor personalomsättning samt att tjänsten som biträdande enhetschef varit vakant. Enligt plan för 2012 har uppföljning av SoL-insatser prioriterats i Bromma. Hässelby-Vällingby är på väg att systematiskt arbeta upp kvaliteten i såväl akter som i konkret handläggning. Stadsdelens genomgång av beslut enligt LSS 9§9 har dock resulterat i att dessa till övervägande del tidsbegränsats, vilket endast bör ske i undantagsfall. Återkoppling av granskningsresultat har skett till såväl handläggargrupper som ledning i båda stadsdelarna.

Den stadsövergripande enkäten besvarades av 64 % av 88 vuxenhandläggare inom FH-området och frågorna berörde anställningstid, handläggares ålder och rutiner för uppföljning av insatsen gruppboende. Av enkätsvar kring personaluppgifter framkom bl. a. att 39 % har varit anställda på sin nuvarande arbetsplats 1-2 år och 34 % upp till 4 år. Enkäten visar även på att åldern är relativt låg hos handläggarna, då 39 % är mellan 20-30 år. De svarande består av 6 män och 50 kvinnor, samtliga arbetar heltid.

1. INLEDNING

1.1 Bakgrund

Stockholms stads funktionshinderinspektörer har till uppgift att, utifrån kommunstyrelsens instruktioner,¹ granska kvalitet i biståndsbedömda insatser, enligt SoL och LSS, som ges till personer med funktionsnedsättning. Arbetet utgår från en granskningsmodell som bygger på sex kvalitetsområden, framtagna av Socialstyrelsen gemensamt med SKL, som ett led i utformningen av kvalitetsindikatorer.

- *Bygger på respekt för människors självbestämmande och integritet*
- *Utgår från en helhetssyn, är samordnade och präglas av kontinuitet*
- *Är kunskapsbaserade*
- *Är effektivt utförda*
- *Är tillgängliga och jämlikt fördelade*
- *Är trygga och säkra och präglas av rättssäkerhet i myndighetsutövningen*

Inspektörerna har ett generellt brukarperspektiv och fokuserar på de centrala begreppen i SoL och LSS; bemötande, delaktighet och självbestämmande. Regelbundna träffar sker med brukargrupper genom intresseföreningar och andra forum för att ta del av olika målgruppers angelägna frågor. Granskningsmanualer, intervjuer och iakttagelser tar fasta på såväl det verksamhetsspecifika som det individuellt anpassade inom respektive insats.

Tyngdpunkten i granskningsarbetet ligger på det externa perspektivet, dvs. det brukarnära, vilket uppmärksammas genom intervjuer, fokusgrupper och observationer i de aktuella verksamheterna. I samband med granskningar gör inspektörerna en avstämning av hur de interna processerna fungerar, genom intervjuer med ansvariga, studier av rutin- och policydokument liksom aktgranskning inom myndighetsutövningen. I förekommande fall granskas även utförardokumentation såsom social dokumentation och genomförandeplaner liksom rutiner för lex Sarah och brandsäkerhet.

Mot bakgrund av kvalitetsområdena återförs resultaten i dialogform till berörda chefer och personalgrupper samt i möjligaste mån även till brukare. Arbetssättet ska bidra till att underlätta och stimulera verksamheternas kvalitets- och utvecklingsarbete. Inspektörerna ska även bevaka likställigheten över staden samt notera och sprida goda exempel hämtade från de granskade verksamheterna.

¹ Instruktion funktionshinderinspektörer, KF/KS 2007:8, bil.1

1.2 Kvalitet

Föreskrifter SOFS 2011:9

2 kap. 1 §

Kvalitet definieras på följande sätt: att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt

-lagar och andra föreskrifter om hälso- och sjukvård, socialtjänst och stöd och service till vissa funktionshindrade och

-beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter.

2 kap. 1 §

Egenkontroll är systematisk uppföljning och utvärdering av den egna verksamheten samt kontroll av att den bedrivs enligt de processer och rutiner som ingår i verksamhetens ledningssystem.

5 kap. 2 §

Vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ska utöva egenkontroll.

Egenkontrollen ska göras med den frekvens och i den omfattning som krävs för att vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ska kunna säkra verksamhetens kvalitet.

Socialstyrelsen anger vikten av att ha ett *Ledningssystem* för att systematiskt och fortlöpande kunna säkra kvaliteten i komplexa verksamheter, som socialtjänst och verksamhet enligt LSS.² En handbok är utgiven som stöd i arbete med att:³

- leda
- planera
- kontrollera
- följa upp
- utvärdera och
- förbättra verksamheten

² SOFS 2011:9, Socialstyrelsen

³ *Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOFS 2011:9)*, Socialstyrelsen 2012-6-53

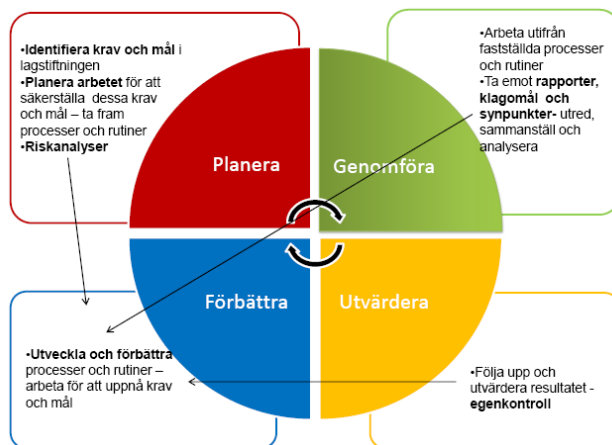


Bild. 1 Ledningssystemet som ett förbättringshjul

2. **AKTUELL GRANSKNING**

2.1 Bostad med särskild service enligt LSS 9§9

Aktuell granskningsrapport är den första i en tematisk genomgång av bostad med särskild service för vuxna, enligt LSS 9§9. Insatsen omfattar tre olika boendeformer; servicebostad, gruppboendestad och annan särskilt anpassad bostad, vilka Socialstyrelsen definierar enligt nedan.⁴ I rapporten kommer begreppet gruppboendestad i vissa fall användas istället för bostad med särskild service.

Gruppboendestad

Gruppboendestad är ett bostadsalternativ för personer som har ett så omfattande tillsyns- och omvårdnadsbehov att mer eller mindre kontinuerlig närvaro av personal är nödvändig. Gruppboendestad är enligt lagens förarbeten⁵ ett litet antal lägenheter grupperade kring gemensamma utrymmen, där service och omvårdnad kan ges alla tider på dygnet. Ytorna bör vara så dimensionerade att alla som bor i gruppboendestaden kan delta samtidigt i olika aktiviteter. De enskilda lägenheterna ska vara fullvärdiga. Antal boende i gruppboendestaden bör vara litet, som regel tre till fem personer. I insatsen ingår omvårdnad och de boende ska ha tillgång till såväl fritidsverksamhet som kulturella aktiviteter.

Servicebostad

En servicebostad är en mellanform mellan ett helt självständigt boende i egen lägenhet och en lägenhet i gruppboendestad. Lägenheterna ska vara fullvärdiga och ha tillgång till gemensam service och fast anställd personal. Lokal för samvaro och gemenskap bör finnas. Det kan bo fler personer i en servicebostad än i en gruppboendestad. Lägenheterna ligger ofta samlade i samma eller närliggande hus och ska integreras i bostadsområdet så att institutionell prägel undviks. Liksom i gruppboendestad ingår omvårdnad i insatsen och de boende ska ha tillgång till såväl fritidsverksamhet som kulturella aktiviteter.

Annan särskilt anpassad bostad

Särskilt anpassad bostad har viss grundanpassning till funktionshindrade personers behov men saknar fast bemanning. Stöd och service i anslutning till boendet ges inom ramarna för LSS, t.ex. personlig assistans eller ledsagarservice, men kan även utföras i form av hemtjänst enligt SoL.

⁴ Bostad med särskild service för vuxna enligt LSS, Socialstyrelsen 2007

⁵ Regeringens proposition 1992/93:159

2.1.1 Faktauppgifter

Uppföljning är ett eftersatt område, vilket Socialstyrelsen har uppmärksammat i *Öppna Jämförelser 2012*. Där framkom att endast 11 procent av samtliga kommuner i Sverige årligen följde upp alla beslut om gruppboende för vuxna enligt LSS. I Stockholms län var det 28 procent som uppgav årlig uppföljning av insatsen och i uppgifter för Stockholm stad anger hälften av stadsdelarna att denna uppföljning sker. Vid presentation av *Öppna Jämförelser* uppger Socialstyrelsen⁶ att bristande uppföljning kan drabba personer som har svårt att göra sina röster hörda och framhåller vikten av kontroll över att insatsen fungerar.

I oktober 2011 hade 4001 vuxna personer i Stockholm stad, insats enligt LSS, enligt Socialstyrelsens statistik. Enligt samma källa hade 1 267 personer insatsen bostad med särskild service för vuxna, enligt LSS 9§9. I Stockholms stads socialtjänstrapport⁷ framgår att boende för vuxna, efter daglig verksamhet, är den största LSS-insatsen i staden. Socialförvaltningen har under 2011 genomfört en inventering som visar ett behov av ca 460 lägenheter inom en femårsperiod. En arbetsgrupp har även bildats som ser över planeringen av nya boenden.

Vuxenboende ingår i valfrihetssystemet i Stockholms stad, men hittills har inga utförare ansökt om LOV-avtal för bostad med särskild service. Merparten av grupp- och servicebostäder för vuxna drivs på entreprenad, en del drivs i stadens egen regi och några av enskilda utförare. Enligt uppgifter hämtade från *Jämför Service*, på stadens hemsida, finns det i nuläget 149 gruppboendeställen och 15 servicebostäder som drivs på entreprenad eller i kommunal regi. Respektive stadsdelsnämnd upprättar även individavtal med enskilda utförare och uppgifter angående detta varierar över tid.

2.2 Metod

Funktionshinderinspektörerna har valt att belysa gruppboendestadsinsatsen ur olika infallsvinklar, utifrån Socialstyrelsens kvalitetsområden. Inledande granskning, på temat *Trygg och säker*, genomfördes under oktober 2012 till februari 2013 och fokuserar på uppföljning av insatsen. Syftet med granskningen är att undersöka handlägningsprocessen avseende uppföljning samt hur brukarnas delaktighet tas tillvara och dokumenteras.

Aktgranskning har genomförts i stadsdelsnämnderna Bromma och Hässelby-Vällingby och kompletterande information har inhämtats via en stadsövergripande enkät samt i dialogmöte med stadens handläggare.

⁶ www.socialstyrelsen.se

⁷ *Beskrivning av socialtjänsten i Stockholms stad. Rapport 2011*

Arbetet följer den modell som inspektörerna utformat, vilken anpassats till aktuellt område.

- Information till ledningen
- Genomgång av styr- och kvalitetsdokument
- Granskning av akter med beslut LSS 9§9
- Muntlig återkoppling till berörda chefer och handläggargrupper
- Muntlig återkoppling till ledningen i respektive stadsdelsnämnd
- Muntlig återkoppling till berörda råd för funktionshinderfrågor
- Rapport till socialnämnden och berörd stadsdelsnämnd

3. GRANSKNINGSRESULTAT

3.1 Stadsövergripande enkät

Övergripande information och ett vidgat perspektiv har tillförts granskningen genom en enkät till stadens handläggare. Enkäten förmedlades via stadsdelsnämndernas enhetschefer och nådde enligt uppgift 88 handläggare. Svar inkom från 56 personer, vilket motsvarar en svarsfrekvens på 64 %. Alla stadsdelar är representerade, med större eller mindre bortfall. De svarande består av 6 män och 50 kvinnor, samtliga med heltidstjänster.

Anställningstid	Antal personer	%
Upp till 1 år	22	39,3
+ 1 - 2 år	9	16,1
+ 2 - 4 år	10	17,9
+ 4 - 6 år	6	10,7
+ 6 - 10 år	3	5,4
+ 10 år	6	10,7

Bild. 2 Anställningstid på nuvarande arbetsplats, vuxenhandläggare FH i Stockholms stad

Ålder	Antal personer	%
20 - 30 år	22	39,3
31 - 40 år	12	21,4
41 - 50 år	7	12,5
51 - 60 år	11	19,6
+ 60 år	4	7,1
Total	56	100

Bild. 3 Åldersfördelning vuxenhandläggare FH i Stockholms stad

Insatsen gruppbostad

I samband med ansökan om gruppbostad använder 56 % av handläggarna alltid utrednings- och dokumentationssystemet DUR. Enligt övriga svar är det 13 % som aldrig använder DUR och 25 % som gör det relativt ofta. Som ett stöd i handläggningsprocessen har 36 % använt sig av kollegiegranskning. Synpunkter från enkäten är t.ex. att frågorna utifrån de olika livsområdena i DUR och beskrivningen av hur olika vardagsaktiviteter fungerar, bidrar till att göra brukaren delaktig. Andra synpunkter som kan bidra till ökad delaktighet är att lyssna på brukaren och vara lyhörd för dennes önskemål. I ett stort antal svar framhålls det personliga mötet och kontakten med brukaren som det viktigaste för att denne ska känna sig delaktig. Andra förslag för ökad delaktighet inför flytt till gruppbostad, som förts fram är tydlig information om olika boenden och studiebesök tillsammans med handläggaren.

Uppföljning

Av de tillfrågade handläggarna följer 30 % upp alla sina beslut om gruppbostad varje år, i övrigt varierar andelen årlig uppföljning stort. Även besöksfrekvensen

uppvisar stora variationer, t.ex. besöker 38 % av handläggarna boendet vid alla sina uppföljningar, medan 12 % gör besök i boendet i allt från noll till hälften av sina ärenden. Flera handläggare kommenterar att hög arbetsbelastning och tidsbrist medför att uppföljning av boendeinsatsen bortprioriteras. Det beskrivs även som vanligare att ha tätare kontakt med personer som nyligen har flyttat in. Ett antal handläggare uppger att uppföljning relativt ofta sker samtidigt med uppföljning av daglig verksamhet och då i dessa lokaler. Att brukaren är med på uppföljningsmöte framförs som mycket viktigt och i de fall där brukaren av någon anledning inte deltar, poängterar några handläggare att de träffar och samtalar med brukaren efter mötet. Vissa handläggare bemödar sig om att, där det är möjligt, låta brukaren själv hålla i mötet och vara aktiv som huvudperson.

Alternativa kommunikationsmedel

I kontakten med brukarna använder 41 % av handläggarna alternativa kommunikationsmedel. Efterfrågan på utveckling är störst vad gäller lättläst information, vilket 68 % prioriterar i sina svar. Utvecklingsbehov av bild och fotomaterial framförs därefter av 54 % och ökad användning av pictogrambilder önskas av 38 % av handläggarna. I övrigt framförs behov dels om att utveckla film som kommunikationsmedel, dels om utökad teckenspråksanvändning. Av de svarande ser 19 % inget behov av att utveckla alternativa kommunikationssätt med brukarna.

3.2 Dialogmöte med stadens handläggare

Som ett komplement till aktgranskningen och med syfte att få en kvalitativ beskrivning av uppföljningar i boendet inbjöds stadens vuxenhandläggare till ett dialogmöte, i vilket sju handläggare och en praktikant deltog. Stadsdelarna Enskede-Årsta-Vantör, Hägersten-Liljeholmen, Hässelby-Vällingby och Södermalm var representerade och frågeställningen som diskuterades var *årlig uppföljning av insatsen - möjligheter och hinder*. Inspektörerna efterfrågade även goda exempel vad gäller uppföljning. Deltagarna var eniga om att täta uppföljningar är viktiga för brukaren och att långvariga kontakter med samma handläggare betyder mycket. Uppföljning sågs som en möjlighet att kontrollera insatsen och vikten av att ha mätbara målsättningar för att arbeta konstruktivt med uppföljningarna lyftes fram. Det påpekades även att uppföljning kan ge inblick i problematiska situationer som kan förekomma i boendet, där handläggaren kan bidra med konstruktiva lösningar, tips och idéer. Det framhölls också som viktigt att hitta situationer i samband med uppföljning, för att träffa brukaren utan verksamhetsansvarig eller annan personal.

Någon handläggare framhöll att uppföljningar sker mer systematiskt i daglig verksamhet och en annan menade att uppföljningar för ungdomar på väg in i vuxenlivet prioriterades. Vid mötet framkom även erfarenhet av brukare som blivit oroliga av att ha tidsbegränsat beslut för sitt boende. Det framfördes också att tillsvidarebesluten inte följdes upp lika regelbundet som övriga beslut. De

deltagande handläggarna använde inte kommunikationshjälpmedel i särskilt hög grad i kontakten med brukarna, men det framkom att boendet ofta hade tagit fram bildschema som stöd för mötet.

Någon handläggare upplevde stor skillnad i uppföljningar efter det att förmedlings- och bedömningskansliet inrättats och menade att de nu kan fokusera på kvalitet. Det framfördes även att det kunde vara svårare att hitta rätt boende för brukarna när förmedlingen sker centralt. En intressant aspekt som diskuterades var att det delvis är andra behov idag som boendet ska möta, vilket ställer nya krav på utförarna. Det kan handla om brukare med neuropsykiatriska diagnoser och brukare som kommer från andra verksamheter, t.ex. kriminalvården, vilka kräver en annan kompetens.

3.3 Bromma

Volym

Cirka 150 barn och unga och 420 vuxna personer är aktuella inom enheten. Av dessa har 80 personer insats i form av bostad med särskild service enligt SoL och LSS. 490 personer har olika former av stöd i hemmet eller i närområdet såsom hemtjänst boendestöd, personlig assistans, avlösarservice och ledsagarservice.⁸

Nämndmål 2012- FH

Den övergripande målsättningen för Bromma stadsdelsnämnd är att den enskilde, utifrån sina förutsättningar, ges stöd för att leva ett så självständigt liv i vardagen som möjligt och delta i samhällslivet på lika villkor som andra. Speciellt inriktas arbetet på att mäta resultat av insatser utifrån kommunfullmäktiges mål gällande valfrihet, delaktighet och självständighet.

Antal akter	70
Entreprenader:	49
Privata:	5
Kommunala:	16
Män:	36
Kvinnor:	34

Bild. 4 Personer/boenderegj

Biståndsenheten

Biståndsenheten består av 16 personer med en indelning av tre handläggare som inriktar sig till barn och unga med funktionsnedsättningar, sex handläggare som inriktar sig till vuxna personer med funktionsnedsättningar, en byråassistent, en kontaktsekreterare, en paraplysamordnare, en avtals- och boendesamordnare.

Inspektörernas enkät besvarades av 5 av 6 handläggare, alla är kvinnor. Enligt enhetschef har ingen av nuvarande handläggare arbetat längre än ett år i stadsdelen.

Anställningstid	Antal
0-12 mån	4
+ 1 - 2 år	1
Total	5

Bild. 5 Anställningstid nuvarande arbetsplats, vuxenhandläggare FH Bromma

(En av de svarande arbetar enligt uppgift som barnhandläggare)

Ålder	Antal
A. 20 - 30 år	2
B. 31 - 40 år	3
Total	5

Bild. 6 Åldersfördelning vuxenhandläggare FH Bromma

⁸ Verksamhetsplan 2012, Biståndsenheten för personer med funktionsnedsättning, Bromma stadsdelsnämnd.

Kommunikation med brukarna (hämtat från enkät)

I enkätsvar anger 3 av Brommas 5 vuxenhandläggare, att de använder alternativa kommunikationssätt i kontakten med brukarna. Av de svarande uppger 3 personer att de vill utveckla bilder/foto och pictogram medan 2 handläggare inte ser något behov av att utveckla alternativa kommunikationssätt.

Utredning

Det fanns endast aktuell utredning i 20 % av de granskade akterna, t.ex. var 9 av utredningarna skrivna mellan åren 1999 och 2007. Utredning saknades helt i 16 % av akterna.

Goda exempel:

- I ett ärende fanns tydlig utredning med underrubriker samt information om var underlaget var hämtat ifrån.
- I ett annat ärende, gavs god man i ett brev angående avslagsbeslut, tillfälle att inkomma med synpunkter på utredningen, samt information om möjligheten att överklaga.

Vikten av kommunikering klargjordes i flera ärenden då gode män/företrädare hade synpunkter på utredningen och ansåg att uppgifter inte stämde.

Använder DUR vid ansökan om gruppboende (hämtat från enkät)

Frågan besvarades av 4 av de 5 vuxenhandläggarna enligt följande: 2 personer svarar att de aldrig använder DUR, 1 person menar att hon gör det relativt ofta och 1 person anger att hon alltid gör det.

Beslut

Lagrum för beslutet kunde utläsas i alla akterna. Hälften av besluten var aktuella men i 12 ärenden saknas beslut, vilket motsvarar 17 %. I de 58 ärenden, där beslut fanns, var 20 ärenden tillsvidarebeslut vilket motsvarar en tredjedel, medan drygt hälften, 38 ärenden, hade tidsbegränsade beslut. Av tillsvidarebesluten var 8 fattade år 2009, 12 av dessa var fattade år 2009, det äldsta fattat år 2001. Av tillsvidarebesluten saknar 8 slutdatum och angivelse om att det är ett tillsvidarebeslut.

Beställning

Av 70 granskade ärenden fanns aktuell beställning i 19, vilket motsvarar 27 %, och i 6 av de inaktuella ärendena hade nyligen uppföljningsdatum passerats. Med få undantag, i 96 %, angavs mål i beställningarna vilka till 68 % kan anses som tillräckliga som underlag för genomförandeplanen. I knappt en tredjedel av beställningarna angavs ett uppföljningsdatum för insatsen.

Genomförandeplaner

Kopia av genomförandeplan fanns i 74 % av akterna och drygt hälften av dessa var aktuella. Det framgår i 75 % av planerna att den upprättats gemensamt med den enskilde och/ eller dennes företrädare.

Uppföljning

I inspektörernas enkät, på frågan *om uppföljning sker genom besök i boendet*, kan utläsas att handläggarna är nyanställda och ej har haft tillfälle/kunnat prioritera detta. Av den granskade dokumentationen återfinns årlig uppföljning i 11 ärenden, dvs. 16 % och i 6 av dessa följs mål i beställningen upp. Inspektörerna har noterat några exempel från aktgranskningen där uppföljning beskrivs i dokumentationen ha stämts av mot måluppfyllelse.

- Vid dialog med den enskilde och hans anhöriga samt utförare framkommer att målen med beställningen endast delvis kan anses uppfyllda. Boendet framför att NN behöver mer och annat stöd än de har kunnat ge.
- Eller: Mål- delvis uppfyllt. Stöd och omvårdnad uppfyllt, dock har inte kulturella aktiviteter uppfyllts i så hög grad.

I 16 ärenden, ca 23 %, framkommer att handläggaren träffat brukaren och i 8 ärenden att handläggaren haft annan kontakt med brukaren. Brukarens synpunkter och önskemål framkommer i 11 ärenden.

Journalanteckningar

Den löpande dokumentationen är ett eftersatt område i Bromma; vid granskningen framkom följande exempel:

- Ett ärende med beslut från år 2001 saknade dokumentation om uppföljning.
- I ett ärende är den senaste journalanteckning från 2005. I ett annat återfanns det 4 anteckningar mellan åren 2003-2012.
- En person flyttade till gruppboestad 2006 från annan stadsdel, därefter saknas noteringar; årsberättelse inkom från utföraren 2007.
- I en akt angående en person med omfattande stöd och hjälpbehov saknades utredning i akten och den senaste journalanteckningen var från 2009.
- I ett ärende hade en lex Sarah-situation uppstått på en gruppboestad - september 2009, i december samma år, dokumenterades vilka åtgärder som gjorts, därefter inga anteckningar.
- I ett ärende efterfrågade en god man, i april 2012, uppföljning av insatserna och fick ett svar via telefonsamtal i juni 2012 från handläggaren.
- I ett ärende återkom önskemål från brukarens företrädare om byten av såväl boende som DV. Av anteckningarna framkom dock inte om handläggaren träffat brukaren och inhämtat synpunkter, dock framkom föräldrarnas synpunkter tydligt.

3.4 Hässelby-Vällingby

Volym

Under oktober månad 2011 var totalt ca 900 personer aktuella inom beställarenheten, varav ca 250 barn och ungdomar. Av totala antalet insatser utgörs ca 50 % av insatser enligt SoL och ca 50 % av insatser enligt LSS. Insatsernas omfattning; hemtjänst inkl hemtjänst i assistansliknande form 165 personer, ledsagning/avlösning 120 personer, boendestöd 83 personer, personlig assistans, 23 personer, daglig verksamhet 220 personer, barn- och ungdomsboende 6 personer, korttidshem 87 personer, bostad med särskild service vuxna 104 personer.

Nämndmål 2012- FH

Personer med funktionsnedsättning ska ges förutsättningar att vara självständiga i sin vardag.

Vid biståndshandläggning ska utformning och planering av insatser göras tillsammans med brukaren i syfte att stödja den enskilde i att leva ett självständigt liv. Brukare som har kontakt med biståndsbedömare ska känna trygghet i utredningsprocessen och vara delaktig i att utforma sin insats.

Antal akter:	109
Entreprenader:	51
Privata:	39
Kommunala:	19
Män:	57
Kvinnor:	52

Bild. 7 Personer/boendereg

Biståndsenheten

Enligt Hässelby-Vällingbys verksamhetsplan 2012 har beställarenheten 20 helårsanställningar. Enheten är organiserad i två grupper, där en ansvarar för handläggning av barn- och ungdomsärenden 0 – 21 år och en grupp handlägger vuxenärenden. Inom enheten finns en 15 biståndshandläggare, 1 paraplysamordnare 1 administrativ assistent och 1 gruppleddare samt 1 samordnare. Inspektörernas enkät besvarades av 7 av 10 vuxenhandläggare, varav 4 män och 3 kvinnor.

Anställningstid	Antal
A. 0-12 månader	3
B. + 1 - 2 år	1
C. + 2 - 4 år	1
D. + 4 - 6 år	2
E. + 6 - 10 år	0
F. +10 år	0
Total	7

Bild. 8 Anställningstid nuvarande arbetsplats, vuxenhandläggare FH Hässelby-Vällingby

Ålder	Antal
A. 20 - 30 år	2
B. 31 - 40 år	2
C. 41- 50 år	2
D. 51 - 60 år	0
E. + 60 år	1
Total	7

Bild. 9 Åldersfördelning vuxenhandläggare FH Hässelby-Vällingby

Kommunikation med brukarna (hämtat från enkät)

I Hässelby-Vällingby använder sig 4 av 7 handläggare av alternativa kommunikationsmedel i kontakten med brukarna. Av de svarande ser 3 personer inget behov av att utveckla former för alternativ kommunikation, medan övriga framförallt vill utveckla lättläst, bilder och foto. Enskilda handläggare lyfter även fram pictogram, film och teckenspråk som utvecklingsområden.

Utredning

I de granskade akterna var 67 % av utredningarna aktuella, i övrigt återfanns 3 utredningar från 2004 samt några från 2005 till 2010. Det fanns akter där det föredömligt angavs varifrån uppgifter till utredningen hämtats, vilket annars överlag saknades.

Använder DUR vid ansökan om gruppbostad (hämtat från enkät)

Hässelby-Vällingby kom, enligt egen uppgift, igång sent med användning av DUR. Merparten av handläggarna, 5 personer, svarade i enkäten att de använder DUR vid ansökan om gruppbostad och enligt enhetschefen ska DUR användas vid alla ansökningar och omprövningar.

Beslut

Aktuella beslut fanns i 86 % av de granskade akterna och i 8 akter saknades beslut helt. Hässelby-Vällingby har sett över sina beslut om bostad med särskild service och till övervägande del tidsbegränsat dem, 80 % av samtliga. Av besluten var 20 tillsvidarebeslut, 2 saknade slutdatum eller annan tidsmarkering. Det äldsta av tillsvidarebesluten fattades 1994 och från år 2004 fanns ytterligare 6 st. Beslutet från 1994 saknade dokumentation över årlig uppföljning och i ärendet fanns inte heller aktuell beställning. I samtliga aktuella beslut fanns lagrum angivet, vilket saknades i något av de äldre besluten.

Beställning

Det fanns en aktuell beställning i 79 % av akterna och mål angavs i 92 % av ärendena. Enligt inspektörernas bedömning kan 86 % av beställningarna anses ge utföraren tillräckligt underlag för att utforma en genomförandeplan. I flera beställningar återfanns i stort sett hela utredningen. Målformuleringarna varierade och i vissa ärenden förekom hänvisning till proposition alternativt lagtext med vaga formuleringar som *att uppnå goda levnadsvillkor* eller utförlig beskrivning av insatsen, istället för individuella mål.

Genomförandeplan

En kopia av genomförandeplanen förvarades i 78 % av akterna, varav 61 % var aktuella. Datum för uppföljning fanns angivet i så gott som samtliga ärenden men saknades i 6 akter.

Uppföljning

Årlig uppföljning kunde utläsas i 61 akter, vilket motsvarar 56 % av samtliga ärenden. I enkäten svarade fyra handläggare att de följer upp samtliga insatser om gruppbostad varje år. Två svarade att de genomför årlig uppföljning i 90 % av sina ärenden och en person följer upp 40 % av dessa årligen. Av aktgranskningen framgick att målen från beställningen hade följts upp i 18 % av alla ärenden. Genom dokumentationen kunde utläsas att handläggaren hade träffat brukaren i 42 ärenden. Av enkäten framkom att tre handläggare följer upp 80 % av sina ärenden genom besök i boendet. En person gör besök i samband med 90 % av sina uppföljningar, medan övriga handläggare följer upp med besök i varierande grad från 15 till 65 %. Dokumentationen, liksom handläggarnas enkätsvar, beskriver att ett vanligt alternativ kan vara att man har uppföljningen på den dagliga verksamheten, men att personal från boendet är närvarande (eller vice versa). Utöver personliga möten kan handläggarna ha haft annan brukarkontakt, t.ex. via brev, telefonsamtal, e-post eller sms, vilket framkom i 16 ärenden. Om den enskilde inte deltagit vid uppföljningen och det inte förekommit någon annan form av kontakt, fanns det ofta ingen notering angående orsaken. Brukarens önskemål och synpunkter uttrycktes i 37 akter, vilket är lite mer än i en tredjedel av samtliga.

Gott exempel - utförare

I ett ärende, där brukaren av särskilda skäl inte deltog vid uppföljningen, fanns en beskrivning av hur utföraren inledde uppföljningen med ett bildspel, vilket kan ge handläggaren en inblick i brukarens vardag.

Journalanteckningar

Den löpande dokumentationen är ett utvecklingsområde i Hässelby-Vällingby. Journalanteckningarna var ofta sporadiska och knapphändiga vilket medför svårigheter att följa ärendena.

- I ett ärende fanns fem anteckningar mellan åren 2001 och 2010, vilka endast bestod av formalia.
- I ett ärende framkom endast kontakt med brukaren 2004, därefter besök på boendet 2005 men av anteckningen framkom inte om handläggaren träffat brukaren. Därpå fanns ingen kontakt dokumenterad.
- I några akter fanns en aktuell utredning men journalanteckning om att uppföljning skett saknades.
- Det förekom journalanteckningar som mer berörde handläggarens arbetssituation än brukarens förhållanden, t.ex. beskrevs anledning till handlägggarbyte och hög arbetsbelastning.

Individuell plan

- Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS)
- 10 § I samband med att insats enligt denna lag beviljas kan den enskilde begära att en individuell plan med beslutade och planerade insatser upprättas i samråd med honom. I planen skall även redovisas åtgärder som vidtas av andra än kommunen eller landstinget. Planen skall fortlöpande och minst en gång om året omprövas.
- Landstinget och kommunen skall underrätta varandra om upprättade planer.
- 14 § Kommunen skall verka för att insatser som skall tas upp i planer som avses i 10 § samordnas.

Personer med insatser enligt LSS har enligt § 10, rätt att begära en *individuell plan*, vilken enligt förarbeten till lagen,⁹ kan ge den enskilde inflytande och överblick över beslutade och planerade åtgärder. Planen bör utformas så att den ger möjlighet till uppföljning och förändring och ska omprövas fortlöpande. Inspektörerna uppmärksammar förekomst av individuell plan i samband med aktgranskning och betonar dess möjligheter som redskap i samband med uppföljning.

I Bromma förekom individuell plan i 7 ärenden, 4 av dessa planer var underskrivna av båda parter och i 3 framkom datum för uppföljning. I Hässelby-Vällingby fanns individuell plan endast i 2 ärenden, en av dem var underskriven av båda parter och det framgick även när den skulle följas upp. Enligt handläggarna i Hässelby-Vällingby efterfrågas planen i större utsträckning vid handläggning av barnärenden, men de informerar brukarna om möjligheten att få en individuell plan.

⁹ Prop. 1992/93:159

4. INSPEKTÖRERNAS SYNUNKTER

Inspektörerna har granskat samtliga befintliga akter med beslut om bostad med särskild service enligt LSS 9§9 i Bromma och Hässelby-Vällingby. Akterna i Hässelby-Vällingby var i stort sett i god ordning med systematiskt ordnade och numrerade inläggare. Ofta fanns aktuella utredningar och beslut i en särskild inläggare, vilket kan underlätta arbetet och göra det mer effektivt. I Bromma var akterna svårtillgängliga och i vissa fall ej heller att anses som kompletta, dvs. de i förväg begärda utskrifterna fanns inte att tillgå vid granskningstillfället.

Beställarenheten i Bromma har enligt enhetschefen prioriterat uppföljning av SoL-insatser under år 2012. Dokumentationen i Bromma rörde till övervägande del daglig verksamhet (DV) och inläggare med aktuella beslut innehöll ofta bara beslut om DV. Även i Hässelby-Vällingby dokumenterades DV överlag mer än gruppboende vad gällde utredningar, beslut, beställningar och journalanteckningar. Att DV följdes upp i högre utsträckning förklarades av handläggarna med att det kunde vara svårare att komma till boendet, att DV ofta var mer aktiva att höra av sig och att brukarna ibland inte ville vara hemma från jobbet. Inspektörerna vill dock framhålla vikten av att regelbundet följa upp boendet eftersom det utgör basen för den enskildes tillvaro.

Trygga och säkra samt prägla av rättsäkerhet i myndighetsutövningen

- Beslut om boende för vuxna, där man inte kan förutse någon förändring av behovet inom överskådlig tid, bör inte slentrianmässigt tidbegränsas.¹⁰
- Varje nytt beslut (gäller även beslut som fattas i samband med uppföljning) ska gå att koppla till en aktuell utredning kring insatsen.¹¹

Personer som erhåller insats enligt LSS kan ibland ha svårt att föra sin egen talan och uppföljning blir därmed angeläget för att uppmärksamma såväl förändrade behov som eventuella missförhållanden. Regelmässigt bör uppföljning ske minst en gång per år eller vid förändrade förhållanden. I de granskade stadsdelarna är inte detta uppfyllt, årlig uppföljning framgick endast till 16 % i Bromma och till 56 % i Hässelby-Vällingby.

I Hässelby-Vällingby var besluten enligt LSS 9§9 till övervägande del tidsbegränsade, 80 %, vilket, enligt Socialstyrelsen,¹² inte bör ske slentrianmässigt. Inspektörerna vill framhålla att det är viktigt att utgå från brukarens situation och behov när beslut ska fattas. Endast om det kan förutses att den enskildes behov kommer att variera över tid kan det vara lämpligt att tidsbegränsa beslut. Stadens juridiska avdelning arbetar med ett förtydligande i frågan, vilket kommer att införas i stadens riktlinjer.

¹⁰ Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten, Socialstyrelsen, 2010

¹¹ Stadens riktlinjer – handläggning av insatser enligt LSS och bistånd enligt SoL till barn, ungdomar och vuxna med funktionsnedsättning, Socialförvaltningen

¹² Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten. Socialstyrelsen, 2010

- Syftet med en utredning är att ge beslutsfattaren ett tillförlitligt beslutsunderlag och ge en grund för valet av fortsatta insatser.
- Utredning, planering och beslut sammanfattas i en beställning som skickas till utföraren av beviljad insats. I staden används utredning av den enskildes livsområden enligt DUR FH som underlag för beställning.¹³

I Bromma var utredningarna till 80 % inaktuella och i Hässelby-Vällingby var motsvarande siffra 30 %. Enhetschef i Bromma hänför, i samband med återkoppling, brister i handläggningen till att arbetsgruppen var relativt nyanställd samt att biträdande enhetschefstjänsten varit vakant. I stadens riktlinjer anges att det ska finnas en aktuell utredning kopplad till varje beslut, i de aktuella akterna fanns fler aktuella beslut än utredningar.

Oregelbunden och knapphändig dokumentation noterades i båda stadsdelarna vilket motverkar såväl rättsäkerhet som helhetssyn i myndighetsutövningen. Det är angeläget att kunna följa vad som kommit fram under handläggningen, vilka åtgärder som vidtagits och vad som planeras. För att myndighetsutövningen fullt ut ska kunna anses vara trygg och säker behöver ett förbättringsarbete ske avseende flera moment i handläggningen vad gäller insatsen LSS 9§9. För såväl brukaren som handläggarens rättsäkerhet är det angeläget att basala moment dokumenteras, så att handlägningsprocessen framgår. Det är också nödvändigt för att den enskilde ska kunna ta tillvara sin rätt till insyn i dokumentation som rör handläggningen av ett ärende, vilket regleras i såväl förvaltningslagen (FL) som LSS.

Inspektörerna kan, utifrån samlad erfarenhet, se en tendens i staden att moment som utförs inom bashandläggning inte dokumenteras och menar att denna företeelse behöver uppmärksammas.

Bygger på respekt för människors självbestämmande och integritet

Brukarna möjlighet till delaktighet är i hög grad avhängig av den information som förmedlas av handläggaren. I såväl Bromma som Hässelby-Vällingby var det till övervägande del svårt att utläsa av dokumentationen om brukaren fått information, vilket är viktigt ur både brukarens och handläggarens perspektiv. Noteringar om kommunikering av utredningar och beslut saknades generellt i dokumentationen och är ett förbättringsområde i båda stadsdelarna.

Att den enskildes önskemål ska beaktas är tydligt uttalat i Hässelby-Vällingbys värdegrund och i ett av Brommas åtagande uttrycks *att barn, unga, vuxna med funktionsnedsättning upplever delaktighet i sin vardag*. Av akterna i Hässelby-Vällingby framkom i knappt 40 % att handläggaren träffat brukaren, motsvarande siffra i Bromma var 23 %. Inspektörerna vill understryka att det blir det svårt att se personen bakom insatsen om dokumentation saknas. I båda stadsdelarna

¹³ Stadens riktlinjer – handläggning av insatser enligt LSS och bistånd enligt SoL till barn, ungdomar och vuxna med funktionsnedsättning, Socialförvaltningen

framgick brukarens synpunkter och önskemål i låg grad i såväl utredningar som uppföljningar, vilket inspektörerna menar står i motsats till lagstiftningens intention om delaktighet. Att träffa brukaren liksom kommunikering av utredning och beslut är en avgörande faktor för att uppnå delaktighet. Inspektörerna kunde vid aktgranskning i Bromma utläsa i flera ärenden att gode män/företrädare hade synpunkter på utredningen, då de ansåg att uppgifter inte stämde.

I ett av Hässelby-Vällingbys åtagande framhålls att barnets synpunkter ska finnas med i alla utredningar rörande barn och ungdomar. Inspektörerna vill betona vikten av att, i alla ärenden, uppmärksamma och dokumentera om det finns barn och hur de i så fall har det.

För att uppmärksamma delaktighet i samband med insatsens genomförande har kopia på genomförandeplanen efterfrågats av inspektörer. Det är inget formellt krav att beställaren förvarar denna i akten men det ökar förutsättningar för insyn och handläggaren får en konkret bekräftelse på att brukaren varit aktiv vid insatsernas utformning.

Kunskapsbaserade

Av aktgranskningen i Bromma framgår årlig uppföljning i vart sjunde ärende och i Hässelby-Vällingby i vartannat. Regelbunden uppföljning fyller flera funktioner som har betydelse för såväl handläggningsprocessen som att bevaka brukarens rätt till goda levnadsvillkor. Inspektörerna refererar till det evidensbaserade arbetssättet där uppföljning ingår som ett naturligt led och brukarens erfarenhet och kunskaper tas tillvara. Ökat brukarinflytande leder till kunskapsutveckling inom verksamheten på såväl individ- som gruppnivå.

Effektivt utförda

I Bromma visade sig handläggningen vara knapp då viktig dokumentation som utredningar och beslut saknades eller var inaktuell. Då grundläggande dokument saknas riskerar handläggningen att bli akutstyrd och ej systematisk. Effekter av detta blir mer än mer markant eftersom samtliga handläggare i Bromma är relativt nyanställda.

Om insatserna ska ge bästa möjliga resultat behöver systematisk uppföljning ske. För att utvärdera om utföraren uppfyller beställarens krav på insatsen, är det viktigt att följa upp målen i beställningen. Brukarens uppfattning om insatsen behöver också belysas genom regelbundna möten och samtal som tydligt dokumenteras. Vad gäller uppföljning på individnivå i Bromma påtalas, i revisionskontorets rapport, brister mellan biståndsbedömare och utförare. I Bromma kunde det endast utläsas i var nionde akt att målen hade följts upp, i Hässelby-Vällingby i var femte.

Tillgängliga och jämlikt fördelade

Fysisk tillgänglighet kan inte anses råda vid Brommas förvaltningskontor, då det är beläget i en brant backe. Alternativa vägar till kontoret är svåra att hitta, pga. otydlig skyltning, vilket blir särskilt påtagligt för personer med kognitiva svårigheter. Inspektörerna menar att bristande tillgänglighet även kan uppmärksammas som en bemötandefråga.

Utgår från en helhetssyn, är samordnade och präglas av kontinuitet

Ur brukarnas synpunkt kan det inte sägas råda kontinuitet i handläggarkontakten då samtliga handläggare i Bromma arbetat mindre än ett år på sin nuvarande arbetsplats, liksom tre av sju handläggare i Hässelby-Vällingby. Liknande förhållande råder i staden som helhet där ca 40 % av de som besvarat inspektörernas enkät endast arbetat upp till ett år. Inspektörerna menar att stor personalomsättning kan medföra bristfällig kontinuitet i handläggning och dokumentation. Kompetensförsörjning är därmed en central fråga då en stabil personalgrupp ökar förutsättningarna för kvalitetsutveckling och bidrar till ökad helhetssyn i arbetet. Vid återkoppling till ledningen i Bromma framkom att strategidagar planeras på temat *attraktiv arbetsplats*, vilket kan ge goda effekter ur personalhänseende.

I stadens revisionsrapport¹⁴ framkommer, från tillfrågade utförare i Bromma, synpunkter kring utvecklingsområden avseende beställningar. Uteblivna eller försenade beställningar liksom brister i dess utformning leder till svårigheter för utföraren att utforma en genomförandeplan. Förbättrad kommunikation mellan beställare och utförare är nödvändig för att utveckla kvaliteten i beställningar och genomförandeplaner, vilket inspektörerna uppmärksammat i samband med aktgranskning.

Inspektörerna har tagit del av Brommas *ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet* samt efterfrågat detsamma avseende funktionshinderomsorgens beställarenhet, vilket vid tiden för granskning var under utarbetande. Enligt Socialstyrelsens föreskrifter¹⁵ måste tydliga rutiner finnas för att kvalitetssäkra en verksamhet, vilket inspektörerna menar blir särskilt uttalat då samtliga vuxenhandläggare är nyanställda, liksom att biträdande enhetschefstjänst varit vakant. Totalt sett har granskningen visat på svagheter avseende handläggningen, i varierande grad, inom båda stadsdelarna, vilket kan inverka negativt på kontinuitet och helhetssyn för brukarens del.

¹⁴ *Revisionsrapport, uppföljning av verksamhet för personer med funktionsnedsättning*, dnr 420-105/2012, Stadsrevisionen

¹⁵ *SOF SF 2011:9*, Socialstyrelsen

REFERENSER

Beskrivning av socialtjänsten i Stockholms stad, Rapport 2011, Socialförvaltningen april 2012

Bostad med särskild service för vuxna enligt LSS, Socialstyrelsen 2007

Bostad med särskild service och daglig verksamhet – En forskningsöversikt, Socialstyrelsen 2011

Brukarmedverkan i socialtjänstens kunskapsutveckling, Socialstyrelsen 2003

Handläggning av insatser enligt LSS och bistånd enligt SoL till barn, ungdomar och vuxna med funktionsnedsättning, Riktlinjer, Socialförvaltningen 2012

Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten, Socialstyrelsen 2010

Kvalitetssäkrad välfärd, Förutsättningar för uppföljning, SKL 2012

Kvalitetssäkrad välfärd, Att följa upp verksamhet, SKL 2012

Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, Socialstyrelsen 2012

Regeringens proposition 1992/93:159

Revisionsrapport, uppföljning av verksamhet för personer med funktionsnedsättning, dnr 420-105/2012, Stadsrevisionen

SOFS 2011:5, Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om lex Sarah

Tillsynsrapport 2012 Hälso- sjukvård och socialtjänst, Socialstyrelsen 2012

Vår medverkan – en förutsättning för god kvalitet, NSPH 2011

BILAGOR

Bilaga 1

Instruktion funktionshinderinspektörer, KF/KS 2007:8



**KOMMUNAL FÖRFATTNINGSSAMLING
FÖR STOCKHOLM**

Utgiven av KF/KS kansli

2007:8

Instruktion för funktionshinderinspektörer

Kommunstyrelsens beslut den 2 maj 2007

(PM 2007:73)

§ 1. Verksamhetens mål och inriktning

Verksamheten syftar till att säkra kvaliteten i stöd och service till personer med funktionsnedsättning. Inspektörernas granskning ska ha ett generellt brukarperspektiv och vara ett komplement till annan uppföljning.

§ 2. Huvudsakliga arbetsuppgifter

Inspektören/erna ska granska beställarfunktionen och utförare inom staden, oberoende av nämnd, samt sådana privata utförare som staden har avtal med. Granskningen omfattar den verksamhet som bedrivs för personer med funktionsnedsättning som får insatser enligt socialtjänstlagen och/eller enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade. Missförhållanden ska omedelbart anmälas till den ansvariga nämnden.

§ 3. Organisatorisk ställning

Inspektörsfunktionen är placerad inom socialtjänstnämnden.

§ 4. Kompetenskrav

Utövare av inspektörsfunktionen ska ha adekvat högskoleutbildning och goda kunskaper om behoven hos personer med funktionsnedsättningar samt ledarerfarenhet. En av inspektörerna ska ha långvarig erfarenhet från verksamhet för personer med psykiska funktionsnedsättningar.

§ 5. Kontakter/samarbete

Inspektörerna fördelar själva arbetet inom sig. Inspektörerna ska samråda med funktionshinderombudsmannen, myndigheter med tillsynsansvar och med stadens revisorer. Inspektörerna ska samråda med äldreomsorgsinspektörerna och skolinspektörerna i gemensamma metodfrågor. Inför planeringen av kommande års inspektioner ska inspektörerna samråda med kommunstyrelsens handikappråd.

§ 6. Rapportering

När inspektionen är avslutad ska resultatet återföras till berörda enheter. Inspektionsrapport ska lämnas till berörda nämnder och deras handikappråd. Socialtjänstnämnden godkänner rapporterna och tar initiativ till spridning av goda exempel. På grundval av en sammanfattande analys av genomförda inspektioner avger inspektörerna årlig rapport till socialtjänstnämnden. Rapporten ska inlämnas till kommunstyrelsen och delges kommunstyrelsens handikappråd. Årsrapporten ska lämnas till kommunstyrelsen under februari månad påföljande år för att kunna beaktas i kommunfullmäktiges strategiska ärende i juni.

§7. Avgränsning

Inspektionen ska avse kvaliteten ur ett brukarperspektiv i de insatser som ges. Inspektionen avser således inte generella aspekter på handikappolitiken enligt FN:s standardregler och stadens handikappolitiska program. Generella frågor bevakas av funktionshinderombudsmannen. Den fysiska tillgängligheten i stadsmiljön tillhör inte inspektionsområdet. Däremot ska inspektörerna kunna granska tillgängligheten i den verksamhet som inspekteras.

Funktionshinderinspektörerna granskar stöd och serviceinsatser som avser alla åldersgrupper. De granskar dock inte de insatser som görs för barn med behov av särskilt stöd inom de pedagogiska verksamheterna. Dessa granskas av förskoleinspektörer, skolinspektörer, skolbarnomsorgsinspektörer och gymnasieinspektörer. De granskar inte heller den kommunala sjukvård som granskas av de medicinskt ansvariga sjuksköterskorna eller sådan äldreomsorg som granskas av äldreomsorgsinspektörerna. Gränsfall avgörs i samarbete mellan inspektörerna.

§ 8. Metoder och arbetsformer

Granskningen ska ge svar på om det stöd och den service som ges, tillgodoser det behov den enskilde har samt att insatsen ger den enskilde goda levnadsvillkor. Syftet är att säkra en god kvalitetsutveckling, förstärka likställigheten och att främja den enskildes rätt till självbestämmande och delaktighet.

Vid konstaterade brister ska inspektörerna söka klarlägga var i processen orsaken finns och föreslå åtgärder för att förhindra en upprepning.

Inspektionerna ska främst inriktas på en specifik verksamhetsform i taget inom hela staden.

De områden som, med utgångspunkt från kommunfullmäktiges inriktningsmål och stadens handikappolitiska program omfattas av inspektionen är

- Den enskildes kännedom om sina rättigheter
- Kvalitet i myndighetsutövning
- Förekomsten av individuell plan

- Den enskildes inflytande
- Den enskildes självbestämmande och integritet
- Den enskildes delaktighet
 - Socialt samspel/kommunikation

- Tillgänglighet till stödinsatser
- Kontinuitet i stödinsatser
- Helhetssyn i stödinsatsernas utformning
 - Boende
 - Arbete/sysselsättning
 - Familjeliv
 - Fritiden

- Bemötande – om de funktionshindrade blir bemötta med lyhördhet och respekt
- Personalens kompetens - om det finns personal med erforderlig kompetens

Granskningen sker genom studium av verksamhetsplaner, bemanning, arbetsmetoder, kompetensutveckling, förekomsten av individuella planer samt genom intervjuer/enkäter med brukare, gode män och anhöriga.

Vid intervjuer med brukare används de metoder som utvecklats för olika målgrupper och/eller tolkar. Inspektörerna kan ta initiativ till utveckling av uppföljningsmetoder där så behövs.

Bilaga 2

Kvalitetsområden (*God kvalitet i socialtjänsten, Socialstyrelsen*)

Bygger på respekt för människors självbestämmande och integritet

Att tjänsterna ska bygga på respekt för människors självbestämmande understryker vikten av att genomförda insatser utgår ifrån, och bidrar till, att den enskilde klienten/brukaren både kan och vill styra sitt eget liv. Detta gäller inte minst i de fall då insatserna innebär ett mått av tvång. I och med att socialtjänstens insatser många gånger på ett genomgripande sätt påverkar den enskildes livsvillkor, är det också väsentligt att insatserna utformas med respekt för den enskildes integritet.

Utgår från en helhetssyn, är samordnade och präglas av kontinuitet

Med att tjänsterna utgår från en helhetssyn menas att den enskildes samlade livssituation utgör utgångspunkten. I detta ligger också att se till hur olika insatser på bästa sätt kan verka förebyggande. I den mån den enskilde har behov av tjänster som bedrivs inom olika verksamheter och av olika utförare är det viktigt att dessa olika tjänster är samordnade på ett bra sätt och präglade av kontinuitet.

Är kunskapsbaserade

Med kunskapsbaserade avses att dessa skall baseras på bästa tillgängliga kunskap om utformning, innebörd och förväntade resultat. Detta innebär att de, så långt möjligt, bör bygga på vetenskap och beprövad erfarenhet.

Är effektivt utförda

De sociala tjänsterna bör vara effektiva. Det innebär att dessa bör utföras på ett effektivt sätt, något som till exempel kan innebära en snabb och ändamålsenlig handläggning.

Är tillgängliga och jämlikt fördelade

Att de sociala tjänsterna skall vara tillgängliga handlar om att det ska vara lätt att få information om vilka tjänster socialtjänsten kan bistå den enskilde med och även att det ska vara lätt att, vid behov, ta kontakt med socialtjänsten och få del av dessa tjänster. Att tjänsterna ska vara jämlikt fördelade handlar om att samtliga medborgare ska ha rätt till socialtjänstens insatser.

Är trygga och säkra och präglas av rättssäkerhet i myndighetsutövningen

Med trygga och säkra tjänster menas att den enskilde brukaren inte ska löpa någon risk att drabbas i någon negativ mening av dessa. Kvalitet i tjänsterna handlar också om att tjänsterna ska präglas av rättsäkerhet i myndighetsutövningen.

Funktionshinderinspektörer:
Ann Kristin Sandebjer, 08-508 25 407
Lena Tengvall, 08-508 25 408
e-post: fui@stockholm.se
Granskningsperiod 2012-10- 2013-02

SOCIAL FÖRVALTNINGEN
STADSÖVERGRIPANDE SOCIALA FRÅGOR
FUNKTIONSHINDERINSPEKTÖRERNA

