Socialförvaltningen
Avdelningen för stadsövergripande sociala frågor

Handläggare
Lotta Hedstad och
Ann-Kristin Sandebjer
Telefon: 08 50825123/407

Till
Socialnämnden

Funktionshinderinspektörers Årsrapport 2015

Förvaltningens förslag till beslut

1. Socialnämnden godkänner för egen del funktionshinderinspektörernas årsrapport
2. Socialnämnden överlämnar föreliggande rapport till kommunstyrelsen
3. Rapporten delges samtliga stadsdelsnämnder

Gillis Hammar
Förvaltningschef

Veronica Wolgast-Karlberg
Avdelningschef

Sammanfattning

Under 2015 har granskning 12 och 13 genomförts. Granskning 12 har haft fokus på kvalitetsområde *trygg och säker*.
På stadsdelsförvaltningarna pågår arbete kring bemötande och delaktighet för brukarna. Detta skulle dock behöva stärkas vid utredning och uppföljning av insatser. Utredning- och uppföljningsmetoden DUR behöver systematiseras för högre kvalitet och likställighet för brukarna. Vid inspektörernas uppföljningsmöte med enheterna beskrevs olika former av utvecklingsarbete föranledda av granskning 12.

Granskning 13 avsåg kvalitetsområde *helhetssyn och tillgänglighet* för personer med komplexa behov. I enheternas verksamhetsplaner för 2015 anges mål kring delaktighet och inflytande, vilket uppfylls i en tredjedel respektive hälften av akterna. Upprättande av planer är centralt för samsyn kring brukaren och andel planer skiljer sig åt mellan stadsdelsförvaltningarna. Barnperspektivet kunde endast utläsas till viss del i akterna. Gemensamt för granskningarna är att personalomsättningen i vissa stadsdelsförvaltningar påverkar kvaliteten i handläggningen, då personalförsörjningen är en nyckelfråga.

Error! Use the Home tab to apply Rubrik 1 to the text that you want to appear here.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för stadsövergripande sociala frågor. Ärendet har behandlats vid förvaltningsgrupp den 2016-02-10. Ärendet har behandlats vid socialnämndens råd för funktionshinderfrågor den 2016-02-11. Information om 2015 års granskningsresultat samt planering för 2016 lämnas till Kommunstyrelsens råd för funktionshinderfrågor den 2016-02-15.

Bakgrund

Funktionshinderinspektörernas uppdrag innebär att granska kvaliteten i biståndsbedömda insatser inom funktionshinderområdet, inklusive socialpsykiatrin. Arbetet utgår från de kvalitetskrav som följer av lagstiftning jämte andra föreskrifter och utförs enligt en framtagen granskningsmodell. Granskningarna belyser myndighetsutövning alternativt utförarverksamhet och bevakar likställigheten över staden. Stor tyngd ges till återkopplingar som sker i dialogform till chefer och personal, brukare samt råd för funktionshinderfrågor, i syfte att bidra till verksamheternas kvalitetsutveckling. Uppdraget har ett generellt brukarperspektiv, vilket innebär kontakter med brukare i berörda verksamheter, liksom intresseorganisationer.

Kvalitet

I såväl Socialtjänstlagen (SoL) som Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) tydliggörs övergripande krav på kvalitet och att den systematiskt och fortlöpande ska utvecklas och säkras. Vidare anges ledord som självbestämmande och integritet, liksom inflytande och medbestämmande. Inspektörsarbetet utförs enligt en granskningsmodell med manualer som anpassas för varje specifik insats och utgår från Socialstyrelsens kvalitetsområden:

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

Ärendet

Funktionshinderinspektörerna för Stockholms stad överlämnar härmed årsrapport avseende verksamhetsår 2015.

Inspektörsarbetet 2015

Granskning 12 och 13 samt uppföljning av granskning 12 har genomförts under 2015. Inspektörernas uppföljning visade att det

pågår förändringsarbeten vid enheterna med granskningsresultaten som utgångspunkt.

Granskning 12

I stadens socialtjänstrapport anges att boende för vuxna är den näst största LSS-insatsen i staden med 1 370 personer, motsvarande för riket är 25 800. Merparten av grupp- och servicebostäder i staden drivs på entreprenad. Även köp av enstaka platser hos privata utförare förekommer. I stadsdelsnämnderna Enskede-Årsta-Vantör, Farsta och Älvsjö granskades sammantaget 248 akter med insatsen bostad med särskild service. Granskningen avsåg uppföljning av insatsen LSS § 9.9 med fokus på kvalitetsområde *trygg och säker,* där brukarnas delaktighet särskilt uppmärksammades.

Bemötande och andra former av kvalitetsutveckling formaliseras i staden, vilket är positivt och bidrar till ett medvetet arbetssätt. Däremot visar granskningen att bashandläggning till stor del är eftersatt. Den löpande dokumentation samt dokumentationen och former för uppföljning behöver förbättras för ökad rättssäkerhet.

Central utbildning av utredning- och uppföljningsmetoden DUR har erbjudits men implementerats ojämnt på stadsdelsförvaltningarna då metoden till stor del är avhängig av lokalt stöd och handledning. För att öka kvalitet och effektivitet i handläggningen bör anvisningar för DUR efterföljas.

Kommunikationssätt och hjälpmedel beskrivs i stor utsträckning, men enskildas delaktighet är eftersatt. Den enskildes delaktighet vid uppföljningsmöten, liksom dokumentation av detta bör bli mer framträdande.

Rörlighet i personalgruppen sägs särskilt i en av stadsdelsförvaltningarna vara en del av förklaringen till ojämn kvalitet i handläggningen. Personalens kompetens och erfarenhet är central för verksamheterna och personalförsörjningen är en nyckelfråga i kvalitetsarbetet.

Styrkor per stadsdelsförvaltning

Enskede-Årsta-Vantör

- Värdegrundsarbete
- God ordning i akter
- Arbete med jämställda beslut
- Handläggarna har ett årshjul för planering
- Uppföljningar av boende är i fas
- Kollegial granskning årligen

- Vägledning beställare-utförare
- Information om klagomål på lättläst
- Påbörjat utveckling individuella mål

Farsta

- Välordnade akter
- Transport- och förvaringsväska för daglig akthantering
- MI- gemensamt synsätt gör skillnad i möten
- Uppmärksammar kommunikation- och hjälpmedel i övrigt
- Hög grad av tillsvidarebeslut
- Brukarenkät om bemötande

Älvsjö

- Aktuella beslut
- Lokal brukarenkät
- Kommunikationssätt och hjälpmedel uppmärksammas i hög grad

Granskning 13

Granskning 13 avsåg personer med komplex problematik, psykisk ohälsa och funktionsnedsättning. I Bromma och Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnder har sammanlagt 61 akter granskats, med fokus på kvalitetsområde *helhetssyn och tillgänglighet*. De två stadsdelsnämnderna har valt olika former för organisation och mottagningsfunktion, för att kunna möta behov hos medborgaren. En viktig del i att nå ökad delaktighet hos brukare med komplexa behov är att använda sig av lättillgänglig information i kontakten med brukarna. Där kan Hägersten-Liljeholmen ses som ett gott exempel då de använder sig av klarspråk.

Samsyn och sammanhållna insatser krävs kring personer med komplex problematik. Nära samarbete mellan kommun och landsting för upprättandet av olika planer är nödvändigt. Av olika skäl skiljer sig andel planer åt mellan stadsdelarna, där Bromma uppvisar ett högre antal.

Antal handläggarbyten och synen på värdet av att brukaren har två handläggare varierar mellan stadsdelarna, vilket kan påverka såväl kontinuitet som hur interna samverkan fungerar. Vad gäller helhetssyn i insatsen behöver utredning och beställning bli tydligare, där även brukarens resurser och synpunkter lyfts fram.

I alla ärenden där barn berörs måste barnperspektivet beaktas. I Hägersten-Liljeholmens berörda akter framträdde barnperspektivet vagt. I Bromma saknades det helt.

Error! Use the Home tab to apply Rubrik 1 to the text that you want to appear here.

Högre stabilitet i personal- och chefsgrupp beskrivs i den ena stadsdelsförvaltningen i jämförelse med den andra, vilket påverkar kvaliteten i handläggningen. De berörda stadsdelsförvaltningarna nämner i sina verksamhetplaner för 2015 olika strategier för att rekrytera och behålla medarbetare. Detta är värdefullt för att nå en hållbar socialtjänst. Olika metoder för att bevaka kompetensförsörjning behöver samverka, där viktiga komponenter är mentorskap, tydlig och närvarande arbetsledning samt en tillåtande atmosfär.

Styrkor stadsdelsvis

Bromma

- I verksamhetsplan anges mål för nya medarbetare som introduktion och mentorskap
- Aktomslag var tydliga
- Andel samordnade individuella planer var relativt hög
- Tjänstekartor – förvaltningsövergripande arbete för att bygga upp ett handläggningsstöd

Hägersten-Liljeholmen

- Stabil arbetsledning
- Kollegiegranskning 2 gånger per år
- Checklistor och rutiner för handläggningen
- Rollbeskrivning huvud- och medhandläggarskap
- Fungerande intern samverkan

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen föreslår att socialnämnden godkänner funktionshinderinspektörernas årsrapport 2015

Inspektörernas synpunkter

Inspektörerna vill utifrån granskningsresultat främst lyfta följande områden:

Trygg och säker

Handläggningsprocessen, framförallt dokumentationen, behöver uppfylla de krav på rättssäkerhet och regelbundenhet som anges i lagstiftning och föreskrifter. Särskilda krav ställs även på socialtjänsten vad gäller specifik kompetens samt anpassad och tillgänglig kommunikation. Personer som får sin diagnos sent i livet kan gå miste om rätt information om möjlighet att söka insatser utifrån sin funktionsnedsättning. Hägersten-Liljeholmens beställarenhet har tagit fram olika handläggarstöd och rutiner som medverkar till en trygg och säker socialtjänst.

Helhetssyn

Error! Use the Home tab to apply Rubrik 1 to the text that you want to appear here.

Utifrån flera granskningsresultat ser inspektörer att en organisation

med en samlad vuxenenhet kan öka kunskapen om olika grupper, och därmed gynna samsyn och samverkan. Vidare kan detta stimulera medarbetare till kompetensutveckling och interna arbetsplatsbyten. Ytterligare aspekter för hållbarhet är att erbjuda mentorskap och introduktionsplan samt ett gynnsamt klimat.

Bemötande och olika former av kvalitetsutveckling diskuteras och formaliseras i staden vilket är positivt och leder till ett medvetet arbetssätt. Stadsdelsförvaltningarna redogör för olika stöd i arbetet som; checklistor för barnärenden och jämställda beslut, vilka bidrar till att höja kvaliteten inom verksamheter med avseende på helhetssyn.

Antal handläggarbyten är angeläget att bevaka för att bibehålla kontinuitet.

Samverkan intern och externt är av betydelse och regionala utbildningar för socialtjänst och landsting kring samordnad individuell plan (SIP) har hållits. Utfallet av dessa tycks variera och andel planer var högre i Bromma. Endast ett fåtal individuella planer (IP*),* enligt LSS, återfanns i akterna. Stadens gemensamma beslutsmallar för LSS-insatser omfattar sedan hösten information om IP, vilket kan komma att öka antalet planer.

I alla ärenden där barn berörs ska barnperspektivet beaktas och insatser ska utformas utifrån detta. Det tycks dock råda en osäkerhet hos handläggarna kring gränsdragning, ansvar och befogenheter.

Kunskapsbaserad verksamhet

Inspektörerna vill betona vikten av systematisk användning av DUR-modellen för utredning, uppföljning och resultat för att få maximal effekt av metoden. Inom ramen för DUR ges naturligt ökad kvalitet samtidigt som metoden bidrar till ökad likställighet för brukare i staden.

Delaktighet och självbestämmande

I alla tre stadsdelsförvaltningarna i granskning 12, uppmärksammades kommunikationssätt och hjälpmedel för brukarna, vilket är positivt. Däremot bör brukarens delaktighet vid uppföljningsmöten, liksom dokumentation av detta bli mer framträdande. Den enskilde måste få möjlighet att framföra sina åsikter i kontakt med socialtjänsten och i sammanhanget måste individens ställning stärkas och synliggöras. Vid granskning 13 framträder att brukarperspektivet måste förstärkas för att nå ökad delaktighet. Åtgärder behövs i samband med utredning och beställning till utförare, där brukarens intressen och resurser bör lyftas.

Error! Use the Home tab to apply Rubrik 1 to the text that you want to appear here.

Tillgänglighet

I granskning 13 tydliggörs stadsdelsförvaltningarnas lokala lösningar på tillgänglighet för medborgarna, exempelvis mottagningsfunktionerna. Hägersten-Liljeholmen använder sig av klarspråk vilket bidrar till att öka socialtjänstens tillgänglighet i detta avseende. Synen, nyttan och ändamålsenligheten med kontaktcenter, tycks även den vara delad. Det är av stor vikt att likställigheten för brukarna inte åsidosätts och att staden har ett gemensamt arbetssätt.

Planering 2016

Vårens granskning 14 fortsätter på samma tema som granskning 13 *Helhetssyn och tillgänglighet* vid myndighetsutövningen i stadsdelförvaltningarna Kungsholmen, Skarpnäck, Älvsjö och Östermalm. Hösten 2016 påbörjas granskning med fokus på insatsen personlig service enligt LSS i utvalda stadsdelsnämnder.

Bilagor

1. Funktionshinderinspektörers Årsrapport 2015
2. Instruktioner för funktionshinderinspektörer
3. Manual för uppföljning av tidigare granskning