



Handläggare:
Ann-Kristin Sandebjer
Lena Tengvall
Telefon: 08- 508 25407/408

Till
Socialnämnden 2012-08-28

Granskningsrapport avseende boendestöd inom Hägersten-Liljeholmen, Kungsholmen, Skarpnäck och Spånga-Tensta stadsdelsnämnder

Förvaltningens förslag till beslut

1. Socialnämnden godkänner funktionshinderinspektörernas rapport
2. Socialnämnden delger Hägersten-Liljeholmen, Kungsholmen, Skarpnäck och Spånga-Tenstas stadsdelsnämnder föreliggande rapport

Gillis Hammar
Förvaltningschef

Fredrik Jurdell
Avdelningschef

Sammanfattning

Granskning av boendestöd, med avseende på socialpsykiatri och neuropsykiatri målgrupper, har genomförts i Hägersten-Liljeholmen, Kungsholmen, Skarpnäck och Spånga-Tensta. Resultaten bygger på granskning av dokumentation hos beställare och utförare, fokusgrupper och samtal med brukare, fokusgrupper med boendestödjare samt med representanter från intresseorganisationer. I stort sett råder en samstämmighet mellan hur brukare och boendestödjare ser på såväl boendestödsrollen som utformning av stödet. Olika former för brukarinflytande är generellt ett viktigt område som inspektörerna vill

lyfta och ett gott exempel är Hägersten-Liljeholmen som håller ett brukarråd för hela socialpsykiatrins verksamhetsområde.

Enhetliga bedömningsmetoder som DUR samt systematiska uppföljningar bidrar till ökad kvalitet. Handläggning inom socialpsykiatrin har kommit längre än funktionshinderområdet som arbetar för att höja andelen DUR-utredningar. Barnperspektivet behöver lyftas, då det sällan tydligt framkommer av dokumentation om brukare har barn. Valfrihet råder för insatsen men inom funktionshinderområdet förekommer det vissa oklarheter och brukarna ges inte alltid rätt information. Behov av hjälpmedel och vägar till dessa, särskilt för socialpsykiatrins målgrupp, framträder som ett utvecklingsområde, liksom strategier för att ge brukarna stöd i ekonomiska frågor.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för stadsövergripande sociala frågor.

Bakgrund

Uppdraget som funktionshinderinspektörer utgår från kommunstyrelsens givna instruktioner (KF/KS 2007:8), med uppgift att granska kvalitet i biståndsbedömda insatser. Grundprinciperna i arbetet är *ett gott bemötande, självbestämmande och delaktighet*. Den aktuella granskningen av boendestöd, enligt SoL 4 kap § 1, omfattar målgrupperna socialpsykiatri och neuropsykiatri inom fyra stadsdelar. Syftet med granskningen har varit att utforska om brukarna är nöjda med sitt boendestöd och om insatsen kan anses hålla god kvalitet. Enligt inhämtade uppgifter omfattar insatsen följande antal personer:

- Hägersten-Liljeholmen inom socialpsykiatrin 167 och 31 inom funktionshinderomsorgen/neuropsykiatrin
- Kungsholmen 77 inom socialpsykiatrin och 10 inom funktionshinderomsorgen/neuropsykiatrin
- Skarpnäck 150 inom socialpsykiatrin och 35 inom funktionshinderomsorgen/neuropsykiatrin
- Spånga-Tensta 28 inom socialpsykiatrin, funktionshinderomsorgen saknade vid inledning av granskningen delegation avseende boendestöd och redovisas således inte

Granskningsmodell

Inspektörernas modell bygger på Socialstyrelsens och SKL:s kvalitetsområden, stadens riktlinjer samt Vision 2030 och har anpassats till aktuellt verksamhetsområde. Observationer och medverkan i verksamheter har utgått då boendestödet till stor del utförs i de enskildas hem. Den delen av granskningen har ersatts av 3 fokusgrupper och 13 intervjuer samt e-post och telefonkontakt med

ytterligare 2 brukare. Intervjuer har hållits med 7 beställar- och 6 utförarschefer, fokusgrupper och samtal har hållits med 7 boendestödsgrupper. Synpunkter från intresseorganisationer har inhämtats via en fokusgrupp.

Såväl styrdokument som beställar- och utförardokumentation har studerats med avseende på brukarens delaktighet. Dokumentation har granskats vid 8 beställarenheter, för socialpsykiatri 40 akter och för funktionshinderområdet 32 akter. För utförare inom socialpsykiatri 120 ärenden och inom neuropsykiatri 22 ärenden. Stor vikt har lagts vid återkoppling till verksamheterna där goda exempel och utvecklingsområden har konkretiserats och utrymme har funnits för diskussioner. Ansvariga enhetschefer och avdelningschefer har vid avslutande möten givits ett referat av granskningsresultaten.

Ärendet

Granskningsresultat

Föreliggande rapport återger på ett övergripande sätt resultat från den tidsperiod då granskningen genomfördes (oktober 2011-maj 2012) och organisatoriska eller verksamhetsnära förändringar kan ha skett därefter. Resultat från såväl beställar- som utförardokumentation, sammanställning av fokusgrupper och intervjuer presenteras med utgångspunkt från, för området, bärande principer samt stadens riktlinjer för verksamhetsområdet.

Fokusgrupper

Boendestödet tar sin utgångspunkt främst från den enskildes hem, omfattar en mängd uppgifter och riktas oftast till målgrupper med psykisk funktionsnedsättning. I enlighet med riktlinjerna kan stödet ges i syfte att bidra till ett socialt sammanhang, öka självkänslan och ingjuta hopp. Flertalet av brukarna betonar vikten av relationen till sin boendestödjare, att denne ska kunna vara personlig men inte privat. Professionaliteten framhölls även av flera boendestödjare, där gränsdragning mellan kamratskap och yrkesroll är av betydelse.

I riktlinjerna anges vidare *att boendestöd är en social och praktisk stödinsats som syftar till att stärka den enskildes förmåga att hantera sitt vardagsliv*. Oberoende av varandra påpekar flera brukare att de är mer nöjda nu än tidigare då boendestödjaren kunde anta rollen som jourhavande kompis. Flera brukare menar, i intervjuer, att de behöver få ”uppmuntran och en spark i baken” och att boendestödet ska ta ledningen för att stödet ska fungera. Ett boendestödsteam anser att ett individanpassat stöd med tydligt syfte är utgångspunkten i arbetet.

Pedagogiska och kunskapsbaserade metoder ska användas i rehabiliterande syfte, anges i riktlinjerna. Kontinuitet är ett begrepp som framhålls som avgörande i utformningen av stödet vilket kan avse såväl tid som person, menar både brukare och boendestödjare. En brukare menade att han kände sig som en patient om han fick byta boendestödjare ofta. Vidare uttryckte brukarna att det känns bra att vara delaktiga i planeringen och boendestödjarna beskrev att samtalsmetoden MI¹ bidrar ytterligare till brukarnas delaktighet.

Handläggning och dokumentation

Flera av de granskade verksamheterna har kvalitetsgarantier, åtaganden/arbetssätt som berör rättssäker handläggning och bemötande. Några av dessa kopplas till resultat av aktgranskning och återges i rapporten, liksom vissa exempel som återkom i stadsdelarnas dokumentation. Sammantaget kan konstateras att väsentliga delar som utförs inom handläggningen inte dokumenteras. Det kan röra sig om information, om utredningsprocessen och utbud av insatser men även om kommunikering av utredning och beslut. Det förekom även inaktuella utredningar liksom oregelbundna journalanteckningar där särskilt noteringar om uppföljningar var bristfälliga.

Utförardokumentation

Vid utförarenheterna kan den granskade sociala dokumentationen i huvudsak sägas vara tillräcklig, väsentlig och värdigt skriven.

Bra Liv

Ett undantag utgjorde en av de granskade enskilda verksamheterna, som nyligen anslutit sig till LOV. Verksamheten motsvarade inte de kvalitetskrav avseende dokumentation som ställs enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOF 2006:5, kap.6). Bristande rutiner för informationsöverföring, akthantering och journalföring kan medföra minskad rättssäkerhet och svårigheter till insyn i de enskilda ärendena samt dilemman vid uppföljningar på olika nivåer. Stadens avtalsuppföljare har därför följt upp den aktuella verksamhetens kvalitetsutveckling.

Inspektörernas synpunkter

Vid kontakten med brukare under granskningen framkom en bild av den avgörande betydelsen samt den mångsidiga roll som boendestödet innehar. I genomförda fokusgrupper uppvisades, framför allt i två stadsdelar, stor samstämmighet mellan vad brukare och boendestödjare framförde som viktigt i boendestödet. Inspektörerna kan konstatera att struktur och pedagogiska inslag i

¹ *Motiverande samtal* (eng. Motivational Interviewing)

insatsen, bidrar till en ökad nöjdhet hos brukarna. Stadens utbildningssatsning i MI beskrivs av såväl brukare som boendestödare vara ett gott exempel.

Hägersten-Liljeholmens brukarråd, som verkar för hela socialpsykiatrins område, är ett gott exempel för främjande av brukarinflytande och delaktighet.

Avdelningschef och andra berörda chefer deltar vilket bidrar till en helhetssyn för verksamhetsområdet.

Vid myndighetsutövningen har socialpsykiatri och funktionshinderområdet kommit olika långt vad det gäller utrednings- och bedömningsmetoden DUR².

Andelen DUR-utredningar varierar dessutom mellan stadsdelarna.

Kommunfullmäktiges indikator med avseende på genomförda DUR -utredningar kan komma att bidra till en positiv utveckling. I utredningar och beställningar borde behov av hjälpmedel bli påtagligare, framförallt inom socialpsykiatri.

Flera boendestödare beskrev att brukares ibland återkommande ekonomiska bekymmer kan leda till att tyngdpunkten i stödet blir ekonomisk hantering. Inom funktionshinderområdet rådde osäkerhet om att boendestödsinsatsen ingår i valfriheten, vilket behöver klargöras såväl inom handläggning som i *Jämför Service*. Vid dokumentationsgranskning framkom sällan tydligt om brukaren hade barn, vilket är viktig information att lämna till boendestödaren.

Stadens riktlinjer anger att boendestöd som regel ges under dagtid vardagar. Inspektörerna menar att detta kan riskera att motverka brukarnas möjligheter att delta i studier eller arbete. Även tillkomst av nya målgrupper med andra behov/livssituationer kan komma att ställa förändrade krav vad gäller när boendestödet ska ges. De administrativa systemen behöver anpassas för att underlätta handläggning av boendestöd på övrig tid.

Bilaga

1. Funktionshinderinspektörernas Rapport 5, Granskning av boendestöd, Hägersten-Liljeholmen, Kungsholmen, Skarpnäck och Spånga-Tensta.

² Dokumentation, Utredning och Resultat