



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

Till
Socialnämnden

Funktionshinderinspektörernas årsrapport 2012

1 bilaga

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

Fredrik Jurdell
Avdelningschef

Sammanfattning

Under 2012 har inspektörerna granskat boendestöd för socialpsykiatrins och neuropsykiatrins målgrupper. Stadens riktlinjer behöver anpassas för att omfatta boendestöd utöver dagtid vardagar liksom alternativa lösningar för brukare med komplicerad ekonomisk situation. Det råder samstämmighet mellan brukare och boendestödjare om vikten av kontinuitet avseende person och tid i boendestödet. Systematiska bedömningsmetoder, tydliga beställningar och genomförandeplaner är avgörande och det framgår att boendestödet utförs mer effektivt nu än förut. Rättsäkerheten behöver öka i handlägningsprocessen med ökad journalföring, liksom noteringar om brukarens resurser och önskemål. Barnperspektivet behöver uppmärksammas av såväl beställare som utförare. Från såväl beställare som

brukare framkommer vissa oklarheter kring valfriheten kopplad till insatsen boendestöd i förhållande till olika målgrupper.

Uppföljning av tidigare granskningar har genomförts via en enkätundersökning till totalt 35 enheter inom daglig verksamhet, sysselsättning och barnboende, med en svarsfrekvens på 86 procent. Förändringar av såväl huvudmannaskap som på ledningsnivå framkom, liksom stor personalomsättning. Dialogmöten har hållits vid vissa barnboenden där t. ex fortbildning och handledning av personalgrupper framhölls som viktiga. Vissa barnboenden hade anpassat inommiljön, utvecklat dokumentationssystemen, förbättrat servicerutiner samt skärpt rutiner för lex Sarah. Uppföljningen visade tydligt att verksamheterna befinner sig på olika nivåer vad gäller det systematiska kvalitetsarbetet och inspektörerna vill framhålla vikten av ett kontinuerligt förbättringsarbete.

Granskning av bostad med särskild service för vuxna enligt LSS 9§9 har inletts med aktgranskning samt en stadsövergripande enkät och kommer under 2013 att slutföras enligt olika teman. Enkätsvaren visar på hög omsättning av handläggare i staden, då 40 % uppger att de arbetat mindre än ett år på nuvarande arbetsplats och nära 40 % är mellan 20-30 år.

Bakgrund

Funktionshinderinspektörernas uppdrag innebär att granska kvaliteten i biståndsbedömda insatser inom funktionshinderområdet, inklusive socialpsykiatri. Arbetet utgår från Socialstyrelsens kvalitetsområden, enligt en framtagen granskningsmodell som anpassas för varje specifik insats. Granskningarna belyser en insats i taget och bevakar likställigheten över staden. Aktgranskning kopplad till insatsen genomförs vid metodiskt utvalda stadsdelsnämnder. Återkopplingar sker i dialogform till chefer, personal och i viss mån till brukarna, i syfte att bidra till verksamheternas kvalitetsutveckling. Uppdraget har ett generellt brukarperspektiv, vilket medför nära kontakter med brukarorganisationer och handikappråd.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för stadsövergripande sociala frågor.

Ärendet

Funktionshinderinspektörerna för Stockholms stad överlämnar härmed årsrapport avseende verksamhetsår 2012.

10664 Stockholm. Swedenborgsgatan 20
Telefon 08 508 25000

Inspektörsarbetet 2012

Boendestöd

Boendestöd kan, enligt Socialstyrelsen, definieras som *bistånd i form av stöd i den dagliga livsföringen riktat till särskilda målgrupper i eget boende*. Av den nationella statistiken, april 2012, framgår att personer med boendestöd ökat i antal från 18 200 till 19 900 personer sedan året innan.¹ För Stockholms stad saknas siffror för samma period, men antalet personer har ökat med en tredjedel sedan 2006 och 2011 hade 1 827 personer boendestöd².

Inspektörerna har granskat boendestöd, för socialpsykiatri och neuropsykiatri målgrupper, i Hägersten-Liljeholmen, Kungsholmen, Skarpnäck och Spånga-Tensta stadsdelsnämnder. På temat nöjdhet med stödet hölls fokusgrupper och samtal/intervjuer med brukare, fokusgrupper med boendestödjare samt med representanter från intresseorganisationer. Resultaten visar på en samstämmighet mellan hur brukare och boendestödjare ser på såväl boendestödsrollen som utformning av stödet. Oberoende av varandra påpekar flera brukare att de är mer nöjda nu då ”någoting blir gjort” och att de behöver få ”uppmuntran och en spark i baken”. Inspektörerna har noterat att kontinuitet avseende person och tid, liksom pedagogisk hållning spelar stor roll för att stödet ska fungera. Brukarna uttryckte att det känns bra att vara delaktiga i planeringen och boendestödjarna beskrev att samtalsmetoden MI³ bidrar ytterligare till brukarnas delaktighet. Inspektörerna vill även uppmärksamma behov/innehav av samt vägar till hjälpmedel som en del av stödet. Boendestödjares komplexa roll framstår under granskningen och hur de bl.a. kan få agera som ekonomisk rådgivare. Inspektörerna ser här behov av en heltäckande strategi för att med rätt kompetens ge det ekonomiska stödet.

I stadens riktlinjer, avseende tiden för när boendestödet ska ges, anges *som regel dagtid på vardagar*, vilket behöver anpassas till de nya målgrupper som har blivit aktuella för boendestöd. I kontakten med såväl brukare som chefer och handläggare framkommer vissa oklarheter kring hantering av valfriheten kopplad till insatsen boendestöd i förhållande till olika målgrupper.

Aktgranskning har genomförts med fokus på delaktighet hos såväl beställare som utförare och noteras kan att bedömningsmetoder som DUR samt systematiska

¹ Nationell tillsyn av kommunernas insatser till personer med psykisk funktionsnedsättning
Slutrapport 2012, Socialstyrelsen

² Beskrivning av socialtjänsten i Stockholms stad, Socialförvaltningen april 2012

³ Motiverande samtal (eng. Motivational Interviewing)
10664 Stockholm. Swedenborgsgatan 20
Telefon 08 508 25000

uppföljningar bidrar till ökad kvalitet. Socialpsykiatri har kommit längre än funktionshinderområdet, som arbetar för att höja andelen DUR-utredningar. Flera av de granskade enheterna har kvalitetsgarantier, åtaganden/arbetsätt som berör rättssäker handläggning och bemötande. Sammantaget kan dock konstateras att väsentliga delar som information om utredningsprocessen och utbud av insatser samt kommunikering av utredning och beslut utförs inom handläggningen men dokumenteras inte. Inspektörerna vill även framhålla barnperspektivet då det tydligare måste framkomma om brukare har barn. På utförarsidan kan, med ett undantag, den granskade sociala dokumentationen anses var tillräcklig, väsentligt och värdigt skriven. Majoriteten av de granskade genomförandeplanerna var aktuella, utom i två stadsdelar där det fanns planer till c:a 75%.

Uppföljning av tidigare granskningar

Inspektörernas uppföljning av tidigare granskningar syftar till att uppmärksamma kvalitetsutveckling över tid och berör daglig verksamhet, socialpsykiatriens sysselsättningsverksamheter samt barnboenden. Som underlag har en webbaserad enkätundersökning sänts till 35 verksamheter med en svarsfrekvens 86 procent och dialogmöten har förts med chefer och personal vid åtta barnboenden. Införandet av Lagen om valfrihet (LOV) har medfört ett ökat antal utförare inom daglig verksamhet och 8 av 15 verksamheter anger i enkätsvaren att de bytt huvudman. I flera av de berörda verksamheterna har ledningsfunktionen påverkats, vilket enligt personalgrupper har betydelse för struktur, rutiner och trygghet. För att motverka personalomsättning har åtgärder som fortbildning och handledning framhållits som viktiga. Nära hälften av samtliga verksamheter har genomfört anpassningar av sin inommiljö, medan utemiljön endast åtgärdats av två. De största anpassningarna av inommiljön har skett vid barnboenden, där 90 procent helt eller till viss del vidtagit åtgärder, vilket skulle kunna ge mer hemlika förhållanden. Kvalitetsförbättringar som beskrivits i barn- och ungdomsboenden är bl.a. att nödvändiga rutiner och dokumentationssystem blivit tydligare och säkrare.

Enligt enkätsvaren känner sig ansvariga chefer överlag säkra på att personalen har kunskaper i brandsäkerhet och innehar kompetens om lex Sarah. Verksamheterna har kommit olika långt vad gäller det systematiska kvalitetsarbetet och inspektörerna poängterar vikten av att sätta ord på, följa upp och förankra de faktorer som ingår i detta, för att uppnå målet med god kvalitet.

Omvärldsbevakning

Inspektörerna har haft ett årligt dialogmöte med berörda intresseorganisationer på temat delaktighet. Deltagarna tog upp frågor som t. ex berörde begränsningar och

skillnader i ledsagning, tillgänglighet i stadens e-tjänster samt önskemål om mer teckenspråkig information på stadens hemsida. Någon av deltagarna menade att system för handläggning och avgiftshantering ibland kan vara svårhanterliga för brukarna vilket ökar behovet av god man eller ombud. Ytterligare en utvecklings fråga som nämndes var samverkan och samverkansplaner liksom tillgången till kognitiva hjälpmedel för socialpsykiatriens målgrupp. Från deltagare framfördes även önskemål om ett medborgarkontor med teckenspråkig personal.

Brukarinflytande

I samband med granskning av boendestöd har inspektörerna noterat att träfflokaler kan fylla olika funktioner som mötesplats för brukare och boendestödjare samt fungera som forum för brukarråd och kamratcirkel. Av de granskade stadsdelsnämnderna erbjuder Hägersten- Liljeholmen, förutom en traditionell träfflokal, även en mötespunkt för personer upp till 35 år som även inkluderar neuropsykiatriens målgrupp. Spånga-Tensta saknar helt träfflokal för målgruppen, Kungsholmen driver en träfflokal i kommunal regi medan Skarpnacks lokal drivs på entreprenad. LOV⁴ och valfrihet för brukarna medför att fler utförare har kontakt med målgruppen och utmaningen är former för brukarinflytande på verksamhetsnivå. Inspektörerna vill framhålla *Brukarrådet* i Hägersten- Liljeholmen som ett gott exempel, då det omfattar hela socialpsykiatri och ger möjlighet till direktkontakt med ansvariga chefer. Utöver brukarråd behöver nya anpassade former för brukarinflytande utvecklas som t.ex. cafémöten och kontakter via sociala medier samt förenklade vägar för synpunktshantering och liknande.

Stadens utvecklingsarbete

Inspektörerna vill uppmärksamma de kompetens- och utbildningssatsningar för handläggare som socialförvaltningen bedrivit under 2012. Fokus har varit kommunikations- och informationsmaterial riktade till barn, handläggningsprocessen och rättspraxis samt en avslutande föreläsning om bemötande. Stadens funktionshinderombudsman har i samverkan med intresseorganisationerna arbetat fram en *Bemötandeguide* i olika format, bl. a en version för stadens hemsida. Hemsidan utvecklas kontinuerligt, bl. a pågår ett arbete kring e-tjänster för ansökan om och SoL- och LSS- insatser vilket kan öka brukarnas möjligheter till delaktighet och självbestämmande.

Pågående arbete och planering 2013

Personaluppgifter

⁴ Lagen (2008:962) om valfrihetssystem
10664 Stockholm, Swedenborgsgatan 20
Telefon 08 508 25000

Pågående granskning inleddes med inhämtande av information angående handläggning och uppföljning genom en stadsövergripande webbenkät riktad till handläggare av vuxenären den inom funktionshinderområdet. Enligt stadens enhetschefer var, nov 2012, antal handläggare 88 och 56 personer har besvarat enkäten, vilket ger svarsfrekvensen 64 %. Enkätsvaren visar på att det råder hög personalomsättning i staden då närmare 40 % av handläggarna uppger att de har arbetat på sin nuvarande arbetsplats i mindre än ett år. Motsvarande procent av de svarande är i åldern mellan 20 och 30 år.

- *Trygg och säker*

På temat studeras akter i stadsdelsnämnderna Hässelby-Vällingby och Bromma med avseende på uppföljning, vilket Socialstyrelsen uppmärksammat som ett eftersatt område. Endast 11 procent av Sveriges kommuner följer upp alla beslut om bostad med särskild service för vuxna enligt LSS inom ett år, för Stockholms län är motsvarande siffra 28 procent. Granskningen presenteras i sin helhet i rapport 2013-03.

Kommande granskningar

Fortsatt granskning av bostad med särskild service för vuxna, LSS 9§9 kommer att genomföras utifrån olika teman, i enlighet med kvalitetsområden och redovisas i ett antal delrapporter.

- *Självbestämmande och integritet*

Möjligheter till kultur och fritid samt tillgång till gemensamhetsutrymmen.

Brukarens delaktighet i samband med nystartade gruppbofäder.

- *Helhetssyn, är samordnade och präglas av kontinuitet*

Utformning av gruppbofäder för personer över 65 år.

Granskningsresultat kommer att presenteras i delrapporter under året.

Bilagor

1. Funktionshinderinspektörernas årsrapport verksamhetsår 2012