

Handläggare
Lotta Hedstad
Ann-Kristin Sandebjer
Telefon: 08 508 25 123/ 407**Till**
Socialnämnden
2016-06-14

Helhetssyn och tillgänglighet vid komplexa ärenden

Förvaltningens förslag till beslut

1. Socialnämnden godkänner funktionshinderinspektörens rapport
2. Socialnämnden överlämnar rapporten till Kungsholmen, Skarpnäck, Älvsjö och Östermalms stadsdelsnämnder

Gillis Hammar
förvaltningschefVeronica Wolgast Karlberg
avdelningschef

Sammanfattning

Aktuell granskning är nummer två på temat helhetssyn och tillgänglighet för personer med komplexa behov. Granskningen har genomförts i stadsdelsförvaltningarna Kungsholmen, Skarpnäck, Älvsjö och Östermalms från januari till och med april månad. Totalt har 35 ärenden granskats.

Former för kontakt och tillgänglighet ser olika ut i förvaltningarna vad gäller respektive målgrupp. För personer med funktionsnedsättning råder större tydlighet då de är knutna till stadens kontaktcenter. Ett aktivt utvecklingsarbete och informationsutbyte med stadens kontaktcenter pågår vid flera stadsdelsförvaltningar i syfte att bredda kontaktcenters uppdrag.

I tre av de fyra förvaltningarna planeras omorganisationer. Olika former av samverkansmöten pågår internt och med externa aktörer i syfte att öka samsyn och helhetssyn på den enskildes situation. Resultat av granskningen redovisas utförligt i bilagd rapport.

Bakgrund

Funktionshinderinspektörernas uppdrag innebär att granska kvaliteten i biståndsbedömda insatser inom funktionshinderområdet, inklusive socialpsykiatri. Inspektörsuppdraget har ett generellt brukarperspektiv och utgör ytterligare ett led i att säkra kvalitetsutveckling i staden. Granskningarna belyser en insats i taget och bevakar likställigheten för brukare i staden. Kopplad till insatsen genomförs aktgranskning vid metodiskt utvalda stadsdelsnämnder. Återkopplingar sker i dialogform till chefer, personal, råd för funktionshinderfrågor och i möjligaste mån till brukarna, i syfte att bidra till verksamheternas kvalitetsutveckling. Uppdraget medför kontakt med brukarorganisationer och råd för funktionshinderfrågor.

Kvalitet

I både Socialtjänstlagen (SoL) och 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 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

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för stadsövergripande sociala frågor. Ärendet har behandlats vid förvaltningsgrupp den 8 juni 2016 och vid funktionshinderrådet den 9 juni 2016.

Ärendet

Helhetssyn och tillgänglighet

Innevarande granskning är nummer två på temat helhetssyn och tillgänglighet, avseende personer med komplexa behov i stadsdelsnämnderna Kungsholmen, Skarpnäck, Älvsjö och Östermalm. Målgruppen som avses är personer med omfattande eller komplicerad psykiatrisk problematik och ingår i regeringens satsning *PRIO psykisk ohälsa*.¹ I planen betonas vikten av att rikta

fokus mot de mest utsatta för att nå störst effekt av samordnade insatser. Samverkan mellan socialtjänst, hälso- och sjukvård samt andra myndigheter krävs för att nå socialtjänstens mål om helhetssyn och god kvalitet.

Samverkan

Vad gäller socialtjänstens organisation av socialt arbete framstår två ytterligheter, specialiserad verksamhet och motsatsen den generaliserade verksamheten. Utifrån klientbehov möjliggör den senare i högre grad en helhetssyn och den specialiserade verksamheten kopplas ihop med samarbetssvårigheter över enhetsgränser.² Samverkan kan beskrivas utifrån fem nivåer, där koordination och kollaboration närmast rör sig begreppet samverkan. Forskare konstaterar att det finns relativt lite forskning kring samverkan och dess betydelse,³ vidare att denna forskning främst rör samverkan mellan, sällan inom organisationer. Antalet samordnade individuella planer (SIP) utgör en viss måttstock på hur väl samverkan fungerar mellan landsting och kommun. Av granskningsresultat framgår såväl denna samverkan som andel SIP som ett generellt utvecklingsområde, dock med vissa lokala variationer och goda exempel.

Granskningsresultat

Fakta målgruppen	Skarpnäck	Älvsjö	Kungsholmen	Östermalm
Antal granskade ärenden	18	9	5	3
Män	10 (55 %)	5 (56 %)	1	2
Kvinnor	8 (45 %)	4 (44 %)	4	1
Medelålder kvinnor	40, 2 år	43, 2 år	51,2 år	45 år
Medelålder män	43, 8 år	32, 6 år	63 år	45,5 år
Medelålder alla	41, 7 år	37, 3 år	53,6 år	30,1 år

Kungsholmen

Kungsholmens stadsdelsförvaltning är organiserad i tre avdelningar, enheter för funktionsnedsättning respektive socialpsykiatri ingår båda i avdelning social omsorg.

Styrkor

- Kungsholmen har en värdegrund- även nedbruten på enhetsnivå

² Blom, (1998)

³ *Samverkan - välfärdsstatens nya arbetsform* (1999), Danermark och Kullberg

- Kungsholmen/innerstaden har lokala nätverk för samverkan mellan myndigheter
- Samverkan och helhetssyn finns i och kring ärenden
- Fungerande handlägningsprocess i de granskade ärendena
- Tydlig information ges till brukaren vilket också noteras i journalanteckningar
- Arbetsterapeutisk bedömning i utredning bidrar till en helhetssyn men måste föras till beställningen

Utvecklingsområden

- Handläggargruppen efterfrågar förstärkning av arbetssätt och rutin för introduktion vid nyanställning
- Handläggargruppen efterfrågar tydliga skriftliga rutiner i samband med ärendefördelning mellan enheter samt ett ökat chefsansvar för inledande kontakt med berörd enhet

Skarpnäck

Skarpnäcks stadsdelsförvaltning är organiserad i fyra verksamhetsområden, socialpsykiatri inom avdelningen individ- och familjeomsorg, enheten för personer med funktionsnedsättning är organiserad tillsammans med äldreomsorgen.

Styrkor

- Rutin för samverkansmöten med alla enheter vid behov
- Mottagningsgrupp som även arbetar vräkningsförebyggande
- Uppmärksammar frågor kring våld i nära relationer
- Kvalitetsutveckling enligt metoden ”Leda för resultat”

Utvecklingsområden

- Kompetensutveckling för personalen vad gäller olika funktionsnedsättningar
- Samverkan mellan enheterna vid gemensamma ärenden behöver underlättas
- Lång tid från ansökan till att utredning startades
- Efterdaterade journalanteckningar

Älvsjö

Älvsjö stadsdelsförvaltning är indelad i två verksamhetsområden, där socialpsykiatri och funktionshindrade utgör en integrerad enhet inom avdelningen äldre och funktionshindrade.

Styrkor

- Arbetar med resultat från brukarenkät
- Flertalet utredningar startas skyndsamt
- Förekommer arbetsterapeutiska bedömningar - bidrar till en helhetssyn i utredningar
- Barnperspektivet framgår i berörda ärenden
- Brukarens resurser och intressen framträder i hög grad i utredningar

Utvecklingsområden

- Några utredningar behöver kortas ned med betoning på tillräcklig och väsentligt
- Intern samverkan fungerar bra men tydliga rutiner och process kring ärendefördelning efterfrågas
- Metod för uppföljning behöver bli mer samstämmig i arbetsgruppen
- Information om brukarens resurser och intressen bör i större utsträckning föras över från utredning till beställning

Östermalm

Östermalms stadsdelsförvaltning är organiserad i tre verksamhetsområden, stöd- och serviceenheten och socialpsykiatriska enheten är organiserade i verksamhetsområdet socialtjänst samt äldreomsorg

Styrkor

- Stabila arbetsgrupper
- Rutiner för olika former av intern granskning
- Många rutiner för handläggning
- Stöd och serviceenheten använder sig av ett årshjul för årets planering
- Framgår hur brukaren länkas till rätt enhet

Utvecklingsområden

- Kompetensutveckling kring barnperspektivet efterfrågas av handläggarna
- Tydligare skriftliga rutiner efterfrågas av handläggarna
- Samverkansforum i dialogform mellan enheterna efterlyses av handläggare.
- Handläggare efterfrågar tydliga skriftliga rutiner samt ökad delaktighet vid ärendefördelning mellan enheter.

Förvaltningens synpunkter och förslag

I granskningen ingick ärenden med samtidig aktualitet vid enhet för personer med funktionsnedsättning och enhet för socialpsykiatri. Till granskningen efterfrågade förvaltningen samtliga ärenden med samtidig aktualitet. Antal ärenden skilde sig mycket mellan stadsdelsförvaltningarna, från tre i Östermalm till 18 i Skarpnäck. Totalt granskades 35 ärenden. Det låga antalet ärenden med samtidig aktualitet väcker funderingar. Skillnaden i antal ärenden som handläggs gemensamt står inte i proportion till befolkningsunderlaget, då exempelvis Älvsjö redovisar nio ärenden och Östermalm endast tre. Förklaringar kan ses ur olika perspektiv som faktorer kring organisation samt inställning och arbetssätt kring samverkan. Ytterligare en dimension utgörs av hur mycket hänsyn som tas till vad som är mest gynnsamt för brukaren.

Trygg och säker

Målgruppen för granskningen med komplexa behov har många gånger fått en ny, eller förändrad, diagnos sent i livet vilket ställer särskilda krav på socialtjänsten. Behoven måste mötas med särskild kompetens, och rutiner bör finnas kring ärendeöverföring och medhandläggning. Från handläggare efterfrågas mer tydlighet och konkret stöd från ledningen vid gränsöverskridande kontakter. Kollegiegranskning och annan intern genomgång av ärenden som Östermalm arbetar med bidrar till ökad rättssäkerhet och likställighet för brukarna.

Självbestämmande och integritet

Handläggares informationsskyldighet och motivationsarbete avseende insatser och stöd som finns att söka, är viktiga för att uppnå rättsäkerhet och självbestämmande. Granskningen visar att information till brukarna fungerar i stort sett bra, vilket är en förutsättning för att kunna ta ställning till eventuella val av insatser.

Tillgänglighet

Former för kontakt och tillgänglighet ser olika ut i förvaltningarna vad gäller respektive målgrupp. För personer med funktionsnedsättning råder större tydlighet då de är knutna till stadens kontaktcenter. Ett aktivt utvecklingsarbete och informationsutbyte med stadens kontaktcenter pågår vid flera stadsdelsförvaltningar i syfte att bredda kontaktcenters uppdrag. Positivt är att även socialpsykiatrins målgrupp uppmärksammas i sammanhanget, vilket bidrar till ökad likställighet i staden. I Skarpnäcks stadsdelsförvaltning finns en mottagningsenhet som tar emot alla ärenden och länkar vidare till rätt enhet. Arbetssättet förefaller ge en ökad grad av tillgänglighet för brukarna.

Helhetssyn

Organisatoriskt utgör Skarpnäck och Älvsjö två ytterligheter till varandra. Översyn och diskussion om eventuella förändringar av organisationen pågår i tre av de fyra stadsdelsförvaltningarna. Även enheternas lokalmässiga placering kan påverka hur väl intern samverkan fungerar. Personer med komplex problematik är i behov av sammanhållna insatser. Såväl ledning som handläggare menar att samverkan många gånger är personbundet. I sammanhanget utgör andel SIP ett tydligt utvecklingsområde som ett nödvändigt verktyg för den enskilde och myndigheter i samverkan. Såväl Kungsholmen som Östermalm beskriver kontinuerliga möten för samverkan med externa aktörer till förmån för brukaren. Ledningen i Skarpnäck strävar efter en sammanhållen socialtjänst där korta, dagliga möten spelar en viktig roll. Handläggargrupper önskar ha möten mellan enheter för ökad samsyn och kompetensutveckling. Granskningen visar på att antal handläggargrupper varierar mellan de aktuella

stadsdelarna, vilket kan kopplas ihop med faktorer som personalomsättning och intern omorganisation.

Kunskapsbaserad

Vid dialogmöten med handläggarna i förvaltningarna framträdde en bild av nya handläggares behov av konkret ärendehandledning. Trots att DUR-rutiner finns skiljer sig uppföljningsmetoder åt, även inom arbetsgrupper. Med detta följer att stadens enheter förutom nedskrivna rutiner även måste hitta arbetssätt för att implementera och följa upp att handläggningen fungerar. I flertalet av samtalen med handläggare och chefer diskuterades vikten av introduktion för nyanställda och utmaningen att kunna genomföra rutinen trots vakanser och avsaknad av ledning. Det lokala ledningssystemet ska omfatta en alternativ plan då normala rutiner inte fungerar.

Bilaga

Granskningsrapport 14

Helhetssyn och tillgänglighet för personer med komplexa behov i Kungsholmen, Scharpnäck, Älvsjö och Östermalms stadsdelsförvaltningar.