

Handläggare
Lotta Hedstad
Telefon: 08-50825123
Carina Gillgren
Telefon: 08-50825611**Till**
Socialnämnden
2017-02-28

Årsrapport 2016 Funktionshinderinspektörer

Förvaltningens förslag till beslut

1. Socialnämnden godkänner funktionshinderinspektörernas årsrapport
2. Socialnämnden överlämnar rapporten till kommunstyrelsen
3. Socialnämnden överlämnar rapporten till samtliga stadsdelsnämnder

Gillis Hammar
FörvaltningschefVeronica Wolgast Karlberg
Avdelningschef

Sammanfattning

Funktionshinderinspektörerna har under 2016 genomfört två granskningar och två uppföljningar av tidigare granskningar. Granskningarna visade att DUR utredningsmaterial är väl implementerat då det används i nära samtliga granskade ärenden. Båda granskningarna visade att den enskildes delaktighet i handläggningsprocessen behöver öka. För en helhetssyn i ärendet behöver uppgifter om den enskildes intressen, resurser och önskemål i större omfattning framgå i utredningar och beställningar. Flera stadsdelsförvaltningar har som rutin att efterfråga intyg och underlag till utredningen vilket bidrar till en helhetsbild av den enskildes situation. Barnperspektivet behöver stärkas och barns rättigheter måste tillgodoses i handläggning av ärenden som rör vuxna. Det pågår ett omfattande utvecklingsarbete i stadsdelsförvaltningarna för att utarbeta och uppdatera rutiner för såväl handläggning som intern samverkan. Intern kollegiegranskning skapar ett lärande för handläggarna och bidrar till likställighet i staden.

Bakgrund

Stockholms stads funktionshinderinspektörer har till uppgift att granska kvalitet i biståndsbedömda insatser som ges till personer med funktionsnedsättning enligt Socialtjänstlagen (SoL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

Funktionshinderinspektörernas granskningsarbete planeras utifrån en granskningsmodell som dels bygger på lagstiftningens bestämmelser om god kvalitet inom socialtjänsten och dels på de kvalitetsområden som utformats av Socialstyrelsen och Sveriges Kommuner och Landsting (SKL). Kvalitetsområdena anger att socialtjänstens service och insatser:

- Är trygga och säkra och präglas av rättssäkerhet i myndighetsutövningen
- Bygger på respekt för människors självbestämmande och integritet
- Är tillgängliga och jämlikt fördelade
- Utgår från en helhetssyn, är samordnade och präglas av kontinuitet
- Är kunskapsbaserade och effektivt utförda¹

Granskningarna följer i huvudsak arbetsmodellen nedan:

- Inledande informationsbrev till berörd stadsdel eller verksamhet
- Informationsmöte med ledning
- Dialogmöte med medarbetare
- Genomgång av verksamhetsplan, rutiner, metoder och policydokument
- Aktgranskning
- Återkoppling till medarbetare
- Återkoppling till ledning
- Återkoppling till berört lokalt råd för funktionshinderfrågor
- Rapport till socialnämnden
- Rapport till berörda stadsdelsnämnder
- Uppföljning cirka sex månader efter avslutad granskning

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för stadsövergripande sociala frågor. Förvaltningsgruppen har behandlat ärendet den 22 februari 2017. Funktionshinderrådet har behandlat ärendet 23 februari 2017.

Ärendet

Funktionshinderinspektörerna har under våren 2016 genomfört granskning av helhetssyn och tillgänglighet rörande personer med komplex problematik i Kungsholmen, Skarpnäck, Älvsjö och

¹ <http://www.socialstyrelsen.se/indikatorer/godvardochomsorgisocialtjansten>

Östermalms stadsdelsförvaltningar. Granskningen omfattade totalt 35 akter. Under hösten 2016 har rättssäkerhet och likställighet i handläggning av personlig assistans granskats i Södermalm, Spånga-Tensta och Skärholmens stadsdelsförvaltningar. Granskningen omfattade totalt 43 akter.

Granskningsresultat

Årets granskningar visade att DUR utredningsmaterial är väl implementerat i de granskade stadsdelsförvaltningarna. Det innebär en trygghet för den enskilde att utredning sker med samma verktyg oavsett var hen bor och ansöker om insatser. Samtidigt saknas uppgifter återkommande om den enskildes intressen, resurser och önskemål återkommande saknades i utredningar och beställningar. Det kan tyda på att frågor i DUR utredningsmaterial inte alltid ställs till den enskilde eller att uteblivna svar inte redovisas i utredning.

Båda granskningarna visade att den enskildes delaktighet i handläggningsprocessen behöver öka. Det behöver i ökad utsträckning framgå i utredning och journal hur den enskilde har beretts möjlighet att komma till tals och om kommunikationsstöd har behövts.

Granskningarna visade vidare att det förekommer både långa utredningstider och lång tid mellan inkommen ansökan till att utredning inleds. Att utreda komplexa ärenden och omfattande behov kan vara tidskrävande och utredningen kan ta tid i väntan på läkarintyg och andra utlåtanden som efterfrågats som underlag. Beskrivning av konsekvenser av en funktionsnedsättning behövs för att kunna göra en korrekt bedömning av den enskildes behov och bidrar till en helhetsbild av den enskildes situation. Det är därför positivt att flera stadsdelsförvaltningar har som rutin att efterfråga intyg och underlag till utredningen från exempelvis läkare och arbetsterapeut. Det är däremot inte tillfredsställande med långa väntetider och utredningstider när ingen utredningsaktivitet kan utläsas ur journal. Svårigheter att internt avgöra vilken enhet som ska handlägga ett ärende ska inte bidra till lång utredningstid.

Båda granskningarna visade att det finns ett behov av fortsatt utvecklingsarbete för att stärka barnperspektivet i handläggningen av ärenden som rör vuxna. Bland handläggare verkar det råda en osäkerhet kring gränsdragningar, ansvar och befogenheter när vuxna som söker bistånd för egen del är föräldrar till minderåriga barn. Vidare behöver det säkerställas att det i utredningen ingår information om barnets situation, hur barnet påverkas av den vuxnes situation och behov av stöd och om stöd och information givits till barnet för egen del. De utbildningsinsatser som genomförts av socialförvaltningen och Carpe under hösten 2016

kring barnperspektiv i handläggningen har genomgående välkomnats av handläggarna.

Förekomsten av samordnade individuella planer (SIP) och individuella planer enligt LSS var låg i båda granskningarna. Det fanns en variation i synen på samordnad individuell plan som ett användbart verktyg för att samordna den enskildes insatser. För att säkerställa den enskildes inflytande och delaktighet liksom för att skapa en helhetssyn kring den enskildes situation behöver en ökad samordning genom dessa planer ske. Granskningarna har visat goda exempel på både intern och extern samverkan. Kontinuerliga samverkans- och informationsmöten kan ses som ett brobygge mellan enheter och externa aktörer till förmån för den enskilde.

Det ser olika ut i stadsdelsförvaltningarna kring former för kontakt och tillgänglighet beroende på målgruppsstillhörighet. För likställighet och lika tillgång till information och service ska det inte råda skillnader beroende på om den enskildes ärende handläggs inom socialpsykiatrisk enhet eller enhet för personer med funktionsnedsättning. Kontaktcenter bidrar till en ökad tillgänglighet i staden och det är positivt att ett arbete pågår med att säkerställa att socialpsykiatrins målgrupp omfattas av deras arbete.

I de granskade stadsdelsförvaltningarna varierar personalomsättningen. En hög personalomsättning innebär en risk för kompetensförlust. För en säker myndighetsutövning och kompetensförsörjning krävs strategier. Granskningen av personlig assistans visade att några stadsdelsförvaltningar valt att överrekrytera och tillsatt ytterligare tjänst utöver grundbemanning. Det gör verksamheten mindre sårbar vid avslut av tjänst, föräldraledighet eller sjukdom. I stadens handlingsplan för att förbättra arbetssituationen för handläggare inom socialtjänsten ingår aktiviteter som introduktionsprogram för nyanställda och mentorskap. Årets granskningar visade att verksamheterna kommit olika långt i sitt arbete med att erbjuda intern introduktion och mentorskap till nya medarbetare.

Slutligen konstateras att brukarperspektivet i handläggningen enligt SoL och LSS behöver stärkas. Den enskilde behöver i större utsträckning beredas möjlighet att komma till tals och ha inflytande över utformningen av de insatser som beviljas. Sammantaget behövs ett fortsatt utvecklingsarbete för att säkerställa och underlätta handlägningsförfarandet både utifrån ett handläggarperspektiv och utifrån ett brukarperspektiv.

Uppföljning

Inspektörerna har utvecklat granskningsmodellen till att även omfatta en uppföljning som sker cirka sex månader efter genomförd granskning. Under 2016 har uppföljningar gjorts i stadsdelsförvaltningarna Hägersten-Liljeholmen och Bromma som granskades hösten 2015 och Skarpnäck, Älvsjö och Östermalm som granskades våren 2016. Uppföljningarna visade att det pågår ett arbete med att ta fram, uppdatera och implementera rutiner och metoder. I några stadsdelsförvaltningar har planerade organisationsförändringar genomförts.

Granskningarna och uppföljning av tidigare granskningar visade att det pågår ett omfattande utvecklingsarbete i stadsdelsförvaltningarna med att utarbeta och uppdatera rutiner för såväl handläggning som intern samverkan. I majoriteten av de granskade stadsdelsförvaltningarna fanns rutiner för intern kollegiegranskning eller så pågick ett arbete med att ta fram sådana rutiner. Intern kollegiegranskning bidrar till likställighet och skapar ett lärande för handläggarna.

Planering 2017

Under 2017 kommer funktionshinderinspektörerna att genomföra en granskning av handläggning av samtliga insatser för barn 0 till 17 år enligt LSS på temat barns delaktighet och rätt att komma till tals.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen föreslår att socialnämnden godkänner funktionshinderinspektörernas årsrapport 2016.

Bilagor

1. Årsrapport 2016 Funktionshinderinspektörer
2. Instruktion för funktionshinderinspektörer, KF/KS 2007:8