



SOCIALTJÄNSTFÖRVALTNINGEN

Rapport från granskning i Rinkeby-Kista

2008-03-03 - 2008-05-31

Daglig verksamhet LSS
Sysselsättning SoL

Funktionshinderinspektörer:
Lena Tengvall och Ann-Kristin Sandebjer





SOCIALTJÄNSTFÖRVALTNINGEN

Innehållsförteckning

SAMMANFATTNING	2
1. BAKGRUND	3
1.1 Inspektörsuppdraget	3
1.2 Styrdokument	3
2. BEGREPP OCH FÖRKORTNINGAR	4
3. GRANSKNINGSARBETET	5
3.1 Pilotgranskning	5
3.2 Metod	5
3.3 Områdesbeskrivning	6
3.4 Genomförande	6
3.5 Rapportering	7
4. ORGANISATION	8
4.1 Funktionshinderområdet	8
4.2 Socialpsykiatri	9
5. MYNDIGHETSUTÖVNING	10
5.1 Handläggning och dokumentation	10
5.2 Intern samverkan	12
6. VERKSAMHETBESKRIVNING	13
6.1 Daglig verksamhet enligt LSS	13
6.2 Rinkeby – Kista dagliga verksamhet	14
6.3 Tornskuggan	14
6.4 Langelandsgruppen	16
6.5 Restaurang Raskens	17
6.6 Sysselsättning SoL/Socialpsykiatri	18
6.7 Arbetscentrum Akalla	19
7. PEDAGOGISKT FÖRHÅLLNINGSSÄTT	21
7.1 LSS	21
7.2 SoL	23
8. BEMÖTANDE/DELAKTIGHET/SJÄLVBESTÄMMANDE	23
8.1 SoL	24
8.2 Synpunkter från deltagarna vid AC	25
8.3 LSS	26
8.4 Synpunkter från arbetstagare inom DV	27
9. UTVECKLINGSSOMRÅDEN	28
9.1 SoL	28
9.2 LSS	29
10. GODA EXEMPEL	31
10.1 Kvalitetsarbete	31
10.2 Pedagogiskt förhållningsätt	31
10.3 Arbete med ökad delaktighet	31
10.4 Introduktionsmodell	31
11. SLUTSATSER	32
12. BILAGOR	33

SAMMANFATTNING

Funktionshinderinspektörerna för Stockholms stad har genomfört en pilotgranskning av daglig verksamhet enligt LSS och sysselsättning inom socialpsykiatri enligt SoL vid Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning 2008-03-01-2008-05-31. Granskningen har genomförts med ett generellt brukarperspektiv med fokus på de centrala begreppen; bemötande, delaktighet och självbestämmande.

Information har inhämtats via intervjuer med förvaltningsledning, ansvariga chefer och personalgrupper samt brukarrepresentanter. Inspektörerna har haft kontakt med berörda handikappråd och enligt instruktion kontinuerligt informerat kommunstyrelsens handikappråd. Samtliga aktuella verksamheter inom stadsdelsnämndens område har besökts och vid Arbetscentrum (SoL) samt Tornskuggan, Restaurang Raskens och Langelandsgruppen (LSS) har utförliga observationer genomförts. Inspektörerna har i dialogmöten återkopplat iakttagelser till brukare, personalgrupper och ansvariga chefer inom respektive område. Några utvecklingsområden har noterats och goda exempel har lyfts fram.

Ett behov av ökad kvalitet i all handläggning och dokumentation framstår tydligt inom båda verksamhetsområdena. Inspektörerna anser att möjligheten att kunna följa sitt ärende ingår som en grundläggande del för att uppnå lagstiftningens intentioner om delaktighet för den enskilde. Inspektörerna ser en positiv utveckling i utförardokumentationen via ParaSoL liksom i arbetet med att införa utredningsmodellen DUR inom socialpsykiatri samt kollegiegranskning inom myndighetsutövningen för funktionshinderområdet.

Socialpsykiatri i Rinkeby-Kista erbjuder både biståndsbedömd arbetsverksamhet och sysselsättning samt öppna träfflokaler. Inspektörerna uppfattar gränserna mellan dessa olika verksamhetsformer som flytande. Tydligare gränser skulle öka brukarnas möjlighet att välja rätt insats och underlätta för den enskildes utveckling och leda till sysselsättning på den öppna arbetsmarknaden.

Inom ramen för socialpsykiatrins arbetsverksamhet används en introduktionsmodell vilken kan ses som ett konkret exempel på aktiv och tydlig brukarmedverkan.

Inspektörerna vill lyfta fram det pedagogiska arbets- och förhållningssättet inom daglig verksamhet i Rinkeby-Kista och den arbetsmodell som tillämpas av funktionshinderområdets Resursteam. En viktig del i det pedagogiska arbetet är en tydlig kommunikation och ett kognitivt stöd. Inom Rinkeby-Kista dagliga verksamheter finns goda exempel på ett utvecklat bildstöd genom pictogram och foto, vilket skulle kunna spridas ytterligare inom verksamheten.

Ett pedagogiskt förhållningssätt skulle även för socialpsykiatrins målgrupp ge möjlighet till positiv utveckling. Genomgående skulle ett ökat erfarenhetsutbyte mellan de olika verksamhetsområdena bidra till att bättre tillvarata specifik kunskap och kompetens.

Granskningen har uppmärksammat dilemmat mellan den enskildes behov av trygghet kontra utveckling och vill poängtera vikten av att verksamheterna håller dessa frågeställningar levande.

1. BAKGRUND

1.1 Inspektörsuppdraget

I enlighet med Kommunstyrelsens beslut 2007-05-02 inrättades två tjänster som funktionshinderinspektörer (Fui) med uppgift att granska och inspektera stöd och insatser inom funktionshinderområdet utifrån ett generellt brukarperspektiv. Uppdraget avser insatser enligt både socialtjänstlagen (SoL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) för personer i alla åldersgrupper.

Syftet med uppdraget är att säkra goda levnadsförhållanden för målgruppen utifrån en helhetssyn på den enskildes situation, främja en god kvalitetsutveckling, förstärka likställigheten över staden och verka för den enskildes rätt till självbestämmande och delaktighet.

Strukturen i inspektörsarbetet bygger på aktuell lagstiftning, studier av handikappolitiska program samt övergripande mål och riktlinjer. Avgörande begrepp som bemötande, delaktighet och självbestämmande har lyfts fram då dessa har stor betydelse för utformandet av och innehållet i stöd och service till personer med funktionsnedsättning. En nära dialog förs med brukarna och deras företrädare för att hålla dessa viktiga begrepp och frågor levande.

För att säkerställa att inspektörsarbetet utförs så objektivt och enhetligt som möjligt har granskningsmanualer för intervjuer och observationer utarbetats som vilar på ovanstående. Manualerna ger stöd och struktur för inspektörerna att arbeta på ett likvärdigt sätt oavsett verksamhet och stadsdel.

Vid konstaterade brister ska inspektörerna söka klarlägga var i processen orsaken finns och föreslå åtgärder för att förhindra en upprepning. En viktig del av inspektörernas uppgift är att uppmärksamma och sprida goda exempel så att utvecklingsarbete och aktiviteter som pågår inom verksamhetsområdet når utanför den egna stadsdelen. (Bilaga 1)

1.2 Styrdokument

Styrdokument på olika nivåer ska tillförsäkra personer med funktionsnedsättning goda levnadsvillkor samt kvalitetssäkra det stöd och de insatser som samhället erbjuder. All verksamhet ska bygga på de övergripande dokumenten och dess innehåll ska genomsyra det praktiska arbetet som utförs. Inspektörsuppdraget ska uppmärksamma att den enskildes brukarens situation kan relateras till och att insatser utformas i enlighet med dessa dokument. (Bilaga 2)

2. BEGREPP OCH FÖRKORTNINGAR

Begrepp och förkortningar som används i rapporten förklaras nedan, i alfabetisk ordning.

- APT- arbetsplatsträff
- AC- Arbetscentrum
- Brukare inom AC – benämns deltagare
- Brukare inom DV- benämns arbetstagare
- DV - Daglig verksamhet enligt LSS
- DOA (dialog om arbetsförmåga) – en utredningsmodell för bedömning av arbetsförmåga.
- DUR- (står för Dokumentation, Utvärdering och Resultat), en strukturerad utredningsmodell för att höja kvaliteten i utredningsarbetet men också att öka delaktigheten för den enskilde.
- ESL- pedagogik (Ett självständigt liv), är ett allmänt förhållningssätt och en pedagogisk metod i den dagliga kontakten och i arbetet med enskilda personer vid schizofreni. Ursprungsprogrammet har utarbetats i USA av dr Robert Paul Liberman och anpassats till svenska förhållanden av psykolog Per Borell.
- KASAM- Aaron Antonovsky har skapat det så kallade "KASAM-begreppet". Känslan av att se sig själv i ett sammanhang, att förstå och uppleva meningsfullhet. Begreppet innehåller i sin tur tre delar. Dessa är *begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet*. (Se även bilaga 8.2).
- LSS - Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (1993:387).
- Paraplysystemet – Stockholms stads databaserade verksamhetssystem för handläggning och dokumentation.
- ParaSoL – ett dokumentationssystem, kopplat till Paraplysystemet, för utförare inom äldre- och handikappomsorg.
- Pictogrambilder- ett visuellt språk utvecklat för människor med kognitiva svårigheter.
- R- K – Rinkeby - Kista
- SoL – Socialtjänstlagen (2001:453).
- TEACCH– (Treatment and Education of Autistic and related Communication, handicapped CHildren), är ett habiliteringsprogram för autistiska personer i alla åldrar. Första grunden lades 1966 av Eric Schopler, USA. Structured Teaching handlar dels om att utveckla individens förmågor och färdigheter inom vardagslivets alla funktionsområden och dels om att anpassa lärandemiljön så att den blir begriplig och mindre stressande för den enskilde. Programmet genomsyras av en grundsyn av respekt för personer med autism.

3. GRANSKNINGSARBETET

3.1 Pilotgranskning

Under perioden 2008-03-01-2008-05-31 har en pilotgranskning genomförts i Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning. Pilotgranskningen har gett inspektörerna möjlighet att utprova och vidareutveckla arbetssätt, manualer och former för återkoppling till berörda verksamheter och brukare.

3.2 Metod

Enligt instruktion för funktionshinderinspektörer ska granskningsarbetet avse biståndsbedömda insatser som erbjuds enligt både SoL och LSS. Intentionerna är att granska likartade insatser parallellt när sådana kan förekommer inom respektive lagrum.

De centrala begreppen i inspektörsarbetet är bemötande, delaktighet och självbestämmande. Etnicitet - och genusaspekter är angelägna samhällsfrågor som genomgående ska uppmärksammas i granskningarna.

Uppdraget kräver områdesbevakning och för det ändamålet skapas nätverk och kontakter med bl.a. referenskommuner. Vid behov hålls möten med t.ex. stadens revisorer, äldreomsorgsinspektörer och skolinspektörer för att lyfta såväl gemensamma som vissa gränsdragningsfrågor.

Inför granskningen skickas informationsbrev till förvaltningsledningen för vidare spridning till handikapprådet och berörda verksamheter. Brev sänds även till brukarnas företrädare. En kartläggning av verksamhetsutbudet i berörda stadsdelar ingår i uppdraget liksom utförliga observationer vid utvalda verksamheter. Till grund för observationerna ligger manualer som utarbetats för ändamålet. Verksamhetsinformation inhämtas genom studier av mål- och policydokument samt vid intervjuer med förvaltningsledning, berörda verksamhetschefer och personalgrupper. Brukare djupintervjuas med särskilt anpassad metodik för respektive område och speciella frågeformulär sänds till brukarforum inom både LSS- och SoL-verksamheter.

I uppdraget eftersträvas en helhetsbild av brukarens totala situation relaterad till den insats som granskas. Oavsett granskningsområde ingår alltid en översyn av handläggning och dokumentation kopplad till aktuell insats. Även utförardokumentation såsom genomförandeplaner granskas inom respektive utförarverksamheter.

Återkoppling sker i dialogform till samtliga berörda parter såsom förvaltningsledning, verksamhetschefer, handikappråd, personalgrupper och brukare.

3.3 Områdesbeskrivning

Stadsdelarna Rinkeby och Kista gick samman till en stadsdel 2007-01-01. Stadsdelen omfattar områdena Kista, Akalla, Husby och Rinkeby med totalt 45 462 invånare. Stadsdelen har en hög grad av såväl första som andra generationens invånare med utländsk bakgrund, 74,5 %, Rinkeby 89,1%, (enl. uppgifter 2006) Kista har profilerat sig med ett stort antal företag inom data och IT-branschen och har en hög andel dagbefolkning av förvärvsarbetande i området, med 31 826 personer, 2/3 män och 1/3 kvinnor.

Medelinkomsten för stadsdelen som helhet ligger ca 100 000 kr under snittet för hela staden. (enl. uppgift 2005.) Området som till vissa delar utformades under ”miljonprogrammet” omgärdas av stora rekreatiomsområden som Järvafältet och Hansta naturreservat.

3.4 Genomförande

Ett av de centrala kvalitetskriterierna i inspektörsarbetet är bemötande. För att konkretisera hur målgruppen definierar innebörden av begreppet hölls inledningsvis en fokusgrupp 2008-02-18 med representanter från olika intresseorganisationer. Inbjudan skickades till respektive kansli för FUB (Riksförbundet för Utvecklingsstörda Barn, Ungdomar och Vuxna), Stockholm, RSMH (Riksförbundet för Social och Mental Hälsa) samt deras ungdomsorganisation RUS, Stockholm, FA (Föreningen Autism), Stockholm, IFS (Intresseföreningen för Schizofreni), Stockholm. Urvalet anpassades efter det kommande granskningsområdet.

Genomgående i granskningsarbetet har vi överfört begreppet KASAM; en känsla av sammanhang och begriplighet, som kan ses som en avgörande faktor i alla mänskliga sammanhang. (Bilaga 8.2)

Inspektörsarbetet i R-K inleddes med en intervju av förvaltningsledningen 2008-03-03. Aktuella styr/policydokument och diverse faktaunderlag har inhämtats och intervjuer har genomförts med de olika verksamhetscheferna och personalgrupperna i de berörda verksamheterna. För att få en helhetsbild av samtliga resurser och hur dessa kommer brukarna tillgodo, har inspektörerna samlat information genom ett eller flera besök i alla verksamheter och träffat nyckelpersoner inom området. Inspektörerna har deltagit vid flera av R-K's handikappråds möten och har haft ett inbokat möte med R-K särskilda Resursteam samt träffat personligt ombud för socialpsykiatrins målgrupp.

Inom R-K erbjuds många dagliga verksamheter enligt LSS och inspektörerna har valt att fokusera på Tornskuggan, den största verksamheten, Langelandsgruppen, en verksamhet för personer med autism och Restaurang Raskens, en lunchrestaurang. Den enda biståndsprovade verksamheten inom ramen för socialpsykiatri, SoL, är Arbetscentrum och det är således den som inspektörerna har granskat

Vid flera, ej föranmälda, tillfällen, har inspektörerna besökt Arbetscentrum, Tornskuggan, Langelandsgruppen och Restaurang Raskens för observationer. Observationerna har

genomförts med stöd av manualer utarbetade för ändamålet med hållpunkter väsentliga för respektive verksamhetsområde. Inspektörerna har tagit del av ordinarie aktiviteter, suttit med i grupper och talat med brukarna.

Djupintervju har genomförts med tre brukare på Tornskuggan med frågor hämtade från en brukarrevison i Göteborg (Bilaga 7.1 och Göteborgs stads hemsida). Formuläret omfattar 36 frågor som rör *bemötande*: stöd och trivsel, konflikthantering, rast, lunch och fika, *inflytande/ delaktighet*: arbetsuppgifter, arbetsplatsmöten och planering. För att ge förutsättningar för maximal delaktighet delades intervjun upp på två tillfällen.

Intervju genomfördes även med fyra deltagare på Arbetscentrum. Från brukarrevisonerna i Göteborg har även frågor till personalintervjuerna inom respektive verksamhet hämtats. I brukarnas forum Verkstadsklubben (LSS) och APT samt vid de mindre arbetsgrupperna på Arbetscentrum (SoL) har man arbetat med frågor från inspektörerna under våren. (Bilaga 7.2)

För att få en helhetsbild har inspektörerna tagit del av den dokumentation som är förenad med insatsen. Inom både SoL- och LSS-verksamheten har 10 slumpmässigt utvalda akter granskats, där brukarna både är bosatta och har sin dagliga verksamhet/sysselsättning i R-K. Utförardokumentation har granskats utifrån samma principer vid berörda verksamheter. Stockholms stads revisionskontor har utarbetat mallar som inspektörerna utgått ifrån och där haft nyckelbegrepp som kommunikation och delaktighet i fokus.

3.5 Rapportering

Efter granskningen har inspektörerna haft en muntlig genomgång med personalen inom de aktuella verksamheterna där såväl positiva delar som utvecklingsområden har belysts och alternativa förslag har diskuterats. Handläggargrupperna har presenterats Socialstyrelsens SOFS 2006:5 (S) om dokumentation samt handboken *Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten*, att utgå ifrån vid sitt utvecklingsarbete. Inspektörerna har även i dialogform återrapporterat till ansvariga verksamhetschefer samt till förvaltningsledningen.

Särskild rapportering har genomförts till brukarna, vid ett tillfälle på Arbetscentrums APT- möte med PowerPoint presentation. Vid ett annat tillfälle på Verkstadsklubbens möte inom daglig verksamhet. För att öka brukarnas möjlighet att ta del av inspektörernas arbete hade en PowerPoint presentation, som helt bygger på pictogrambilder, tagits fram till Verkstadsklubbens möte. Åhörarkopior på presentationen har delats ut till brukarna för att ge möjlighet att diskutera frågorna vidare i mindre arbetsgrupper.

Skriftlig rapport lämnas till R-K stadsdelsnämnd samt till socialtjänstnämnden för kännedom och spridning av goda exempel. R-K handikappråd och Kommunstyrelsen handikappråd har följt arbetet och inspektörerna kommer att medverka vid rådmöten för att presentera resultat från granskningen.

Inspektörerna planerar att återkomma till Arbetscentrum inom sex månader för uppföljning och fortsatta diskussioner med brukare- och personalgrupper. För att

förstärka kommunikationen med brukargruppen planeras möten i de mindre arbetsgrupperna.

4. ORGANISATION

4.1 Funktionshinderområdet

I R-K har man en gemensam verksamhetsområdeschef för de två separata verksamhetsområden, funktionshinder och äldreomsorg, vidare en enhetschef för beställarenheten och flera chefer för utförarenheterna.

Inom funktionshinderområdet har man nyligen utarbetat utökade rutiner för återkommande diskussions- och informationsforum för beställar- och utförarverksamheter. Man har satt samman en arbetsgrupp för att ta fram gemensamma spelregler och rutiner och detta dokument ska revideras vid behov eller 1 gång per termin. Återkommande strategidagar och informationsmöten hålls och till vissa av dessa informationsmöten kommer även privata utförare att bjudas in.

Den dagliga verksamheten har sedan 2007-07-01 ett delat ledarskap. Upplägget är ett projekt som ska pågå under två år. De båda cheferna, en man och en kvinna, definierar sitt ledarskap som pedagogiskt och beskriver förhållningssättet enligt nedan:

På verksamheten karaktäriseras det pedagogiska förhållningssättet av att alla individer är unika, har en individuell utvecklingspotential och förutsättningar och behöver en fungerande kommunikation för att kunna utvecklas.

- vi lyssnar på varandra och talar med varandra
- vi är tydliga mot varandra, skapar sammanhang
- vi bekräftar, uppmuntrar och ger varandra stöd utifrån behov
- vi stimulerar varandra till att utvecklas och ta ansvar
- vi skapar en miljö där det är möjligt att utvecklas utifrån olika individers behov
- vi delar med oss av idéer, erfarenheter och kunskaper
- vi prövar innan vi förkastar

Cheferna har fördelat ansvaret för de olika arbetsgrupperna sinsemellan. Båda cheferna uppger att de är mycket ute i verksamheterna och att de känner både brukare och personal till namn.

Verksamheten bygger på processinriktade arbetsgrupper med gemensamma forum. Cheferna har infört ”stor -APT” där all personal deltar, vilket medför en gruppstorlek på ca 50 personer. Detta är ett beslutande forum och förberedande APT- möten hålls i de mindre grupperna 14 dagar innan stormötet.

Kommentar

Inspektörer vill lyfta fram vikten av att hålla interna gemensamma möten och planeringsdagar mellan beställare- och utförarverksamheter. Ett fungerande flöde är avgörande för att den enskilde ska erhålla god kvalitet i sina insatser.

Vi menar att det gagnar verksamheten med en direkt dialog på ledningsnivå. Interna samarbetsfrågor kan fångas upp liksom angelägna utvecklingsområden. Kommande behov kan uppmärksammas tidigt och ligga till grund för utförarnas verksamhetsplanering.

Vi har uppfattat att det delade ledarskapet för R-K DV fungerar bra och att det är en form som gynnar brukarna. Det blir inga mellanled i organisationen och både personal och brukare har direktkontakt med cheferna. Det är lätt att nå ut med information och fånga upp synpunkter i verksamheten. I en stor verksamhet kan det också vara en fördel att dela ansvaret för de stora frågorna med en kollega.

4.2 Socialpsykiatri

Organisatoriskt sorterar vuxenenheten/socialpsykiatri för vuxna (från 18 år) under verksamhetsområdet ”Social omsorg” med en gemensam verksamhetsområdeschef och en enhetschef för både beställarenheten och samtliga utförarenheter. Två gruppleddare vid beställarenheten och föreståndare vid respektive utförarverksamhet har det löpande arbetsledaransvaret.

De tidigare stadsdelarna Rinkeby och Kista hade två olika organisationer för den socialpsykiatriska verksamheten vilka efter stadsdelsammanslagningen har sammanförts till en enhet. I den nuvarande stadsdelsförvaltningen finns två träfflokaler, en i Rinkeby och en i Husby samt en arbetsverksamhet, belägen i Akalla. Till detta kommer en planerad träfflokal i RSMH:s regi, belägen i Akalla.

Kommentar

Den socialpsykiatriska verksamheten var, enligt uppgift från handläggare och gruppleddare, utformad på mycket olika sätt när Rinkeby och Kista var skilda stadsdelar. Den nya organisationen har ännu inte funnit sina former och det pågår förändringsarbete på både beställar- och utförarsidan.

Organisationsmodellen med en gemensam chef för beställare- och utförarverksamheten ger fler mellanled som biträdande chefer och föreståndare ute i verksamheterna. Vi menar att det kan medföra en viss tröghet i organisationen då det gäller att uppmärksamma och driva utvecklingsfrågor.

5. MYNDIGHETSUTÖVNING

5.1 Handläggning och dokumentation

LSS 6 § Verksamheten enligt denna lag skall vara av god kvalitet och bedrivas i samarbete med andra berörda samhällsorgan och myndigheter.

Verksamheten skall vara grundad på respekt för den enskildes självbestämmanderätt och integritet. Den enskilde skall i största möjliga utsträckning ges inflytande och medbestämmande över insatser som ges. Kvaliteten i verksamheten skall systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.

SoL 11 Kap.8 § I ärenden hos socialnämnden som avser myndighetsutövning mot någon enskild skall nämnden tillämpa följande bestämmelser i förvaltningslagen (1986:223):

- [14 § första stycket](#) om en parts rätt att meddela sig muntligen,
- [16](#) och [17 §§](#) om en parts rätt att få del av uppgifter,
- [20 §](#) om motivering av beslut,
- [21 §](#) om underrättelse av beslut,

Inspektörernas granskning av handläggning och dokumentation utgår från brukarens rättsäkerhet och rätt till delaktighet och möjlighet att påverka utformningen av sina insatser. Information och kommunikation med den enskilde samt utformningen av beslut och dokumentation är viktiga faktorer som granskas. Vi vill belysa vikten av att ge den enskildes individuella behov utrymme och skräddarsy insatser som stärker självförtroendet och ger utrymme för självständighet.

För att bevaka likställigheten över staden undersöker inspektörerna ifall brukare kan välja fritt utifrån stadens utbud eller om det råder ”stadsdelarrest”.

Granskningen i R-K genomfördes med ”brukarens glasögon” i syfte att få svar på frågan; ”kan jag som brukare följa mitt ärende från ansökan till uppföljning av min insats och kan jag förstå dokumentationen som rör min dagliga verksamhet?”

Aktgranskning SoL och LSS

Aktgranskningar har utgått från de manualer för aktgranskning som är framtagna av Stockholms stads revisionskontor. Inspektörer har i aktgranskningen fokuserat på begreppen *bemötande*, *delaktighet* och *självbestämmande*. Huvudfrågan har varit om den enskilde kan följa sitt eget ärende; d v s om kommunikering och dokumentationen är tillräcklig.

I de granskade LSS-akterna var besluten korrekt utformade med angivelse av personkrets och lagrum. I varken SoL - eller LSS-akterna framgick klart och entydigt hur besluten kommunicerats med den enskilde och journalanteckningar fanns endast sporadiskt. Aktuella beställningar fanns inte till alla beslut och mål för vad som ska uppnås med insatsen angavs endast i lite mer än hälften av beställningarna. Enligt inspektörernas uppfattning var endast ett fåtal beställningar så utförliga att de kunde utgöra tillräcklig grund för att utforma en genomförandeplan.

Vi har vid diskussioner även mötts av förklaringen att det mesta finns i Paraply-/ Para SoL-systemet, vilket vi begärt att få ta del av inför aktgranskningar. Här vill vi poängtera att det ska vara enkelt för den enskilde att få ta del av sin akt oavsett vilket system som används. Här behöver verksamheterna ta fram rutiner för denna viktiga del av handläggningen; att klargöra vad, när och hur man kommunicerar med den aktuella brukaren.

Möte med handläggare

När vi träffade biståndshandläggarna för LSS-området deltog även enhetschefen och kvaliteten i handläggning och dokumentation diskuterades. Rättsäkerheten för den enskilde brukaren och betydelsen av att skriva enkelt och lättförståeligt lyftes upp. Vid mötet framkom att den enskilde alltid delges beslutet men att det kan ske på olika sätt. Några av LSS-handläggarna skickar hela utredningen till den enskilde medan andra sänder enbart beslutet. Vi framförde vid mötet vikten av att notera i journalanteckningar att det är utfört så att det inte uppstår några oklarheter.

Biståndsbedömarna (LSS) i R-K har infört kollegiegranskning efter modell från Norrmalms stadsdelsförvaltning, vilket innebär en internkontroll av handläggning och dokumentation. Både enhetschef och handläggare anser att det är ett verkningsfullt instrument och att man kan lära av varandra genom den insyn som aktgranskningen ger. Hittills har två kollegiegranskningar genomförts och det planeras kontinuerligt varje kvartal.

Vid möte med socialsekreterarna för socialpsykiatri deltog även de två gruppledarna. SoL-handläggarna arbetar aktivt med att uppfylla KF- och nämndmålet som innebär att DUR- utredning ska vara genomförd i hälften av alla ärenden. Vi kan notera att det råder delade meningar om syftet och nyttan med användning av DUR vid utredningstillfället. Någon menar att brukaren kan känna sig sedd och blir involverad i sin egen utredning medan det finns viss tvekan hos andra handläggare där man hänvisar till brukarnas förutsättningar och den egna arbetsbelastningen.

Vi förde en diskussion omkring antalet beviljade insatser för socialpsykiatriens målgrupp och handläggarna hänvisar bland annat till dålig motivation hos klienterna som sällan själva tar initiativ till ansökan. Av de aktuella c:a 362 personerna har endast ett sextiotal biståndsbedömd insats i form av sysselsättning (18 %). Vid mötet nämns att AC's profil av vissa brukare uppfattas som "pysselsättning" och inte som ett steg för att komma ut på arbetsmarknaden. Enligt handläggarna är det svårt att hitta lämplig sysselsättning för unga människor då de ofta behöver mer utbildning och kompletteringar för att kunna gå vidare till arbete.

Uppföljning av en insats är en viktig del av kvalitetsarbetet som också innebär en möjlighet till förändring och utveckling. När det gäller uppföljningar beskrev LSS-handläggarna att de var observanta på om någon var missnöjd med sin verksamhet och önskade en förändring. Även om någon upplevde stiltje i sin verksamhet tog man upp frågan om att byta verksamhet och visade på andra alternativ och möjlighet.

Kommentar

Handläggning och dokumentation är områden som måste utvecklas kontinuerligt utifrån förändrad lagstiftning och ny teknik. Dokumentation och kommunikation är viktigt för brukarnas rättsäkerhet och kvaliteten ska inte påverkas av organisationsförändringar

och handlägggarbyten. Kontinuerlig utbildning måste ske inom området och en aktiv dialog kring detta bör föras i arbetsgruppen. Huvudregeln måste vara att det ska vara lätt för den enskilde att följa sitt ärende. Det framkom vid mötet med handläggarna att brukare sällan efterfrågar sin journal. I strävan efter att uppnå högre grad av delaktighet och självbestämmande för målgrupperna vill inspektörerna lyfta fram detta som ett viktigt utvecklingsområde.

Vi saknar "Individuella planer" för brukare aktuella inom LSS-området och ser detta som en utvecklingsfråga för såväl den enskilde som för verksamheten. Verksamheten får möjlighet till inventering och kartläggning av kommande behov vilket bidrar till en bättre framförhållning. HSO planerar för ett projekt som ska utveckla arbetet med Individuell plan, vilket kan komma att bidra till ett uppsving i frågan.

Inspektörerna uppmuntrar det kvalitetsarbete som pågår i form av kollegiegranskning inom beställarenheten LSS och ser det som positivt för brukarna då det ökar rättsäkerheten och förutsättningarna för likabehandling inom stadsdelen. Med ett öppet arbetssätt ges även möjligheter till "handledning", diskussioner om förhållningssätt m.m. i mer komplicerade ärenden.

Stadsdelsarrest

När det gäller "stadsdelsarrest" har inspektörerna kommit fram till att det inte förekommer inom LSS – verksamheten i R-K. Enligt uppgift från Paraply - systemet köper stadsdelen i stort sett lika många platser inom daglig verksamhet av andra stadsdelar och privata vårdgivare som man själv producerar. Uppgiften är även muntligen kontrollerad med chef och handläggare.

Inom socialpsykiatriområdet uppfattar vi en viss restriktiv hållning till köp av externa platser. Enligt uppgifter från såväl paraplysystem som muntligen verifierad, är 48 platser i egen regi och 17 externa köp, såsom t ex Västerorts aktivitetscenter och bildterapi. Handläggarna framhåller i detta sammanhang svårigheten att motivera målgruppen till insatser framförallt om dessa är förenade med resor. Här kan vi se nyttan av utbildningen i MI (motiverande samtal).

5.2 Intern samverkan

I R-K, liksom i andra stadsdelar, förekommer ibland svårigheter att samarbeta över enhetsgränserna i konkreta ärenden. Vid kontakt och möte med handläggargrupperna kom frågor kring gränsdragningsproblematik upp och konkreta svårigheter att hitta former för handläggning av vissa ärenden. Framförallt gäller detta personer med komplex problematik, där det behövs kompetens från olika områden t.ex. neuropsykiatri, fysiskt funktionshindrade med psykiska problem. Om oklarheten hamnar på handläggarnivå inverkar det negativt i kontakten med brukarna och kan leda till komplicerade samarbetsituationer.

Kommentar

Förslag som diskuterades vid möten, med biståndsbedömarna (LSS) och socialsekreterarna (SoL) var att handläggarna kan använda varandra som konsulter i komplexa ärenden som kräver specialkunskaper. Förvaltningsledningen kan tillsammans med berörda enheter ta fram övergripande policy/styrdokument som stöd i

handläggningen vid samverkans- och gränsdragningsfrågor. Oklarheter avgörs på enhetschefsnivå/gruppledarnivå vid gemensamma möten.

Resursteamets arbets sätt inom funktionshinderområdet syftar till samarbete och brobyggande mellan boende och DV. Teamet har dessutom gjort upp en skriftlig ansvarsfördelning med landstinget. En arbetsmodell som inspektörerna vill rekommendera.

Vi kan se fördelen med gemensamma utbildningar, som t.ex. MI-utbildningen som pågår för beställare och utförare på SoL- sidan, då detta kan medföra ökad förståelse för varandras olika uppdrag. Ett ökat flöde mellan beställare och utförare kan bidra till en positiv utveckling med brukarens bästa i fokus.

6. VERKSAMHETBESKRIVNING

6.1 Daglig verksamhet enligt LSS

Enligt LSS 9§:10 ska daglig verksamhet erbjudas personer i yrkesverksam ålder som inte arbetar eller studerar, om de tillhör lagens personkrets 1 eller 2.

15 § 4, Till kommunens uppgifter hör att medverka till att personer som anges i 1 § får tillgång till arbete eller studier

I stadens riktlinjer LSS: ”Den som till följd av sitt funktionshinder saknar sysselsättning utanför hemmet kan få daglig verksamhet eller sysselsättningsstöd. Då en funktionshindrad person får daglig verksamhet eller sysselsättningsstöd är det angeläget att regelbundet pröva möjligheterna till arbete på den reguljära arbetsmarknaden eller andra skyddade former. Detta underlättas om den enskilde är anmäld som arbets sökande hos arbetsförmedlingen.”

”Socialstyrelsens rapport, ”Daglig verksamhet enligt LSS- en kartläggning”, 2008, framförs i sammanfattningen:

”Utmaningen för den dagliga verksamheten ligger i att vidareutveckla både innehållet och formerna för verksamheten samt öppna vägen till arbetslivet. Vidare konstateras att det övergripande målet med daglig verksamhet, att den enskilde på sikt ska kunna få möjlighet till lönearbete, inte uppfylls. Övergången till ett sådant arbete är nästintill obefintliga. Den dagliga verksamheten tenderar att bidra till inlåsnings effekt då andra aktörer inom arbetsmarknadspolitikens fält inte ser denna grupp som sin målgrupp”

”Socialstyrelsens rapport, ”Daglig verksamhet enligt LSS- en kartläggning”, 2008, Grundläggande för en lyckad placering är den enskildes motivering och individuell träning dessutom handledning (s.k. supported employment). och ett bra samarbete med Arbetsförmedlingen och Samhall (sid 25)

6.2 Rinkeby – Kista dagliga verksamhet

Rinkeby- Kista DV omfattar 85 brukare och 50 personal. Verksamheten säljer 15 platser till andra stadsdelar och 4 till andra kommuner. Ungefär hälften av brukarna har ett annat modersmål än svenska men verksamheten bedrivs på svenska och man använder inte tolkar. Personalens medelålder är c:a 43 år vilket stämmer väl överens med brukarnas ålder.

Den dagliga verksamheten enligt LSS har både bredd och djup i utbudet till brukarna. Den omfattar tio mindre verksamheter som erbjuder arbete och sysselsättning till personer med utvecklingsstörning och autism. Samtliga ger ett individuellt anpassat stöd utifrån den enskildes behov och varje verksamhet har sin egen profil med arbets-, konstnärlig- eller sinnesstimulerande inriktning. Brukarna kan ta del av det samlade utbudet som erbjuds. Vid Langelandsgruppen erbjuds t.ex. en konstnärsgrupp, musikgrupp finns på Tornskuggan liksom fredagsdansen med café där alla brukare som önskar kan medverka. Brukare från alla verksamheter kan också boka och ta del av de olika aktivitetsrummen på Tornskuggan som bibliotek, spelhålan, bollhavet och vita rummet. Habiliteringsersättning utgår med 6,50 per timme och lunchen kostar 25 kronor/dag.(Bilaga 5)

Kommentar

Att brukarna kan erbjudas ett varierat utbud ser vi som positivt men det kan även innebära vissa "inläsningseffekter". Om de flesta behoven kan tillgodoses inom den egna stadsdelen finns en risk att brukaren inte presenteras insatser utanför sitt närområde. Det är en utmaning för handläggaren att ta tillvara uppföljningstillfällen men även att presentera olika alternativ vid nya ansökningar.

Verksamhetsansvarig för daglig verksamhet i R-K har ett utvecklat kontaktnät med företag i närområdet i syfte att utbyta information och tjänster sinsemellan vilket ska gagna målgruppen. Trots att kontaktnät och medvetenhet finns, beskriver handläggare, verksamhetschefer och personal svårigheter att skapa långsiktiga kontakter som leder till praktik eller arbete för målgruppen.

6.3 Tornskuggan

Antal personal: 16

Antal brukare: 35

Målgrupp: personer med måttlig till grav utvecklingsstörning

Yttre miljö

Tornskuggans dagliga verksamhet är beläget mitt i Kista Centrum. Det är en bilfri miljö men via en vändplan strax intill kan färdtjänst och transporter komma fram. De brukare som bor i närheten kan utan problem promenera hit och det är lätt att ta sig till verksamheten med allmänna kommunikationer. Det finns en ramp till ingången och hiss till entrén som ligger en trappa upp.

Lokaler

I entrén till Tornskuggan finns en reception som till stor del bemannas av arbetstagarna. Lokalerna i övrigt består av långa sammankopplade korridorer med många rum av varierande storlek. Alla arbetstagare har ett eget skåp i en av korridorerna. Det finns en gemensam matsal, ett läsrum, ett större aktivitets- och musikrum, ett träningskök, en tvättstuga, ett antal grupprum och ett antal sinnesstimuleringsrum.

Struktur och Rutiner

Tornskuggan har gjort en uppdelning i två stora grupper; Service och Rörelse, med flera smågrupper inom varje grupp. Varje grupp har en egen "hemvist" och sin egen personal. Alla arbetstagare deltar också i olika aktiviteter både inom Tornskuggan och i andra verksamheter.

Dagen börjar flexibelt och arbetstagarna kommer vid olika tidpunkter. Såväl personal som arbetstagare markerar sin närvaro vid en stor tavla och loggar in med hjälp av att flytta sitt personliga foto eller sitt förnamn. Varje arbetstagare blir tillfrågad och får godkänna om det personliga fotot får användas inom verksamheten och detta noteras skriftligt

Måndag morgon inleds med jobbmöten i tvärgrupper annars har man morgonsamling klockan 09.30 med fika i respektive grupp. Vid samlingen går man igenom allas individuella scheman och planerar dagen, därefter följer de anpassade aktiviteterna. På måndagar slutar arbetstagarna runt kl. 13 och personalen ägnar eftermiddagen åt internt arbete som t ex dokumentation. Övriga dagar är det en eftermiddagspaus med fika eller frukt i de mindre grupperna. Det är inget tydligt avslut på dagen och alla går hem vid olika tidpunkter. På fredagar avslutas veckan med dans och fika där alla arbetstagare och personal från övriga grupper inom R-K verksamheter är välkomna till Tornskuggan.

Måltider

Lunch äter de flesta i matsalen, men det finns möjlighet att äta i grupprummen för de som behöver det. Alla har sin speciella plats i matsalen, markerad med ett foto. Menyn planeras enligt ett rullande schema och det finns alltid två rätter att välja mellan samt möjlighet att få specialkost. Det går att ta mat själv eller bli serverad av personal. En matsedel med både bild och text är uppsatt utanför matsalen och man kan även få dagens rätt uppläst. Det finns också tillgång till micro för dem som väljer att ta med sig mat hemifrån.

Arbetsuppgifter

På Tornskuggan erbjuds möjligheter till olika former av sinnesstimulering. Fysiska aktiviteter som t.ex. promenader och innebandy förekommer regelbundet. Flera arbetstagare är engagerade i att dela ut lokaltidningen, någon går med posten och några sysslar med återvinning. En redaktionsgrupp ansvarar för DV:s tidning "Pennan".

Det finns möjlighet för enstaka personer att hjälpa till i Tornskuggans kök. Kreativa sysselsättningar som att rita och måla, baka, läsa, använda dator samt spela och sjunga erbjuds inom verksamheten. De flesta arbetsuppgifterna genomförs i grupp men det finns möjlighet till enskilda aktiviteter. Vid granskning av genomförandeplaner ser vi en hög grad av individualiserad planering och omväxling även för de personer som har omfattande omvårdnadsbehov.

Kommentar

Tornskuggan ger ett öppet och välkomnande intryck och det verkar vara en trygg miljö för brukarna och vi uppfattar att det råder en god stämning. De individuella behoven tas tillvara och brukarna uppmärksammas i en demokratisk anda.

Vi anser att arbetsuppgiften att dela ut Lokaltidningen har många fördelar. Det ger arbetstagarna en konkret och viktig funktion i samhället och ökad kännedom om närområdet.

De stora lokalerna och långa korridorerna på Tornskuggan förmedlar till viss del en institutionskänsla. Detta står i konflikt med att stora ytor ökar tillgängligheten för personer med rörelsehinder, en konflikt värd att fundera över.

Vi har uppmärksammat att receptionen ibland kan bli en uppsamlingsplats i väntan på färdtjänst eller personal som hämtar. En fråga vi ställer oss är; ”vad kan det innebära för den enskilde brukaren; enbart väntetid eller möjligheter till social gemenskap?”

De möjligheter som finns inom Rinkeby-Kista DV tas tillvara och brukarna kan delta i aktiviteter vid de olika verksamheterna. Detta ger en ”vi-känsla” inom hela DV, där både brukare och personal känner varandra och är bekanta med respektive verksamheter. Även för personer med större behov av resurser ges möjligheter till delaktighet och miljöombyte anpassat utifrån de individuella behoven.

6.4 Langelandsgruppen

Antal personal: 5 personal

Antal brukare: 6 brukare

Målgrupp: personer med grav autism

Yttre miljö

Langelandsgruppens lokaler ligger i ett stort bostadsområde med låga flerfamiljshus och området är bilfritt med promenadvägar. Det finns en ramp till ingången och grinden in till verksamheten öppnas med portlås. Det är promenadavstånd till Kista Centrum och man kan åka både buss och tunnelbana till verksamheten.

Lokaler

Lokalerna består av en större lägenhet med kök, allrum, flera mindre rum, toaletter och badrum. Alla arbetstagare har ett eget rum, där de också förvarar sina ytterkläder och privata saker. Varje rum är utrustat med individuellt anpassade möbler och material.

Struktur och Rutiner

På Langelandsgruppen är det utifrån målgruppens behov, oerhört viktigt med rutiner och struktur. Arbetstagarna anländer vid olika tidpunkter och varje person har sina speciella rutiner. De flesta börjar dagen i lugn och ro i sitt eget rum med att fika och bläddra i böcker eller tidningar. Dagen planeras enskilt för var och en och det finns möjlighet till nära och intensivt personalstöd, arbetsmetoden är *en till en*. Dagen förflyter efter uppgjort schema och avslutas enligt individuellt uppgjorda scheman enligt genomförandeplan.

Måltider

Langelandsgruppen hämtar sin mat på Tornskuggan (enligt samma lunchutbud som beskrivits ovan) och arbetstagarna äter tillsammans med personal i allrummet eller enskilt. Det går bra att ta med egen mat, en arbetstagare tar t.ex. med sin frukostsmörgås och äter den som en start på dagen.

Arbetsuppgifter

Verksamheten bygger på TEACCH- metodiken och all personal har genomgått utbildning som inspirerats av metoden. Utevistelser och promenader ingår dagligen samt hämtning av maten på Tornskuggan eller utdelning av lokaltidningen. Läsning, film och musik är återkommande aktiviteter, där ofta material riktat till barn används. Rita och måla är inslag för några personer liksom besök i Tornskuggans sinnesstimuleringsrum. I Langelandsgruppens gemensamma aktivitetsrum anordnas en Konstgrupp en gång per vecka och dit har alla brukare inom R-K 's dagliga verksamhet möjlighet att anmäla sitt intresse.

Kommentar

Langelandsgruppen ger en trygg och lugn miljö som är väl anpassad för personer med autism. De flesta aktiviteter sker individuellt och personal och brukare har en nära och intensiv kontakt. Personaltätheten är hög vilket gör det möjligt att undvika konfrontationer och konflikter som annars skulle kunna uppstå. Vi uppfattar, genom bl a de genomförandeplaner vi granskat, att de aktuella brukarna erbjuds ett varierat schema utifrån sina individuella behov och ansträngningar för att brukarna ska uppnå KASAM är höga i verksamheten.

Det förekommer en del barnböcker, barnfilmer och musik för barn i verksamheten. Om barnkultur erbjuds i hög utsträckning för vuxna personer med utvecklingsstörning eller autism; hur utmanas då behov av utveckling hos den enskilde?

Vad vi känner till finns idag ingen forskning inom området "vuxna personer med funktionshinder och barnleksaker" men vill hänvisa till det utbud av både lättlästa böcker och lättillgängliga filmer och musik för vuxna som finns. Hjälpmedelsinstitutet har mer vuxna alternativ i form av särskilt anpassat material som tagits fram för personer med demens som också skulle passa målgruppen.

6.5 Restaurang Raskens

Antal personal: 5

Antal brukare: 5 (varav 1 aktuell inom LSS).

Målgrupp: Tidigare enbart socialpsykiatri, under en övergångsperiod har man nu en blandad målgrupp.

Yttre miljö

Restaurang Raskens är lokaliserad till servicehuset i Rinkeby Centrum. Den är mycket centralt belägen och det går lätt att komma dit med både tunnelbana och buss. Restaurangen ligger på nedre botten och är lättillgänglig utan trappor och nivåskillnader.

Lokaler

Restaurangköket är ganska litet medan matsalen för gäster är stor och rymlig. Lokalerna är inte särskilt anpassade för personer med funktionsnedsättning men fungerar bra för de personer som har sin verksamhet där nu.

Struktur och Rutiner

Brukarna har varierande arbetstider och särskilt bland arbetstagare från socialpsykiatri förekommer deltid. Verksamheten erbjuder tydliga och självständiga arbetsuppgifter som förekommer på en lunchrestaurang och arbetet följer den struktur och de rutiner som krävs. Brukarna arbetar nära sina arbetsledare och kan på ett naturligt sätt kontinuerligt få instruktioner och stöd. På så sätt uppstår ett gott flöde där den enskilde kan växa och utvecklas.

Måltider

På arbetsplatsen intas de gemensamma lunch- som fikapauserna i restaurangen och anpassas naturligt till de givna arbetsrutinerna. På morgonen samlas man kring en kopp kaffe där man går igenom dagens rutiner.

Arbetsuppgifter

På Raskens ingår alla normalt förekommande arbetsuppgifter i ett restaurangkök. Såväl arbetstagare som personal har sina givna arbetsuppgifter och arbetsplatser. Det finns möjlighet att variera mellan matlagnings-, disk- och städuppgifter.

Kommentar

Restaurang Raskens är så nära ett arbete på öppna arbetsmarknaden man kan komma inom ramen för daglig verksamhet. Där suddas gränserna mellan "personal" och "brukare" ut och vi möttes av ett arbetslag som jobbar tillsammans med ett delat ansvar mot ett gemensamt mål. Det kan bli stressigt och tidspressat men arbetsledarna verkar kunna hantera det och samtidigt upprätthålla en god atmosfär. Arbetsledarna poängterar vikten av humor och att ha en lättsam jargong sinsemellan vilket också bidrar till gemenskap och delaktighet

6.6 Sysselsättning SoL/Socialpsykiatri

För socialpsykiatriens målgrupp erbjuds olika former av sysselsättningar som både kan vara biståndsbedömda och öppna. De biståndsbedömda insatserna beviljas enligt SoL.

SoL 4 kap. 1§.

Socialnämnden skall verka för att människor som av fysiska, psykiska eller andra skäl möter betydande svårigheter i sin livsföring får möjlighet att delta i samhällets gemenskap och att leva som andra.

Socialnämnden skall medverka till att den enskilde får en meningsfull sysselsättning och får bo på ett sätt som är anpassat efter hans eller hennes behov av särskilt stöd.

Enligt Stockholms stads riktlinjer för socialpsykiatri (SoL): "De personer som vill pröva mer arbetsliknande sysselsättning ska erbjudas detta som ett led i rehabiliteringen. En arbetsverksamhet ska kunna ge den enskilde en möjlighet att så småningom kunna gå ut i arbetslivet. Medverkan i arbetsverksamheten bygger på den enskildes behov och önskan. Samverkan ska ske med försäkringskassan och andra berörda myndigheter."

Sysselsättningsverksamhet kan delas upp i olika kategorier

Träfflokal som ej biståndsprövas. Mål och syfte med verksamheten är att bidra till att bryta isolering och skapa en trygg samlingspunkt för personer med långvariga psykiska funktionsnedsättningar. Här bidrar brukarna aktivt med förslag på verksamhetens innehåll samt deltar i vissa praktiska sysslor som behöver utföras.

Sysselsättningsverksamhet som oftast biståndsprövas, där man arbetar motiverande och stödjande med en tydlig pedagogik. Målgruppen är personer som har resurser att delta minst på en halvtid. Inom ramen för denna verksamhet erbjuds inslag av friskvård och skapande aktiviteter. Här är det viktigt att man vid behov får hjälp att komma vidare till en mer strukturerad verksamhet.

Arbetsverksamhet som biståndsprövas då man bedömer att en person befinner sig nära arbetsmarknaden. Där är det viktigt att få möjlighet till en praktikplats med ett långsiktigt mål att komma ut i arbete.

I R-K erbjuds personer med socialpsykiatrisk problematik öppna aktiviteter och sysselsättning vid två träfflokaler samt en arbetsverksamhet. För att ta del av arbetsverksamheten vid Arbetscentrum krävs ett biståndsbeslut och där är 34 personer aktuella med en medelålder av c:a 45 år. Arbetstagare vid AC erhåller ersättning för hel eller halv dag med 15 respektive 30 kronor. Lunch lagas gemensamt en gång/vecka och arbetstagarna betalar 25 kronor/lunch.

Från AC finns möjlighet att gå vidare till Husby gård för att göra en arbetsförmågeutredning. Där bedrevs tidigare projektet ”Hela människan”, vilket numera omvandlats till ett internt projekt inom stadsdelen. Till Husby gård kommer även personer med försörjningsstöd som ett led i att komma vidare ut på arbetsmarknaden. Arbetsförmågeutredningen görs av arbetsterapeuter enligt ett särskilt bedömningsinstrument, DOA (Dialog Om Arbetsförmåga).

De två träfflokalerna har olika geografisk placering; Träff-10:an är belägen i Husby med c:a 21 besökare vardag och SESAM i Rinkeby med c:a 40-50 besökare vardag. Nämnade siffror kan inte ses som exakta men beskriver i stora drag omfattningen vid de båda träfflokalerna och här ingår även målgruppen med boendestödsinsatser. För vissa personer förekommer även helgöppen verksamhet.

Besökarna kan ta del av såväl studiecirklar som mer öppna aktiviteter och har möjlighet att bidra till utformning av innehåll. Förutom detta kan man delta i utflykter och annan social gemenskap I båda träfflokalerna erbjuds lunch samt kaffe till självkostnadspris. Det finns en stor snickeriverkstad vid SESAM vilken tidigare låg vid AC.

Brukare kan delta vid såväl AC som träfflokaler parallellt och en del personer nyttjar den möjligheten.

6.7 Arbetscentrum Akalla

Antal personal: 4

Antal brukare: 34, 15-20/dag deltid

Målgrupp: personer med socialpsykiatrisk problematik

Yttre miljö

AC är beläget i ett lugnt radhusområde på gångavstånd från Akalla Centrum med närhet till bussar och tunnelbana och med bilfria gångvägar.

Lokaler

AC är inrymt i bottenplanet på två radhus man anpassat och slagit samman. Huset har inga trappor och lokalerna är på så sätt handikappvänliga. På baksidan finns också en liten trädgård som är lätt att ta sig ut till. AC har en bemannad reception vid entrén där det också finns en hörna med försäljning av verksamhetens hantverk. Lokalerna består av flera små grupp- och personalrum samt tre större arbetsrum, med en lång korridor mellan. Det finns även ett gemensamt kök och fikarum.

Struktur och Rutiner

Brukarna är fria att utforma sina arbetstider och scheman vilket innebär att arbetstiderna varierar stort då minimitiden är 4 timmar och den maximala tiden kan vara 25 timmar. Verksamheten pågår alla vardagar mellan kl. 9 – 15.30 utom tisdagar då den börjar kl. 10 och fredagar då den slutar kl. 12. På fredag eftermiddag deltar personalen i handledning varannan vecka och varannan vecka har man friskvård. Morgontider används för intern planering.

Måltider

Liksom på andra arbetsplatser har deltagarna med sig mat som de äter tillsammans i matsalen. På onsdagar finns möjlighet att köpa lagad lunch till självkostnadspris. Någon gång per år ordnas i samband med stora högtider en gemensam festlunch. Det är en grupp deltagare som står för planering och matlagning. Morgon- och eftermiddagsfika ingår på AC och utgör en viktig samlingspunkt för deltagarna.

Arbetsuppgifter

AC har olika inriktningar som brukarna kan välja mellan. Det är textil-, bageri-, pappers-, vaktmästeri- och receptionsarbete. Vissa arbetsuppgifter, som vaktmästeri och reception, kan inte erbjudas till flera personer samtidigt utan är begränsat till en person på heltid eller två deltid. Arbetsuppgifterna inom respektive område är av traditionell karaktär. Det förekommer inget legoarbete men i till viss del återvinning av papper och det som produceras säljs i verksamheten eller vid marknader och basarer. Det finns möjlighet att delta i studiecirkel som t.ex. engelska och data.

Kommentar

Inom AC gör man en ansats att erbjuda en arbetsverksamhet men tangerar även utbudet inom träfflokaler. Vi kan se att de olika verksamheterna inom socialpsykiatrin har många möjligheter men upplever dem som gränsöverskridande. Utbudet inom arbetsverksamhet, sysselsättning och träfflokal skulle behöva renodlas. En ökad tydlighet skulle underlätta för såväl handläggare som brukare vid valet av insats.

Brukare i olika åldrar och med skilda behov och förväntningar på verksamheten behöver olika förhållningssätt. Vi har genom intervjuer med brukare och personal samt genom egna iakttagelser noterat att AC har en svår dubbelroll. Samtidigt behöver vissa brukare ha en trygg plats i sin sysselsättning medan andra skulle ha nytta av en språngbräda för att komma vidare, vilket kan leda till en intressekonflikt mellan trygghet och

utvecklingsbehov. Verksamheten behöver i högre grad kunna bereda plats för yngre och personer som nyligen insjuknat. Vi saknar också tydliga rutiner för personer som ej kan anses vara i "arbetsför" ålder eller börjar närma sig pensionsåldern.

På AC förekommer många deltidsarbeten vilket både innebär korta dagar, och att man bara arbetar några dagar per vecka. Många personer är därmed inskrivna i verksamheten men få är där samtidigt vilket för brukarnas del kan minska möjligheten att skapa sociala relationer eftersom det är få tillfällen till kontaktytor. För personalens del innebär det att de måste relatera till och ge stöd åt ett stort antal personer som tillbringar relativt lite tid i verksamheten. Det här en sammantagen bild vi fått genom intervjuer med brukare och personal samt genom egna iakttagelser.

De korta arbetspassen på AC kan sättas i relation till den "ställtid" som krävs för att uträtta ett arbete. Med ett arbetspass mellan kl. 09.00 och kl. 12.00 blir det inte mycket effektiv arbetstid med tanke på den tid som krävs för att komma igång och avsluta ett arbete. För personer med en socialpsykiatrisk problematik kan ibland "ställtiden" behöva vara extra tilltagen.

Personalen vid AC består idag endast av kvinnor och vid samtal med brukare har det framkommit önskemål om manlig personal till verksamheten. Vad skulle en blandad personalgrupp innebära för verksamheten?

Möjligheten att gå vidare till Husby gård "Hela människan" för en arbetsförmågeutredning är bra och innebär en möjlighet till insikt om de egna resurserna och begränsningarna. För vissa personer kan kontakten ge en öppning till arbete på den öppna arbetsmarknaden.

7. PEDAGOGISKT FÖRHÅLLNINGSSÄTT

7.1 LSS

Cheferna för verksamheten framhåller det pedagogiska ledarskapet och ett pedagogiskt arbetssätt. De betonar det pedagogiska i personalens yrkesroll och att det ska genomsyra arbetet på alla enheter.

Stödperson

Alla brukare inom daglig verksamhet har en egen stödperson att vända sig till. Denna person ska ha en nära kontakt med den enskilde, ta extra ansvar för utåtriktade kontakter samt ansvara för dokumentation. Inom R-K dagliga verksamheter får stödpersonerna möjlighet till en kompetenshöjande utbildning för att stärka sin funktion.

Resursteamet

Resursteamet fokuserar på brukarnas individuella behov och utveckling när det gäller kognitiva hjälpmedel, arbetsmetoder samt bemötande genom att ta tillvara stödpersonernas, arbetsgruppernas och Resursteamets gemensamma kompetens. Kontinuerlig dialog mellan samtliga berörda är en förutsättning för att nå ett

framgångsrikt resultat. Stödpersonen står tillsammans med arbetsgruppen för *möjliggörandet* och *genomförandet*, medan Resursteamet kan stödja i *vad, hur* och *varför*.

Kommunikation och kognitivt stöd

Ett konkret exempel på pedagogiska arbetsätt är de instruktionstavlor utanför sinnesstimuleringsrummen som tagits fram av verksamhetens arbetsterapeuter. Tavlorna förklarar syftet med utformningen av rummet och vilken effekt aktiviteten där kan ha för alla sinnen samt för motorik och balans. Texterna skapar en medvetenhet om aktiviteternas betydelse och visar på ett respektfullt sätt utvecklings- och stimulansmöjligheter för personer med stora omvårdnadsbehov. Arbetsättet har förankrats under utbildningsdagar för personalen

Bildstöd är viktigt för brukarnas delaktighet och för att göra omvärlden begriplig, vilket har bekräftats av arbetstagarna inom DV. De dagliga verksamheterna använder både foto och pictogram för att ge brukarna struktur och tydlighet. Även för brukare som läser själva kan förtydligande bilder vara värdefulla, då de förstärker det skriftliga budskapet.

Individuella scheman med bilder ger personer med omfattande funktionshinder möjlighet att få en överblick över sin dag och vara förberedda på vad som kommer att hända. Personer med kognitiva svårigheter kan få hjälp att hitta och orientera sig i rummet genom bilder. Skåp och lådor kan t.ex. märkas med pictogrambilder så att brukarna själva kan hitta saker och veta var de ska stå. Bilder kan också användas för att konkretisera abstrakta begrepp.

På Ateljén deltar brukarna aktivt i att skapa bildmaterial och har också involverats att göra värdegrunden begriplig genom foton. På en tavla visar man med en glad person eller en ledsen person olika situationer som belyser bemötande, trygghet och delaktighet. Även synpunktshandlingen har Ateljén fått användarvänlig genom att kalla den ”fellappen” och använda pictogrammbilden för tummen ned.

Några arbetstagare på Ateljén använder det anpassade programmet *Easy mail* med vilket personer med kognitiva svårigheter kan skicka e-post och därmed få ökad möjlighet att leva som andra.

Kommentar

Arbetet med att stärka upp stödpersoners roll är viktigt för att höja kompetens och status för personalgruppen. Detta återspeglar sig direkt i kontakten med brukarna och kan bidra till att behålla personalen.

Resursteamets arbetsmetodik visar på det pedagogiska förhållningssättet och en tilltro till ”den tysta kunskap” som finns hos personalen. Genom Resursteamets arbetsmodell bygger man broar mellan boendet och daglig verksamhet vilket vi anser har stor betydelse för brukarnas utvecklingsmöjligheter.

Det arbetsätt för brukarmedverkan som Ateljén tillämpar via bildstöd och datoranvändning skulle kunna spridas mer inom hela den dagliga verksamheten i R-K.

7.2 SoL

I åtagande för AC anges; ”Genom att personalen har adekvat utbildning analyseras arbetes svårighetsgrad och deltagarnas förmåga, så att deltagaren kan lyckas i arbetet och bli mera självständig. Rätt nivå på arbetet till rätt person.”

På AC har alla i personalgruppen arbetsterapeututbildning och man har inget uttalat pedagogiskt arbetssätt. För personer som går vidare till arbetsförmåge-utredning på Husby gård används utredningsinstrumentet DOA.

Varje deltagare har en utsedd arbetsledare och såväl deltagare som arbetsledare beskriver de samtal som hålls emellan, vid både inplanerade och spontana tillfällen, som en viktig del i arbetet.

Kommentar

Vi efterfrågar en uttalad pedagogik i arbetet och menar att man kan ha nytta av ett strukturerat förhållningssätt som t.ex. det sociala färdighetsprogrammet ESL.(bilaga). ESL är ett program för träning av sociala färdigheter utformat av Robert Paul Lieberman, USA och anpassat till svenska förhållanden av Per Borell. IVH/Kerstin Wennström i Stockholm har arbetat fram en grundkurs och sex påbyggnadsutbildningar i dokumentation och kvalitetssäkring för socialtjänstens personal. Utbildningar kan även ges i studiecirkelform för brukare.

ESL används, enligt uppgift, vid det socialpsykiatriska gruppboendet i Akalla och vi kan se fördelar med att ha ett gemensamt uttalat pedagogiskt förhållningssätt i boende och sysselsättning för att skapa kontinuitet och helhetssyn för brukarna. Även det arbetssätt som Resursteamet utarbetat inom LSS-området vill vi lyfta fram som en bra modell i sammanhanget.

8. BEMÖTANDE/DELAKTIGHET/SJÄLVBESTÄMMANDE

Bemötandefrågan är alltid aktuell och har under det senaste årtiondet varit föremål för utredningar och nationella program. Utredningen om bemötande av personer med funktionshinder (SOU 1999:21) benämns folkligt ”Lindqvists nia” och presenterar nio förslag på hur personer med funktionsnedsättning kan få det bättre i samhället. Därefter följde den handikappolitiska handlingsplanen ”Från patient till medborgare”(prop. 1999/2000:79). Med utgångspunkt i planen gav regeringen ett uppdrag åt Sibus, Statens institut för särskilt utbildningsstöd, att arbeta för att öka kompetensen om bemötande av personer med funktionshinder. Sibus utarbetade ett nationellt program som vänder sig till alla offentligt anställda i Sverige, ”Om bemötande av människor med funktionshinder” (2003). I samtliga av dessa publikationer finns värdefull information att hämta för att öka kunskap och utveckla former för ett förbättrat bemötande.

Vid den Fokus grupp som inledde granskningsarbetet i R-K med deltagare från intresseorganisationer som inledde inspektionsarbetet diskuterades *bemötandefrågan*. Syftet med mötet var att ge inspektörerna en uppfattning om hur personer med funktionsnedsättning definierar begreppet. Exempel som gruppen framförde på gott bemötande var; ”Att man som brukare och personal kunde mötas på samma plan” och

”det ska inte vara en personal som möter en person, det ska vara ett möte mellan personer med samma värde.”

8.1 SoL

5 Kap. 7 § SoL” Socialnämnden skall verka för att människor som av fysiska, psykiska eller andra skäl möter betydande svårigheter i sin livsföring får möjlighet att delta i samhällets gemenskap och leva som andra. Socialnämnden ska medverka till att den enskilde får en meningsfull sysselsättning och får bo på ett sätt som är anpassat efter hans eller hennes behov av särskilt stöd.”

Gemensam värdegrund för enheten för psykosocialt stöd

Alla människor har lika värde och rätt till ett värdigt liv.

Med klienten i fokus skall vi tillsammans arbeta för att skapa goda möjligheter för klienten att uppnå ökad självständighet och delaktighet i samhället.

Öppenhet och engagemang skall genomsyra verksamheterna, där vi respekterar och använder oss av varandras kompetens.

Arbetet skall ske utifrån en gemensam värdegrund där klientens behov tillgodoses på ett respektfullt och rättssäkert sätt.

Värdegrund sysselsättning SoL

”Hur ska vi vara med varandra på Arbetscentrum för att få trygghet och social gemenskap? Vi ska bemöta varandra med förståelse och respekt, respektera de regler som finns och göra aktiviteter tillsammans”.

AC: s strukturerade introduktionsmodell ger goda möjligheter till delaktighet för brukarna. I samband med ansökan till AC görs studiebesök med information om verksamheten. Den enskilde ansöker därefter skriftlig om plats på AC och anger syftet med insatsen samt önskad gruppstillhörighet och arbetstider. En första genomförandeplan utformas som följs upp efter tre månader och därefter formuleras en ny plan. AC har en mycket tydlig och informativ skriftlig introduktion till deltagarna som bl.a. innefattar alla praktiska, formella som informella, upplysningar, verksamhetens åtaganden och synpunktshanteringen.

I enhetens åtaganden för 2006 lyfts; ”en väl fungerande struktur ska råda i verksamheten, ett professionellt och respektfullt bemötande och att man alltid ska ha barnens bästa i fokus”. Här vill vi framhålla verksamhetens försök att involvera brukarnas barn som bjuds in till en gemensam ”barndag” där de får ta del av föräldrarnas arbetsplats.

På AC hålls APT var 14:e dag där all personal medverkar. En brukare leder mötet med assistans av personal. Jobbmöten hålls i de små arbetsgrupperna varje vecka, vilket är ett mindre forum där brukarna lättare kan framföra sina synpunkter. Frågor från jobbmöten kan också föras vidare till APT. Gemensam externt förlagd planeringsdag med bl.a. diskussion om förhållningssätt och bemötande förekommer en gång per år.

8.2 Synpunkter från deltagarna vid AC

Såväl personal som deltagare arbetar för att det ska råda ett positivt klimat i verksamheten och bemötandefrågor diskuteras vid arbetsplatsträffar och konferenser.

Delar ur sammanställning av brukarenkät angående Arbetscentrums åtaganden, 2007
Totalt har 43 enkäter delats ut, bortfallet är 17 st. eller 40 %. Vi har valt att presentera några av svaren och siffrorna avser antal personer:

1. *Hur tycker Du att handledningen som Du får i arbetet på AC är?*
Mkt bra - 12, bra - 10, mkt dålig - 1, ingen åsikt - 2
2. *Du som är med på veckomöten - tycker Du att Du får vara delaktig i de beslut som fattas på veckomöten?*
Alltid - 11, nästan alltid - 3, nästan aldrig - 2, aldrig - 1, ingen åsikt - 4
3. *Tycker Du att dina arbetsuppgifter stämmer överens med din arbetsförmåga?*
Alltid - 13, nästan alltid - 10, ingen åsikt - 2
4. *Är Du med på A C 's APT ?*
Alltid - 7, nästan alltid - 7, nästan aldrig - 2, aldrig - 7
5. *Jag har valt att inte delta på APT därför att:*
Jag arbetar inte då - 9, jag känner inte de andra - 0, gruppen är för stor för mötet - 1, det är svårt att prata i grupp - 2
4. *Jag har valt att delta på APT därför att:*
Jag arbetar då - 7, jag känner de andra - 3, gruppen är lagom stor på mötet - 7, gruppen lyssnar på min åsikt - 6, jag är intresserad av att vara med och påverka besluten - 9, det är OK att prata i grupp - 2.

*Nedan presenteras ett axplock av frågor och svar till brukarna på APT vid AC:
Inspektörernas frågor hämtade från Brukarrevision i Göteborg.*

- *Vad är det som gör att det är trevligt på en arbetsplats?*
 - Att arbeta självständigt
 - Bra miljö - lokalerna
 - Gott fika och god lunch
 - Att man samarbetar
 - Social gemenskap
 - Trevlig chef
- *Konflikter och problemsituationer*
 - Det är en personalfråga
 - Undvika problemet, diskutera problemet med berörda (arbetsledare och uppåt)
 - Tala med sin chef
 - Försöka reda ut vad som är problemet och försöka lösa det med den det gäller
 - Personalen kan samla ihop deltagarna till ett möte
- *Stöd och omtanke*
 - Hjälpa till med arbetsuppgifter

- Vara rakt på sak
- Prata och ha ett möte
- Ge lagom mycket jobb
- Att man samarbetar med varandra

- *Rast, lunch och fika*
 - Koppla av och småprata
 - Socialt umgänge, att alla är samlade
 - Trygghet. Bra med bestämda tider för rast
 - Det blir en vana att man har gemensamma raster

- *Egna förslag och förändringar*
 - Fråga hur veckan har varit till veckomötet
 - Vad krävs för att bli avstängd?

Kommentar

Vid våra kontakter med deltagare på AC har vi förstått hur centralt bemötandet i verksamheten är för den enskilde. Det är betydelsefullt att ingå i ett socialt sammanhang och gemensamma måltid och fikastunder har ett stort värde. Att bli sedd och bekräftad när man kommer och går är avgörande, hela dagen kan påverkas om någon inte hälsar på morgonen. "Det här är den enda plats som jag inte har blivit mobbad på " berättade en av deltagarna, vilket vi ser som ett gott omdöme om AC. Personalen ger vid behov tid för samtal med deltagarna.

8.3 LSS

Daglig verksamhet enligt 10:10 § LSS ska utifrån vad som anges i 5 § LSS; främja jämlikhet i levnadsvillkor och full delaktighet i samhällslivet med målet att den enskilde får möjlighet att leva som andra. I den gemensamma värdegrunden för R-K dagliga verksamheter står bl.a. "Vi ger varandra möjlighet till inflytande och påverkan" och "Vi delar med oss av våra kunskaper och är öppna för varandras idéer och förslag."

Värdegrund daglig verksamhet LSS

R-K dagliga verksamheter har en utarbetad värdegrund som baseras på de tre hörnstenarna: *Ett gott bemötande, trygghet och delaktighet*, Arbetet med värdegrunden påbörjades 2005 och har förankrats med både brukare och personal bl.a. med en temavecka. Värdegrunden ger en gemensam utgångspunkt för arbetet i de olika verksamheterna och markerar den övergripande samhörigheten inom hela DV.

På Tornskuggan, som är den största verksamheten, arbetar man med brukarnas delaktighet genom jobbmöten varje vecka i tvärgrupper. Att arbeta i tvärgrupper är ännu ganska nytt och alla brukare är inte helt bekväma med det. Med tvärgrupper vill personalen öka brukarnas kontaktytor och fånga upp tankar och idéer från alla smågrupper. Synpunkter från jobbmöten kan sedan föras vidare till verkstadsklubben. Verkstadsklubben kan jämföras med en lokal facklig organisation för brukarna och har möte en gång/v som leds av en utomstående cirkelledare. Såväl dagordning som protokoll från möten skrivs med pictogrambilder för brukarnas delaktighet.

Vid djupintervju med tre av brukarna på Tornskuggan ställdes frågan om inspektörerna var medvetna om tystnadsplikten, vilket visar att de känner till innebörden av detta begrepp och är vana vid att delta i demokratiska forum.

R-K DV producerar en tidning, *Pennan*, där arbetstagare från samtliga verksamheter är välkomna att delta. Bland artiklarna i *Pennan* presenteras bl.a. nytilkommen personal, nya arbetstagare och arbetstagares gruppbyten. Såväl arbetstagares som personalens födelsedagar presenteras, vilket bidrar till en sammanhållande känsla i verksamheten. Samhällsfrågor berörs och tidningen har t.ex. intervjuat stadsdelsnämndens ordförande.

8.4 Synpunkter från arbetstagare inom DV

Ett viktigt led för att öka brukarnas delaktighet och eftersträva hög kvalitet är att ha aktuell information om brukarnas syn på verksamheten.

R-K dagliga verksamheter genomför årligen brukar- och serviceenkäter till brukare och företrädare. Enkäten har utvecklats med text och bilder för att nå så många brukare som möjligt.

I enkäten för år 2007 framkom bl.a. att en hög andel av tycker om att komma till jobbet (67 personer av 72), de flesta vet vad de ska jobba med under dagen (58/60) och får vara med och bestämma sina arbetsuppgifter (57/60). Andelen personer som anser att de får göra vad de *kan* har minskat med 2/3 sedan år 2003 (63/70 mot 21/70). Ansvarig chef har inget entydigt svar på vad detta kan bero på. Det kan vara olika faktorer som missuppfattning av frågan, sättet att ställa frågan och hur svaret tolkas m.m. Verksamheten är uppmärksam på problemet och arbetar för att förbättra enkätens utformning.

Nedan presenteras ett axplock av frågor och svar ställda till D V 's Verkstadsklubb:

- Vad är det som gör att det är trevligt på en arbetsplats?
 - Att personalen som jobbar är bra, visar hänsyn och hjälper oss om det behövs
 - Kamraterna är också viktiga
 - Viktigt att kunna få prya och prova andra ställen inom samma DV
 - Jobbmötena är bra
 - Verkstadsklubben (önskemål om två gånger i veckan) gör nytta
- Konflikter och problemsituationer
 - Byta arbete
 - Gå undan först, prata med varandra, personalen (stödpersonen) cheferna eller kurator
 - Cheferna bestämmer vem som ska bli stödperson och det fungerar bra
- Stöd och omtanke
 - Få stöd så man kan själv, få göra saker själv, personalen får inte vara ”passopp”
 - Ett vänligt tonläge
 - Det är bra om det finns en pärm om vad var och en kan göra själv, så att vikarier och ny personal får veta
- Raster och lunch

- Det ska finnas kaffe och te, man ska kunna prata med vänner, ta det lite lugnt och samla sig
- En veckomatsedel
- Mat som alla tål (specialmat för den som behöver)
- Ett matråd

Kommentar

Som exempel på gott bemötande och delaktighet i en verksamhet vill vi särskilt lyfta fram Ateljén. Personal och brukare förmedlade en gemensamhetskänsla, vi är en arbetsgrupp och det vi gör, gör vi tillsammans." Arbetsuppgifterna i gruppen har förändrats från att huvudsakligen sy lapptäcke till att mer och mer arbeta med bildstöd och kommunikation. Vi uppfattade det som att fokus i gruppen inte var prestation utan en vilja att i demokratisk anda skapa engagemang och förståelse för det man gör.

Även vid Restaurang Raskens noterade vi en positiv arbetsanda, där man under tidspress ska åstadkomma ett resultat tillsammans. Där blir det inte heller "personal" och "brukare" utan ett arbetslag. Samma känsla av arbetslag och gemenskap mellan personal och brukare mötte vi också på Hunddagiset. I sammanhanget vill vi återkoppla till den fokusgrupp vi inledde granskningsgenomgången med där representanter för brukarorganisationer deltog. Vid mötet framkom vikten av "att mötas på samma nivå" vilket vi kan se som ett mönster i de ovan presenterade exemplen.

Den metodik som Resursteamet tillämpar ger uttryck för ett respektfullt sätt att bemöta brukaren och tillförsäkrar honom/henne delaktighet genom information och skriftligt samtycke till uppdragets genomförande

Inom R-K daglig verksamhet råder stora skillnader i brukarnas omvårdnadsbehov vilket påverkar personalens arbetssätt och möjlighet att skapa arbetslag. Med utgångspunkt i begreppet KASAM (bilaga) tror vi att man kan arbeta aktivt för att skapa en känsla av sammanhang och begriplighet för brukarna, oavsett omvårdnadsbehov, vilket även får inverkan på bemötandet i verksamheten.

9. UTVECKLINGSOMRÅDEN

9.1 SoL

Handläggning och dokumentation

Ett enhetligt arbetssätt kring handläggning och dokumentation behöver lyftas fram där utredningsmodellen DUR får en central roll. Brukarens delaktighet och rättsäkerhet bör uppmärksammas och vikten av kommunikation tydliggöras. Ett förbättrat flöde mellan beställare och utförare kan bidra till utveckling för brukarnas bästa.

Verksamhetsutbud

De gemensamma resurserna för målgruppen bör tillvaratas så att de gagnar brukarna maximalt och gränser mellan de olika verksamheterna; arbetsverksamhet, sysselsättning och träfflokal behöver tydliggöras.

Utbudet vid A C samt arbetsätt och arbetsuppgifter behöver en genomgång och utvärdering i förhållande till träfflokaler i stadsdelen. Om gränssnitten mellan de olika verksamhetsformerna blir tydligare kan brukarna lättare se möjligheterna och ta tillvara sina resurser och utvecklingsmöjligheter. En person kan t.ex. börja i en träfflokal för att sedan gå vidare till sysselsättningsverksamhet, arbetsträning och slutligen ut på öppna arbetsmarknaden. En tydlig struktur förenklar också för den enskilde att växla mellan olika former av sysselsättning.

För att tillgodose olika behov och även möta yngre personers önskemål och förväntningar behöver det nuvarande verksamhetsutbudet anpassas och breddas.

Pedagogiskt förhållningssätt

Vi anser att ett pedagogiskt förhållningssätt ger en positiv grund i en verksamhet då det innefattar en tro på brukarnas utvecklingsmöjligheter. Vi menar att det skulle gagna alla om samma pedagogik/metodik tillämpades inom både sysselsättningsverksamheten och boendet.

Daglig verksamhet enligt LSS har en uttalad pedagogisk inriktning och har utformat arbetsmodeller som t.ex. Resursteamets i en sådan anda. Vi menar att man inom samma stadsdel skulle ha glädje av att i större utsträckning än idag ta del av arbetsmetodik och synsätt som förekommer inom förvaltningens olika verksamhetsområden.

9.2 LSS

Dokumentation och handläggning

Inom enheten för personer med funktionsnedsättning behöver dokumentationen utvecklas vidare så att det blir enkelt för brukaren att följa den ”röda tråden” när han/hon vill läsa sin journal. Om dessutom ett enkelt och tydligt språk används ökar läsbarhet för brukaren vilket ger en högre grad av delaktighet. Vi ser ett behov av att förstärka kommunikationen med den enskilde och noggrant dokumentera allt som sker i ett ärende för att öka brukarens förståelse och trygga rättsäkerheten.

Den utredningsmodell DUR som används inom socialpsykiatri tror vi skulle i anpassad form även kunna vara berikande för utredningar inom funktionshinderområdet.

Diskussioner pågår på chefsnivå i staden om att anpassa DUR till LSS-lagstiftningen.

Arbetet med Individuell plan

För att öka graden av delaktighet och självbestämmande måste arbetet med *Individuell plan* intensifieras. De enskilda planerna bidrar även till att ge underlag och viktiga incitament för verksamhetens långsiktiga planering.

Kommunikation och kognitivt stöd

Vi har noterat att det redan finns ett utvecklat kognitivt stöd i verksamheten som borde spridas och nå ut till samtliga enheter. Det räcker inte med att bildmaterial används, det måste förankras hos brukarna så att en verklig delaktighet uppstår.

Det kognitiva stödet behöver förstärkas på Hästa gård, en enhet som bedriver jordbrukssysslor på en 4H gård i Akalla. Det är en aktiv gård med både hästar, får och höns med reella arbetsuppgifter som att mata djuren och köra traktor. Dagarna på Hästa gård kan inte vara strikt schemastyrda då man anpassar sig efter djurens behov och väderförhållanden. Vi ser ändå behov av ett förstärkt bildstöd för att öka brukarnas delaktighet i sin vardag och i den aktuella dagsplaneringen.

Det finns datorer och specialutformade program i flera arbetsgrupper och vi anser att användningen av datorer och ny teknik borde öka i verksamheten som helhet. En ökad datoranvändning skulle fungera som ett led i att motverka den s.k. IT-klyftan och göra brukarna mer delaktiga i samhällslivet.

10. GODA EXEMPEL

10.1 Kvalitetsarbete

Kollegiegranskningen vid myndighetsutövningen inom funktionshinderområdet.
Kontakt: Nanny Enberg R-K stadsdelsförvaltning tel. 08-508 02 300

10.2 Pedagogiskt förhållningsätt

Resursteamet inom Rinkeby-Kista funktionshinderområde.
Kontakt: Sara Säterstam Vejlegatan 9 164 44 Kista tel.076-12 900 17

10.3 Arbete med ökad delaktighet

Ateljéns arbete med delaktighet genom kognitivt stöd och kommunikation inom Rinkeby-Kista dagliga verksamhet.
Kontakt: Ateljén, Ringstedsgatan 34 164 46 Kista tel. 08- 750 98 99

10.4 Introduktionsmodell

Arbetscentrums struktur och modell för introduktion av nya deltagare inom Socialpsykiatri Rinkeby- Kista.
Kontakt: Arbetscentrum Akalla Pargasgatan 20-22 164 71 Kista tel. 08-703 94 69

11. SLUTSATSER

Inom all verksamhet är bemötandet av grundläggande och avgörande betydelse för den enskildes trivsel, delaktighet och möjlighet till självbestämmande.

Vi har noterat att bemötandefrågor är centrala såväl inom den dagliga verksamheten som inom socialpsykiatrins arbetsverksamhet i Rinkeby-Kista och att det råder ett gott klimat inom de granskade verksamheterna. Såväl personal som brukare inom båda områdena har gemensamt arbetat med värdegrundsfrågor, vilket vi ser som en viktig del i ett kvalitetsarbete.

Handläggningssituationen är inledningen till en insats och av stor betydelse för den enskildes möjligheter till självbestämmande. En nogsam kommunikering och ett tydliggörande av brukarens rättigheter och möjligheter att påverka beslut om insatser måste ligga till grund för myndighetsutövningen. Vi anser att de rutiner som finns inom båda verksamheternas myndighetsutövning inte räcker till för att uppfylla grundkriterier enligt ovan och att brukarnas möjligheter att följa sitt ärende är begränsade. Inom ramen för LSS måste arbetet med *Individuell plan* intensifieras vilket också kan bidra till att ge underlag och viktiga incitament för långsiktig verksamhetsplanering.

Vi anser att socialpsykiatrin i Rinkeby-Kista saknar ett tydligt utbud av sysselsättnings- och arbetsverksamhet och verksamheten behöver breddas och differentieras för att öka brukarens möjligheter att komma vidare ut i arbete/studier.

Vi vill framhålla det pedagogiska arbets- och förhållningssättet inom Rinkeby-Kista daglig verksamhet som följer intentionerna inom LSS och även svarar mot de bärande principerna om att ge brukarna möjligheter till delaktighet och utveckling. För socialpsykiatrins målgrupp anser vi att det finns behov av ett pedagogiskt arbetssätt. Det sociala färdighetsträningsprogrammet ESL skulle kunna bidra till en positiv utveckling för såväl den enskilde som verksamheten som helhet.

Daglig verksamhet och sysselsättningsverksamhet inom socialpsykiatrin i Rinkeby-Kista har många beröringspunkter och vi anser att verksamheterna kan dra nytta av att utöka sitt erfarenhetsutbyte. Vissa kognitiva hjälpmedel, lättillgänglig media och litteratur som förekommer inom LSS-området kan även användas för socialpsykiatrins målgrupp.

I vårt uppdrag har vi uppmärksammat att trygghet kontra utveckling för den enskilde är ett ständigt återkommande dilemma. De barnleksaker som idag erbjuds vuxna personer inom vissa verksamheter enligt LSS kan förmedla en trygghetskänsla till brukaren men stimulerar inte till utveckling. Parallellt kan även dras till målgruppernas möjligheter att komma vidare från daglig verksamhet och sysselsättning ut till andra alternativ. Vi menar att den enskildes behov av trygghet såväl som utveckling är av central betydelse och behöver beaktas genomgående från handläggarmötet till den enskildes dagliga personalkontakter. En fortlöpande diskussion krävs kring dessa frågor i lednings- och personalgrupper för att bidra till utveckling i ett mycket angeläget livsområde för människor med funktionsnedsättningar.

12. BILAGOR

Bilaga 1. Instruktion för funktionshinderinspektör, (KF/KS 2007:8)

Bilaga 2.1 Nationella styrdokument

Bilaga 2.2 Utdrag ur aktuell lagstiftning, LSS och SoL.

Bilaga 3.1 Utdrag ur Stockholms stads handikappolitiska program

Bilaga 3.2 Utdrag ur Kommunfullmäktiges mål, nämndmål för funktionshinderområdet och socialpsykiatri, avser år 2008

Bilaga 3.3 Kvalitetsgarantier/ åtagande för Rinkeby – Kista/LSS

Bilaga 3.4 Kvalitetsgarantier/ åtagande för Rinkeby – Kista/SoL/Socialpsykiatri

Bilaga 4.1 Utdrag ur ”Riktlinjer avseende insatser enligt LSS och bistånd enligt SoL för barn, ungdomar och vuxna med funktionsnedsättningar (reviderad version 2007)”

Bilaga 4.2 Utdrag ur ”Riktlinjer avseende stadens insatser för psykiskt funktionshindrade (KS 2003-04-09).”

Bilaga 5. Beskrivning av Rinkeby-Kista dagliga verksamheter

Bilaga 6. Material som presenterats för verksamhetsledning och medarbetare

Bilaga 7.1 Intervjufrågor till brukare

Bilaga 7.2 Intervjufrågor till personal

Bilaga 8.1 Begreppsförklaring ESL

Bilaga 8.2 Begreppsförklaring KASAM

Bilaga 1.

KOMMUNAL FÖRFATTNINGSSAMLING FÖR STOCKHOLM

Utgiven av KF/KS kansli

2007:8

Instruktion för funktionshinderinspektörer

Kommunstyrelsens beslut den 2 maj 2007
(PM 2007:73)

§ 1. Verksamhetens mål och inriktning

Verksamheten syftar till att säkra kvaliteten i stöd och service till personer med funktionsnedsättning. Inspektörernas granskning ska ha ett generellt brukarperspektiv och vara ett komplement till annan uppföljning.

§ 2. Huvudsakliga arbetsuppgifter

Inspektören /erna ska granska beställarfunktionen och utförare inom staden, oberoende av nämnd, samt sådana privata utförare som staden har avtal med. Granskningen omfattar den verksamhet som bedrivs för personer med funktionsnedsättning som får insatser enligt socialtjänstlagen och/eller enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade. Missförhållanden ska omedelbart anmälas till den ansvariga nämnden.

§ 3. Organisatorisk ställning

Inspektörsfunktionen är placerad inom socialtjänstnämnden.

§ 4. Kompetenskrav

Utövare av inspektörsfunktionen ska ha adekvat högskoleutbildning och goda kunskaper om behoven hos personer med funktionsnedsättningar samt ledarerfarenhet. En av inspektörerna ska ha långvarig erfarenhet från verksamhet för personer med psykiska funktionsnedsättningar.

§ 5. Kontakter/samarbete

Inspektörerna fördelar själva arbetet inom sig. Inspektörerna ska samråda med funktionshinderombudsmannen, myndigheter med tillsynsansvar och med stadens revisorer. Inspektörerna ska samråda med äldreomsorgsinspektörerna och skolinspektörerna i gemensamma metodfrågor. Inför planeringen av kommande års inspektioner ska inspektörerna samråda med kommunstyrelsens handikappråd.

§ 6. Rapportering

När inspektionen är avslutad ska resultatet återföras till berörda enheter. Inspektionsrapport ska lämnas till berörda nämnder och deras handikappråd. Socialtjänstnämnden godkänner rapporterna och tar initiativ till spridning av goda exempel. På grundval av en sammanfattande analys av genomförda inspektioner avger inspektörerna årlig rapport till socialtjänstnämnden. Rapporten ska inlämnas till kommunstyrelsen och delges kommunstyrelsens handikappråd. Årsrapporten ska lämnas till kommunstyrelsen under februari månad påföljande år för att kunna beaktas i kommunfullmäktiges strategiska ärende i juni.

§ 7. Avgränsning

Inspektionen ska avse kvaliteten ur ett brukarperspektiv i de insatser som ges. Inspektionen avser således inte generella aspekter på handikappolitiken enligt FN:s standardregler och stadens handikappolitiska program. Generella frågor bevakas av funktionshinderombudsmannen. Den fysiska tillgängligheten i stadsmiljön tillhör inte inspektionsområdet. Däremot ska inspektörerna kunna granska tillgängligheten i den verksamhet som inspekteras.

Funktionshinderinspektörerna granskar stöd och serviceinsatser som avser alla åldersgrupper. De granskar dock inte de insatser som görs för barn med behov av särskilt stöd inom de pedagogiska verksamheterna. Dessa granskas av förskoleinspektörer, skolinspektörer, skolbarnomsorgsinspektörer och gymnasieinspektörer. De granskar inte heller den kommunala sjukvård som granskas av de medicinskt ansvariga sjuksköterskorna eller sådan äldreomsorg som granskas av äldreomsorgsinspektörerna. Gränsfall avgörs i samarbete mellan inspektörerna.

§ 8. Metoder och arbetsformer

Granskningen ska ge svar på om det stöd och den service som ges, tillgodoser det behov den enskilde har samt att insatsen ger den enskilde goda levnadsvillkor. Syftet är att säkra en god kvalitetsutveckling, förstärka likställigheten och att främja den enskildes rätt till självbestämmande och delaktighet.

Vid konstaterade brister ska inspektörerna söka klarlägga var i processen orsaken finns och föreslå åtgärder för att förhindra en upprepning.

Inspektionerna ska främst inriktas på en specifik verksamhetsform i taget inom hela staden.

De områden som, med utgångspunkt från kommunfullmäktiges inriktningsmål och stadens handikappolitiska program omfattas av inspektionen är

- Den enskildes kännedom om sina rättigheter
- Kvalitet i myndighetsutövning
- Förekomsten av individuell plan
- Den enskildes inflytande
- Den enskildes självbestämmande och integritet
- Den enskildes delaktighet
 - Socialt samspel/kommunikation
- Tillgänglighet till stödinsatser
- Kontinuitet i stödinsatser
- Helhetssyn i stödinsatsernas utformning
 - Boende
 - Arbete/sysselsättning
 - Familjeliv
 - Fritiden
- Bemötande – om de funktionshindrade blir bemötta med lyhördhet och respekt
- Personalens kompetens - om det finns personal med erforderlig kompetens

Granskningen sker genom studium av verksamhetsplaner, bemanning, arbetsmetoder, kompetensutveckling, förekomsten av individuella planer samt genom intervjuer/enkäter med brukare, gode män och anhöriga.

Vid intervjuer med brukare används de metoder som utvecklats för olika målgrupper och/eller tolkar. Inspektörerna kan ta initiativ till utveckling av uppföljningsmetoder där så behövs.

Bilaga 2.

2.1 Den nationella handlingsplanen för handikappolitiken

Utdrag ur:

Riksdagen antog år 2000 handlingsplanen, kallad ”Från patient till medborgare”, som tar sin utgångspunkt från FN’ s 22 standardregler där människor med funktionsnedsättning ska tillförsäkras full delaktighet och jämlikhet. Sverige har förbundit sig att följa dessa regler och den nationella handlingsplanen anger de tre viktigaste målen för den svenska handikappolitiken:

- En samhällsgemenskap med mångfald som grund
- Att samhället utformas så att människor i alla åldrar blir fullt delaktiga i samhället.
- Jämlikhet i levnadsvillkor för flickor och pojkar, kvinnor och män med funktionsnedsättning.

2.2 Lagstiftning

Utdrag ur:

Lagtexter med kommentarer hämtat från ” Den nya socialtjänstlagen ”, Bengt Olof Bergstrand, utgåva 2007, Kommunlitteratur.

Socialtjänstlagen (2001:453), SoL

Portalparagrafen, 1 kap. 1 § fyller en viktig funktion som ledstjärna för det sociala arbetet.

1 § Samhällets socialtjänst skall på demokratins och solidaritetens grund främja människornas ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet. Socialtjänstlagen vilar på några vägledande principer som är viktiga att lyfta fram:

- *Helhetssyn. Socialtjänsten ska beakta hela människan och väga samman olika behov. Helhetssynen bör ha betydelse för hur socialtjänstens organisation utformas.*
- *Frivillighet och självbestämmande. Socialtjänsten ska präglas av erbjudande och service, i detta ingår motivationsarbete.*
- *Kontinuitetsprincipen. För att en förtroendefull relation ska växa fram krävs en varaktighet i kontakten även om omsorgstagaren under en tid vistas på institution.*
- *Normaliseringsprincipen. Den som har fysiska, psykiska eller sociala handikapp har rätt att leva och bo som andra.*
- *Flexibiliteten. Varje insats ska vara individuellt anpassad efter den enskildes egna önskemål och behov med beaktande av helhetssynen.*
- *Närhetsprincipen. Den enskildes behov kan inte lösas isolerat från den hemvanda miljön och sammanhanget. Placeringar i hem eller annan vård och behandling bör ske så nära hemmiljön som möjligt.*
- *Valfrihet. Viktiga begrepp i socialtjänstlagen är självbestämmande, integritet och självständighet. Det är den enskilde som inom ramen för socialnämndens resurser avgör valet mellan alternativa insatser.*

3 kap. Socialnämndens uppgifter

3 § Insatser inom socialtjänsten skall vara av god kvalitet. För utförandet av socialnämndens uppgifter skall det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Kvaliteten i verksamheten skall systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.

4 kap. Rätten till bistånd

1 § Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd av socialnämnden för sin försörjning (försörjningsstöd) och för sin livsföring i övrigt.

Den enskilde skall genom biståndet tillförsäkras en skälig levnadsnivå. Biståndet skall utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv.

5 kap. Särskilda bestämmelser för olika grupper

Människor med funktionshinder

7 § Socialnämnden skall verka för att människor som av fysiska, psykiska eller andra skäl möter betydande svårigheter i sin livsföring får möjlighet att delta i samhällets gemenskap och leva som andra.

Socialnämnden skall medverka till att den enskilde får en meningsfull sysselsättning och får bo på ett sätt som är anpassat efter hans eller hennes behov av särskilt stöd.

Kommunen skall inrätta bostäder med särskild service för dem som till följd av sådana svårigheter som avses i första stycket behöver ett sådant boende.

8 § Socialnämnden skall göra sig väl förtrogen med levnadsförhållandena i kommunen för människor med fysiska och psykiska funktionshinder samt i sin uppsökande verksamhet upplysa om socialtjänstens verksamhet på dessa områden. Kommunen skall planera sina insatser för människor med fysiska och psykiska funktionshinder. I planeringen skall kommunen samverka med landstinget samt andra samhällsorgan och organisationer.

Allmänna råd från Socialstyrelsen 1994:1KOLLAS

Utdrag ur:

Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS.

Lagens 1 § innehåller bestämmelser om insatser för särskilt stöd och service åt personer

1. med utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd
2. med betydande och bestående begåvningsmässigt funktionshinder efter hjärnskada i vuxen ålder föranledd av yttre våld eller kroppslig sjukdom, eller
3. med andra varaktiga fysiska och psykiska funktionshinder som uppenbart inte beror på normalt åldrande, om de är stora och förorsakar betydande svårigheter i den dagliga livsföringen och därmed ett omfattande behov av stöd och service.

De särskilda insatserna enligt 9 §

Målet för LSS är att den enskilde får möjlighet att leva som andra. Lagen anger i 9 § tio olika rättigheter, där hela personkretsen vid behov har rätt till de nio första insatserna och målgrupper enligt personkrets 1 och 2 har rätt till den tionde

Bärande principer enligt LSS.

En av de grundläggande principerna i LSS är full delaktighet och jämlikhet. För att uppnå detta krävs en kontinuerlig kvalitetsutveckling som bl a innebär att man måste skapa rutiner och arbetssätt som eliminerar brister och säkerställer att stödet som erbjuds uppfyller uppställda krav. Följande principer skall ligga till grund för alla insatser inom lagens verksamhetsområde:

- Självbestämmande och inflytande. Rätten till självbestämmande hänger nära samman med rätten till integritet
- Tillgänglighet. De särskilda insatserna ska vara lättillgängliga.
- Delaktighet. Den enskilde ska tillförsäkras ett aktivt deltagande i samhällslivet.
- Kontinuitet och helhetssyn. Begreppet innebär bl a att insatserna ska vara bestående och att tillvaron därmed blir överblickbar för den enskilde.

5 § Verksamhet enligt denna lag skall *främja jämlikhet i levnadsvillkor och full delaktighet i samhällslivet* för de personer som anges i 1 § LSS. Målet skall vara att *den enskilde får möjlighet att leva som andra.*

6 § Verksamheten enligt denna lag skall vara av god kvalitet och bedrivas i samarbete med andra berörda samhällsorgan och myndigheter. Verksamheten skall vara grundad på *respekt för den enskildes självbestämmanderätt och integritet. Den enskilde skall i största möjliga utsträckning ges inflytande och medbestämmande* över insatser som ges. Kvaliteten i verksamheten skall systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras. För verksamheten enligt denna lag skall det finnas den personal som behövs för att ett gott stöd och en god service och omvårdnad skall kunna ges. Lag (2005:125).

7 § Den enskilde skall genom insatserna tillförsäkras goda levnadsvillkor. Insatserna skall vara varaktiga och samordnade. De skall anpassas till mottagarens individuella behov samt utformas så att de är lättillgängliga för de personer som behöver dem och stärka deras förmåga att leva ett självständigt liv. Lag (2005:12).

Särskilda uppgifter för kommuner

14 § Kommunen skall verka för att insatser som skall tas upp i planer som avses i [10 §](#) samordnas.

15 § Till kommunens uppgifter hör att

1. fortlöpande följa upp vilka som omfattas av lagen och vilka deras behov av stöd och service är,
 2. verka för att personer som anges i [1 §](#) får sina behov tillgodosedda,
 3. informera om mål och medel för verksamheten enligt denna lag,
 4. medverka till att personer som anges i [1 §](#) får tillgång till arbete eller studier,
 5. verka för att det allmänna fritids- och kulturutbudet blir tillgängligt för personer som anges i [1 §](#),
 6. anmäla till överförmyndaren dels när en person som omfattas av [1 §](#) kan antas behöva förmyndare, förvaltare eller god man, dels när ett förmyndarskap, förvaltarskap eller godmanskap bör kunna upphöra, samt
 7. samverka med organisationer som företräder människor med omfattande funktionshinder..
-

Bilaga 3.1 Stockholms stads handikappolitiska program

Utdrag ur

Programmet antogs i KF i december 2004 och är ett styrdokument för stadens nämnder och styrelser. Stockholms stads mål är att vara världens mest tillgängliga huvudstad år 2010. För att uppnå detta mål krävs att stadens samtliga verksamheter tar ansvar för tillgänglighet och bemötande på olika nivåer.

Viktiga frågor inför 2010 är implementering av det handikappolitiska programmet och att stärka handikapprådets inflytande.

Arbete och ekonomisk trygghet

Att kunna delta i arbetslivet och få sin försörjning genom eget arbete är viktigt för människors delaktighet och självbestämmande.

Personer med funktionsnedsättning har svårare att få arbete än övriga befolkningen. Det finns en lag om förbud mot diskriminering i arbetslivet av personer med funktionsnedsättning och lagen gäller för redan anställda och för arbetssökande.

Arbetsgivare behöver ha kunskap om arbetsmarknadspolitiska stödinsatser när de ska anställa personer med funktionsnedsättning eller om någon som redan är anställd får en funktionsnedsättning.

Stockholms stad ska verka för att stadens förvaltningar och privata näringslivet ska anställa personer med funktionsnedsättning.

Bilaga 3.2 KF 's mål, Rinkeby - Kistas nämndmål för 2008

Utdrag ur:

KF:s INRIKTNINGSMÅL 1: Stockholm ska vara en, attraktiv, trygg och växande stad för boende, företagande och besök

KF:s mål för verksamhetsområdet: Stockholms stad ska bli norra Europas mest företagsvänliga stad.

KF:s indikatorer:

- Andel upphandlad verksamhet i konkurrens *ska öka med 5 %/år*
- Andel anställda i avknoppade verksamheter *ska öka med 4,5 %/tertiäl*
- R- K nämndmål: Aktivt stöd kommer att erbjudas alla verksamheter vid avknoppning
- Aktivitet: Aktivt stöd kommer att erbjudas alla verksamheter vid avknoppning.
- *Stödet kommer att ges i form av lättillgänglig information och kvalificerad handledning*

KF:s INRIKTNINGSMÅL 2: Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras

KF:s mål för verksamhetsområdet: Stockholmarna ska erbjudas ökad valfrihet och mångfald.

KF: s indikatorer:

- Medborgarnas upplevelse av valmöjlighet i de verksamheter där valfrihetssystem finns *ska öka*.
- Antal fristående aktörer inom vård- och omsorgsboenden som levererar verksamhet i valfrihetssystemet *ska öka*.
- Antal genomförda avknoppningar *ska öka med 1 st. under första tertial*.
- Andel som aktivt valt hemtjänst *ska öka med 100 %*.
- Antal brukare som aktivt valt utförare (I o F) *ska öka*.
- Antal alternativ inom hemtjänst *ska öka*.

KF:s aktiviteter

- Stadsdelsnämnderna ska arbeta aktivt med sin aktivitetsplan och uppmuntra personalen att knoppa av. Under perioden 2008-01-01 – 2010-12-31.
- Ta initiativ till ökat samarbete med frivilligsektorn. Under perioden 2008-01-01-2008-12-31.

R-K nämndmål: Alla äldre och personer med funktionsnedsättning ska ges information och kunskap för att kunna välja utförare utifrån kundvalsmodellen
Alla äldre och personer med funktionsnedsättning ska ges information och kunskap för att välja utförare av hemtjänst, ledsagning och avlastning utifrån möjlighet till kundval.

KF:s mål för verksamhetsområdet: Kvaliteten inom stadens omsorgsverksamheter ska öka

– trygghet, värdighet och valfrihet ska prägla hela omsorgen.

Till detta mål har man kopplat 14 indikatorer, 13 aktiviteter för funktionshinderområdet som helhet. Valfrihet är ett genomgående mönster men man har även betonat vikten av kompetensutveckling och minskning av antalet timanställda.

KF: s indikatorer:

- Antal nytillkomna omsorgslägenheter för vuxna inom LSS (200 st).
- Andel av utredningar inom I o F, socialpsykiatri, där metoden DUR används, årsmål 50 %.
- Andel individuella handlingsplaner inom I o F, socialpsykiatri, årsmål 100 %.
- Antal verksamheter som drivs i samarbete med frivilligorganisationer.

KF:s aktiviteter

- Utbyggnad och utveckling av variation i utbudet av boende enligt LSS ska fortgå och intensifieras.
- Stadsdelsnämnderna ska samverka i planering och utbyggnad av olika boendeformer för personer med psykisk ohälsa.
- För personer med psykisk ohälsa i kombination med missbruk ska redovisas resultat av insatser samt att man ska utveckla former för samverkan med landstinget.
- Redovisa resultat av insatser för personer med missbruk och psykisk ohälsa.

R-K nämndmål: Personer med funktionsnedsättning och äldre ska så långt möjligt ges möjlighet till delaktighet, inflytande och självständighet.

Genomförandeplan ska utformas i i samråd med brukaren och/ eller deras anhöriga.

R-K nämndmål: Samarbetet med frivillig- och pensionärsorganisationer ska vidareutvecklas.

R-K nämndmål: Personer med funktionsnedsättning ska ges ett värdigt bemötande och ges förståelig information.

R-K nämndmål: Stödet till personer i gruppboende samt tränings- och försökslägenheter ska förbättras.

R-K nämndmål: Kvaliteten i utredningar för att bedöma individers behov av insatser ska säkerställas

R-K nämndmål: Sysselsättningsgraden hos personer med psykiska funktionsnedsättningar ska öka.

Verksamheten ska tillämpa strukturerade utredningar av arbetsförmågan hos vuxna för att få fram en tydlig beskrivning av de områden där individen kan hitta en meningsfull sysselsättning. Unga vuxna ska prioriteras..

Bilaga 3.3 Kvalitetsgarantier/åtaganden LSS

Myndighetsutövning

1. *Vi åtar oss att inleda en utredning tillsammans med den sökande, och om den sökande så önskar tillsammans med anhöriga/ställföreträdare, inom fem arbetsdagar efter anmälan om behov och vid behov av hjälp i akuta situationer erbjuda tillfällig insats.*
2. *Vi åtar oss att en biståndshandläggare alltid ska finnas till hands under kontorstid för att svara på frågor eller ge information.*
3. *Vi åtar oss att den sökande, anhöriga/ställföreträdare ska ges möjlighet att känna trygghet i kontakten med biståndshandläggaren genom att kunna vända sig till samma biståndshandläggare. Vid byte av biståndshandläggare ska den enskilde, anhöriga/ställföreträdare alltid informeras om detta.*

Daglig verksamhet

Rinkeby-Kista Dagliga Verksamheter grundar sin verksamhet på dina intressen, önskemål och behov.

Verksamheten vilar på en värdegrund där trygghet, delaktighet och ett gott bemötande genomsyrar verksamheten. Enheten har olika inriktningar så som kafé, hunddagis, textil, keramik och målning, data, matlagning, lantbruk, friskvård och en sinnestimulerande verksamhet.

Åtagande

Utifrån verksamhetens värdegrund och åtaganden garanterar vi:

Kontinuitet och inflytande

Vi samverkar med Dig, Din gode man, Dina närstående/anhöriga och din gruppbostad. Du får en ansvarig stödperson ur personalgruppen när Du börjar Din dagliga verksamhet. Du blir erbjuden specialkompetens för att Du ska kunna utföra Ditt arbete eller din sysselsättning.

Du och Din stödperson upprättar en första Genomförandeplan inom två arbetsveckor efter det att Du börjar Din dagliga verksamhet.

Genomförandeplanen följs upp minst en gång per år eller oftare om det behövs tillsammans med Dig.

Gott bemötande och respekt

Vi visar Dig hänsyn och respekt genom att:

Du och Din stödperson planerar in individuella möten, där Du ostört och i lugn och ro kan prata igenom olika händelser i vardagen.

Delaktighet och trygghet

Vi ger Dig möjligheter till delaktighet och inflytande i den verksamhet som erbjuds Dig.

Vi anpassar sysselsättning, arbete och arbetsuppgifter efter Dina förutsättningar, behov och önskemål.

Du har möjlighet att delta i Jobbmöten och Verkstadsklubb där Du tillsammans med andra arbetskamrater kan prata om frågor som är viktiga för Dig.

Varje år får Du en enkät/frågeformulär där Du kan tala om vad Du tycker om Din dagliga verksamhet.

Utveckling

Vi ger det stöd till Dig som Du behöver för att Du på bästa sätt skall kunna komma fram till vad Du tycker om att göra eller vad Du behöver för att fortsätta Din utveckling.

Du får möjlighet att göra studiebesök inom/eller utanför verksamheten.

Om Du önskar ordnar vi kortare eller längre praktikperioder för att Du ska ha möjlighet att prova annan sysselsättning eller arbete utifrån Dina behov, önskemål och de förutsättningar som finns.

3.4 Kvalitetsgarantier/åtaganden

SoL

Myndighetsutövning - enheten för psykosocialt stöd

Enheten erbjuder insatser till vuxna från 18-65 år med psykiska funktionshinder eller personer som är i behov av psykosocialt stöd under en begränsad tid på grund av en svår livssituation. Alla insatser syftar till att ge den enskilde ett socialt sammanhang som ökar självkänslan och som på sikt kan möjliggöra ett självständigt liv.

Åtagande

Vi åtar oss att säkerställa kvaliteten i våra utredningar och utforma insatserna i samråd med den enskilde.

Detta säkerställer vi genom att

- när det är möjligt använda strukturerade utredningsmetoder som grundar sig på beprövad erfarenhet
- alltid efterfråga den enskildes synpunkter på behov och insatser

Sysselsättning – Arbetscentrum

Åtaganden avser 2006 och är gemensamma med dåvarande Kistas vuxenhet.

Att en väl fungerande struktur ska råda i alla verksamheter - vilket beskrivs i arbetssätt och uppföljning liksom i följande åtaganden.

Ge klienterna ett professionellt och respektfullt bemötande.

Alltid ha barnens bästa i fokus.

Tillgänglighet ska råda i alla verksamheter.

Ta ansvar för ekonomin.

Verka för att vara en jämställd arbetsplats, verka för att mångfaldspolicyn blir känd hos medarbetarna.

Verka för specialisering och utveckling av medarbetarnas kompetens.

Verka för en ekologiskt hållbar miljö

Bilaga 4.1 Riktlinjer avseende insatser enligt LSS och bistånd enligt SoL för barn, ungdomar och vuxna med funktionsnedsättningar.

Utdrag ur (reviderad version mars 2007).

Antog i Kommunstyrelsen i april 2002 (Dnr 000-1892/2001).

Vissa tillämpningsfrågor har reviderats av Kommunstyrelsen under år 200 (Dnr326 4420/2004, 3261524/2004) och år 2006 (Dnr 326-2140/2006, 326-2421/2006).

Daglig verksamhet som insats enligt LSS eller som bistånd i form av sysselsättningsstöd enligt SoL

Allmänna principer

Den som till följd av sitt funktionshinder saknar sysselsättning utanför hemmet kan få dagligverksamhet eller sysselsättningsstöd. Då en funktionshindrad person får daglig verksamhet eller sysselsättningsstöd är det angeläget att regelbundet pröva möjligheterna till arbete på den reguljära arbetsmarknaden eller andra skyddade former. Detta underlättas om den enskilde är anmäld som arbetssökande hos arbetsförmedlingen.

Daglig verksamhet som insats enligt LSS (9 § p 10 LSS).

Den som omfattas av LSS personkrets 1 eller 2 och är i yrkesverksam ålder, saknar förvärvsarbete och inte utbildar sig har rätt till daglig verksamhet i enlighet med LSS (9 § p 10 LSS). Stor hänsyn ska tas till den enskildes önskemål om inriktning på verksamheten. Den som deltar i daglig verksamhet och omfattas av personkrets 1 har rätt till habiliteringsersättning. Habiliteringsersättning ges även för studier inom kommunal vuxenutbildning för utvecklingsstörda, särvox. I insatsen daglig verksamhet enligt LSS ingår omvårdnad. Det innebär att personal på dagliga verksamheter ska kunna ge ett anpassat stöd och vara väl förtrogen med funktionshindrets innebörd.

I policydokumentet ”stöd till personer med utvecklingsstörning” finns en närmare definition av hur endaglig verksamhet bör vara utformad. Daglig verksamhet sysselsättningsstöd är avgiftsfri för den enskilde. Dock utgår avgift för lunch. Det finns ingenting som hindrar att en brukare som fyllt 65 år får fortsätta i daglig verksamhet.

Sysselsättningsstöd som bistånd enligt SoL

Sysselsättningsstöd enligt SoL kan vara aktuellt som bistånd för dem som omfattas av *personkrets 3 i LSS* och för de funktionshindrade som ej omfattas av LSS.

Sysselsättningsstödet ska ge utrymme för flexibla och individuella lösningar.

I behovsutredningen av sysselsättningsstödet ska även försäkringskassans ansvar för arbetsrehabilitering beaktas.

Omvårdnad ingår inte i sysselsättningsstöd enligt SoL.

Beslut om sysselsättningsstöd fattas enligt 4 kap. 1 § SoL . Se även kap 2.

Sysselsättningsstöd är en insats som beskrivs utförligt i stadens riktlinjer ”Insatser och bistånd för psykiskt funktionshindrade” (tillämpliga 2002).

Bilaga 4.2 Riktlinjer avseende stadens insatser för psykiskt funktionshindrade (KS 2003-04-09).

Utdrag ur:

Rehabilitering, sysselsättning, arbete

Rehabilitering

Ansvar för rehabilitering är fördelat på flera huvudmän. Statliga myndigheter har ett övergripande ansvar för rehabilitering via försäkringskassan och arbetsmarknadsmyndigheter. Landstinget har ansvar för den medicinska rehabiliteringen och kommunerna för den sociala rehabiliteringen. Samverkan mellan olika myndigheter krävs i många fall. För att kunna erbjuda den enskilde goda möjligheter till rehabilitering, är det viktigt att samverkan mellan berörda myndigheter systematiseras.

Rehabiliteringen syftar till att ge personer med psykiska funktionsnedsättningar möjligheter till utveckling av egna färdigheter samt stöd från omgivningen så att de, trots sitt funktionshinder, kan lyckas i de miljöer som de själva väljer för sitt liv; boende, studier arbete och umgänge. Rehabiliteringen ska alltid utgå från den enskildes egna önskemål och behov. Inom stadsdelsnämnden ska en planering av rehabiliteringsinsatser göras tillsammans med den enskilde och i samverkan med andra myndigheter, som kan bidra med insatser. Det är viktigt att planeringen utgår från den enskildes behov och förmåga.

Lagliga förutsättningar för sysselsättningskapande åtgärder

Staten har det yttersta ansvaret för arbetsmarknadspolitik och sysselsättningskapande åtgärder. Kommunerna har dock genom lagen (1944:475,(1991:1689) om arbetslöshetsnämnd givits en allmän kompetens att agera för att förhindra arbetslöshet. Kommunerna har genom speciallagstiftning, SoL och LSS ett särskilt ansvar att främja enskildas rätt till arbete. Enligt

5 kap 7 § SoL ska socialnämnden medverka till att den enskilde får en meningsfull sysselsättning. Detta sysselsättningsstöd enligt SoL ska ge utrymme för flexibla och individuella lösningar. (Daglig verksamhet som insats enligt LSS, 9 § p 10 omfattar personer som tillhör LSS personkrets 1 eller 2, inte personkrets 3). Kommunernas möjligheter att skapa sysselsättning är dock begränsade genom att kommunerna inte får bedriva eller stödja näringsverksamhet utanför den allmänna kommunala kompetensen, om det inte finns särskilt lagstöd för kommuner att verka inom området. Huvudregeln om kommunernas kompetens finns i 2 kap 1§ kommunallagen enligt följande. ”Kommuner och landsting får själva ha hand om sådana angelägenheter av allmänt intresse som har anknytning till kommunens eller landstingets område eller deras medlemmar och som inte ska handhas enbart av staten, en annan kommun, ett landsting eller någon annan.”

Från detta finns vissa undantag som gäller funktionshindrade och arbetshandikappade. I lagen (1970:663) om vissa kommunala befogenheter i fråga om sysselsättning för funktionshindrade, finns ett undantag som vidgar kommunernas befogenheter. Enligt denna lag, har kommunen befogenhet att driva affärsverksamhet för att skapa sysselsättning för funktionshindrade, som annars inte i tillräcklig omfattning, kan få lämplig anställning eller anpassad sysselsättning. Det krävs dock att verksamheten är anordnad så att den är särskilt lämpad för sysselsättning till funktionshindrade (t ex avse psykosocial anpassning eller arbetsledare med särskild kompetens).

Sysselsättning, arbete, utbildning

I stadens policydokument anges följande målsättning: ”Stadsdelsnämnden ska erbjuda sysselsättning av god kvalitet. Utbudet ska variera från enklare till mer avancerade arbetsuppgifter. Den verksamhet som erbjuds ska ha ett klart syfte för den enskilde. Samverkan ska ske med näringsliv och organisationer.”

Valet av rehabiliteringsinsatser ska styras av den enskildes behov. De verksamheter som finns i staden ska ses som en gemensam resurs. Det innebär att personer kan erbjudas sysselsättning/arbetsverksamhet oavsett var den finns geografiskt i staden.

Det ska finnas sysselsättningsverksamheter, där den enskilde kan delta på egna villkor och pröva sig fram till olika aktiviteter. I sysselsättningsverksamheter kan ingå t ex hantverk, kulturaktiviteter, kursverksamhet, fysiska aktiviteter. Deltagandet i sysselsättningsverksamhet är som huvudregel biståndsbedömt. Det förekommer dock också öppna verksamheter där det inte krävs ett biståndsbeslut för att närvara. De personer som vill pröva mer arbetsliknande sysselsättning ska erbjudas detta som ett led i rehabiliteringen. Verksamheten ska i sin struktur likna en ”vanlig” arbetsplats där man har arbetstider, arbetsmöten och liknande. Man kan ”använda” verksamheten som ett led i att skapa struktur i tillvaron. Men det ska främst vara en arbetsträning, där målet ska vara att få ett lönearbete. Utbudet av arbetsverksamheter ska variera och olika former ska prövas. Exempel på detta kan vara att starta kooperativ, att samarbeta med lokala näringslivet för att få praktikplatser eller driva egna verksamheter. En arbetsverksamhet ska kunna ge den enskilde en möjlighet att så småningom kunna gå ut i arbetslivet. Medverkan i arbetsverksamheten bygger på den enskildes behov och önskan. Beslut om arbete/arbetsverksamhet fattas enligt 4 kap 1 § SoL. Samverkan ska ske med försäkringskassan och andra berörda myndigheter.

En del psykiskt funktionshindrade behöver och önskar utbildning. Detta behov kan variera från grundläggande utbildning till möjligheter att studera vidare till högre utbildning. Behov av utbildning bör uppmärksammas och ses som ett led i rehabiliteringsinsatser för den enskilde. Insatserna ska erbjudas av dem som har detta till uppgift. Samarbete ska ske med utbildningsansvariga i staden vad avser grundskole- och gymnasiekompetens samt med andra myndigheter och organisationer, t ex bildningsförbund.

Kultur- och fritidsaktiviteter, träfflokaler

Social samvaro har avgörande betydelse för människor med sociala eller psykiska funktionshinder. Det är stadsdelsnämndernas uppgift att skapa förutsättningar för ökad socialsamvaro för dem som vill och behöver det. Det bör finnas träfflokaler, tillgängliga även på kvällar och helger, dit man kan gå på egna villkor. Träfflokaler kan vara bra form för att närma sig hemlösa personer som inte primärt har missbruksproblem. Verksamheterna kan drivas av olika grupper t ex brukarorganisationer.

Stadsdelsnämnden bör på olika sätt sprida information om de öppna verksamheterna, så att personer med psykiska funktionshinder får möjlighet till socialt umgänge och delta i olika aktiviteter. Stadsdelsnämndens personal i boendestödsgrupper, arbetsverksamheter, träfflokaler mm bör bidra till att den enskilde får del av aktiviteter såsom bio, teater, bibliotek, restaurang, motion mm.

Bilaga 5. Verksamhetsbeskrivning Rinkeby-Kista Dagliga Verksamheter

Vejlegatan 7 "Tornskuggan".

Största stället. Väl anpassade lokaler utifrån brukarnas behov av hjälpmedel och utrymme. C:a 16 personal och 35 arbetstagare. Inriktning på service (kontor, reception, tidningen "Pennan") och rörelse, rytmik och sinnesstimulans. Även verksamhetens "centralkök" c:a 80 portioner/dag.

Langelandsgatan 3. Liten autismverksamhet för brukare med stora omvårdnadsmässiga behov. 5 personal och 6 brukare.

Lollandsgatan 19" Keramiken". Keramikverkstad med tillverkning och försäljning av bruks- och prydnadsföremål. 6 arbetstagare och 2 personal.

Ringstedsgatan 10. Tvådelad verksamhet för personer med autism och små omvårdnadsbehov samt verksamhet riktad mot öppen arbetsmarknad. Även liten konferensavdelning och kontorsgöromål. Främst förberedande för arbetslivet. Samarbete med Statoil, förvaltningen, Husbybadet 10 arbetstagare och 7 personal.

Ringstedsgatan 34. "Ateljén". Sysslar mycket med kommunikation och lite tygtryck. 6 arbetstagare och 3 personal.

Oslogatan 7" Hunddagis". Ett "riktigt" hunddagis med 14 hundar som behöver rastas, utfodras och pysslas om. 5 arbetstagare och 3 personal.

Sibeliussgången 20A, "Akalla Servicegrupp" ett samarbete med äldreomsorg. Man kan säga diverse uppgifter i servicehuset allt från att ha aktiviteter med pensionärerna som bor i huset, postsortering, förrådsarbete till kurirverksamhet och städning. 5 arbetstagare och 3 personal.

Hästa Gård, Hästa gård, Hansta. Jordbruksarbete i samarbete med bonden på gården och 4H. Djurskötsel, vaktmästeri, transporter etc. 6 arbetstagare och 3 personal.

Restaurang Raskens, Rinkeby. Lunchrestaurang och kafé med leveranser även till äldreomsorgen i Rinkeby. Möjligheter till konferensverksamhet. Säljer även 2 platser till socialpsykiatri. 5 arbetstagare och 5 personal.

Kista församling, Akalla kyrka. Vaktmästeri-, fixar- och städverksamhet. 1 arbetstagare och 1 personal.

Blåklockan, Kista Servicehus, Kista Torg 3. Dagverksamhet för pensionärer över 65 år. De flesta av deltagarna är bosatta i gruppboende på Kista servicehus. ?? arbetstagare, 2 personal.

Bilaga 6. Material som presenterats för ledning och personal

- Socialstyrelsen: Handboken ”*Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten*” + kompletterat med ”SOFS 2006:5 (S) om ”*dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförandet av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS*” samt ”SOFS 2006:11(S), ”*Ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS*”.
- Kompetensfondens material: ”*Det goda mötet*”, ”*Från ord till handling*”, ”*Så utvecklar vi verksamheten*”, ”*Så får vi det bra på Jobbet*”, ”*Kompetenstrappan*”.
- Stockholms stad: ”*En utredning och kartläggning om behovet av en alternativ förmedling för sysselsättningstjänster inom Stockholms stad för personer med psykiska funktionsnedsättningar*” projektledare Eva Elblaus.
- Huddinge kommun: ”*Modell för samverkan kring barn och ungdomar med funktionsnedsättning och social problematik*”.
- Material hämtat från Internet:
Information om ESL-pedagogik
Information om KASAM

Bilaga 7.1 Frågor till brukare/deras företrädare DV(sysselsättning)

Fastställda frågor Brukarrevision 2006, Göteborgs stad.

Bemötande

Trivsel

1. Hur trivs du på din arbetsplats? (Vad är roligt och vad är tråkigt?)
2. Trivs du med all din personal? (Varför/varför inte? – Vad är det som gör att du trivs/inte trivs?)
3. Trivs du med dina arbetskamrater? (Har du arbetskamrater att prata med?)
4. Har det hänt att personalen har varit dumma mot dig eller någon annan?
5. Har du någon i personalen att prata med om du inte trivs på jobbet?
6. Vågar du berätta för din personal om du inte trivs i gruppen?

Stöd och omtanke

- *Vet du vem som är din stödperson?*
 - *Är du nöjd med det?*
7. Tycker du att du får tillräcklig hjälp av personalen?
 8. Litar personalen på att du klarar saker själv och kan lära dig?
 9. Har personalen tid att lyssna på dig?
 10. Har personalen tid att prata med dig?
 11. Får du prata färdigt utan bli avbruten?
 12. Händer det att personalen pratar om dig istället för till dig? (pratar över huvudet)
 13. Ringer personalen och frågar hur du mår när du är sjuk? (Vill du det?)
 14. Ringer personalen och frågar efter dig om du inte kommer till jobbet?
 15. Säger ni god morgon när ni kommer och hej då när ni går? (Vill du det?)

Rast, lunch och fika

16. Har du lugn och ro vid rast och lunch? (Vill du ha det? Något som kan göras bättre?)
17. Kan du vara med och bestämma vad du äter till lunch? (Vill du det?) (I)
18. Fikar ni tillsammans med personalen? (Vad tycker du om det?)

Konflikter - problemsituationer

19. Vem pratar du med om du har problem på jobbet? (med personalen, arbetskamrater)
20. Hur löser ni bråk på jobbet?
21. Vem pratar du med om något tråkigt hänt på jobbet?

Inflytande/delaktighet

Arbetsuppgifter:

22. Får du vara med och bestämma vilka arbetsuppgifter du skall göra på ditt arbete?
23. Är du nöjd med dina arbetsuppgifter? (Varför/varför inte?)
24. Får du välja om du vill jobba själv eller med andra?
25. Får du lära dig nya arbetsuppgifter? (Vill du?)
26. Får du vara med och berätta om ditt jobb vid studiebesök?
27. Tycker du att alla får bestämma lika mycket på ditt arbete?

Arbetsplats

28. Får du bestämma var du vill arbeta? (Vilken stadsdel? Vilken grupp?)
29. Har du provat att arbeta på flera ställen? (Varför/varför inte?)
30. Vill du byta jobb?

- 31. Får du vara med och bestämma dina arbetstider?
- 32. Kan du bestämma hur du tar dig till jobbet?

Möten och planering

- 33. Planerar du dagen med din personal? (Lyssnar personalen på dina åsikter?)
- 34. Har ni möten med personal? (Vad pratar ni om då?)
- 35. Kan du säga vad du tycker på möten med personalen?
- 36. Har ni möten där ni gör upp en plan om för hur du skall ha det på ditt arbete?
(Individuell plan) (Vilka är med då?)

Avslutande fråga

- 37. Om du fick önska något om din arbetsplats - vad skulle det vara?

Bilaga 7.2 Frågor till Personalgruppen DV/sysselsättning

Verksamhetens innehåll (Inspektörernas frågor).

- Beskriv specifik metodik/pedagogik om sådan finns
- Hur tillgodoser man deltagarnas behov av stimulans och meningsfulla uppgifter?
- Utvecklingsområde/behov
- Finns det intresse/möjlighet till kompetensutveckling för medarbetare?
- Rutiner för APT – synpunkter
- Känner ni till Kompetenstrappan?
- Känner ni till det material som tagits fram i samband med Kompetensfonden? ”*Det goda mötet*”, ”*Från ord till handling*”.

Bemötande (Frågor från Brukarrevision 2006, Göteborgs stad)

Trivsel

1. Hur trivs du på din arbetsplats? (Vad är roligt och vad är tråkigt?)

Rast, lunch och fika

2. Ges brukarna lugn och ro vid rast och lunch? (Vill de ha det?)
3. Kan brukarna vara med och bestämma vad de äter till lunch?
4. Fikar ni tillsammans med brukarna? (Vad tycker du om det?)

Stöd och omtanke

5. Tycker du att ni kan ge tillräckligt stöd till brukarna?
6. Är du rädd för att du hjälper brukarna för lite?
7. Hur gör ni för att ta reda på hur mycket hjälp brukarna behöver? (Är det vanligt att brukarna överskattar eller underskattar sin förmåga?)
8. Har du tillräckligt med tid att lyssna på brukarna?
9. Har du tillräckligt med tid att prata med brukarna?
10. Händer det att ni i personalen pratar om brukarna istället för till brukarna? (Pratar över huvudet)
11. Ringer du och frågar brukarna hur de mår när dem är sjuka? (Vill brukarna det?)
12. Ringer ni och frågar efter brukarna om de inte kommer till jobbet?
13. Säger ni god morgon när ni kommer och hej då när ni går? (Vill brukarna det?)

Konflikter - problemsituationer

14. Vart vänder sig brukarna om de har problem på jobbet?

15. Hur löser ni bråk på jobbet?

- När något inte fungerar/när någon inte trivs, rutiner för detta, beskriv

Inflytande/delaktighet

Arbetsuppgifter:

16. Får brukarna vara med och bestämma vilka arbetsuppgifter de skall göra på sitt arbete?

(Varför/varför inte?)

17. Är brukarna nöjda med sina arbetsuppgifter?

18. Får brukarna välja om de vill jobba själva eller med andra?

19. Får brukarna lära sig nya arbetsuppgifter? (Vill de?)

20. Får brukarna vara med och berätta om sina jobb vid studiebesök?

Arbetsplats

21. Får brukarna bestämma var de vill arbeta? (Vilken stadsdel, vilken grupp?)

Varför/varför inte?)

22. Får brukarna bestämma sina arbetstider? (Varför/varför inte?)

Möten

23. Planerar ni dagen tillsammans med brukarna? (Lyssnar du på brukarnas åsikter?)

24. Har ni möten med brukarna? (Vad pratar ni om då?)

25. Har ni möten om brukarna? (Vad pratar ni om då?)

26. Har ni möten om brukarna där ni gör upp en plan hur brukarna skall ha det på sina arbeten? (Vilka är med då?)

Kvalitet

- Rutiner för klagomåls- och synpunktshantering, finns det?
- Pågår det något utvecklingsarbete?

Avslutande frågor:

- Annat du/ni vill berätta
- Om du fick önska något om din arbetsplats - vad skulle det vara?

Bilaga 8.1 Beskrivning av ESL (Ett självständigt Liv).r

ESL (Ett Självständigt Liv) är ett program för träning av sociala färdigheter vid schizofreni. Det ursprungliga programmet har utarbetats i USA av dr Robert Paul Liberman och anpassats till svenska förhållanden av psykolog Per Borell i Värnamo. Färdigheter lärs som regel ut och tränas i studiecirkelform, med målet att hjälpa deltagarna att lära sig hantera och leva med de svårigheter och funktionshinder som sjukdomen orsakar. Vanligen ges ESL-programmet inom ramen för psykiatrisk behandling.

ESL-pedagogik är ett allmänt förhållningssätt och en pedagogisk metod i den dagliga kontakten och arbetet med enskilda personer, speciellt utarbetad för socialtjänstens personal av psykolog Kerstin Wennström, där delar av ESL-programmet används.

Genom ESL-pedagogikens strukturerade sätt att bemöta vardagssvårigheter, att lösa problem och att träna färdigheter i det dagliga livet, kan arbetet i socialtjänstens träfflokaler och enheter för boendestöd, aktivering och arbetslivsrehabilitering underlättas och utvecklas.

IVH Institutet för vård- & hälsopsykologi AB har under många år lärt ut ESL-pedagogik till socialtjänstens personal. För närvarande en grundkurs i ESL-pedagogik och sex påbyggnadskurser, samtliga med inriktning på metodutveckling och kvalitetssäkring i socialtjänstens stöd och rehabilitering för personer med psykiska funktionshinder. Kursen ger kunskap om grundläggande metoder och förhållningssätt i ESL-pedagogik och om hur ESL-pedagogik kan tillämpas i individuellt stöd inom socialtjänstens verksamheter för personer med psykiska funktionshinder. Grundkursen ger också kunskap om:

- schizofreni: symptom och kognitiva störningar
- psykiska funktionshinder och svårigheter i vardagen
- att bistå personer med psykiska funktionshinder i vardagslivet
- strukturerad problemlösning

Påbyggnadskurser i ESL-pedagogik

Arbetsplanering & dokumentation

Tydlighet, struktur och kontinuitet är viktiga principer i ESL-pedagogik. En enkel men väl genomtänkt dokumentation av planering och insatser bidrar i hög grad till detta, särskilt då den utformas i samarbete med den person till vilken hjälpen ges. Dokumentation av planering och insatser är dessutom en lagstadgad skyldighet i socialtjänsten. Kursen följer Social-styrelsens nyligen utfärdade föreskrifter och allmänna råd för dokumentation i socialtjänsten (SOSFS 2006:5 (S)).

Denna påbyggnadskurs i ESL-pedagogik ger kunskap om:

- lagstiftningens krav på dokumentation i socialtjänsten
- sambandet mellan dokumentation och kvalitetsarbete
- vad som skall dokumenteras
- hur man dokumenterar insatser för enskilda
- hur man skriver en genomförandeplan
- hur planen följs upp och revideras
- hur man gör en intervju för att planera insatser

Kursen innehåller praktisk övning i att skriva en genomförandeplan och göra en intervju.

Tidiga tecken på återinsjuknande

Personer med schizofreni har ofta tidiga tecken på att en försämring av sjukdomstillståndet är på väg. Kännedom om sådana tecken, och avtal om hur omgivningen skall agera då de uppträder, kan bidra till att personen söker hjälp i ett tidigt skede av ett återinsjuknande.

Denna påbyggnadskurs i ESL-pedagogik ger kunskap om:

- vad tidiga tecken innebär
- hur man kartlägger personliga mönster av tidiga tecken
- stress som riskfaktor för återinsjuknande
- stressreducering, bland annat genom stödjande kommunikation
- schizofreni och självmord
- hur man skall agera vid tidiga tecken och självmordshot.

Kursen innehåller praktiska övningar i hur man kartlägger tidiga tecken på återinsjuknande och hur man skriver en överenskommelse om hur man skall agera vid tidiga tecken och självmordshot. Varje deltagare får ett ringbundet kurskompendium samt blanketter för kartläggning och överenskommelse, som fritt kan kopieras och användas i den egna verksamheten för dem som så önskar.

När "röster" blir till hinder i vardagen

Personer med schizofreni hör ibland "röster" eller andra ljud som inte kommer från omgivningen. Sådana hörselhallucinationer kan vara både oroande och skrämmande och blir ofta hindrande i vardagslivet. Men det finns förhållningssätt och strategier som kan minska deras inflytande och som kan läras ut till den som besväras av sina röster.

Denna påbyggnadskurs i ESL-pedagogik ger kunskap om:

- röster och andra hörselhallucinationer
- metoder som kan minska rösternas hindrande inverkan
- hur man kan analysera sina röster

- hur man kan formulera egna mål och metoder för att hantera rösterna.

Kursen innehåller praktiska övningar i hur man kan hjälpa en person som besvärar av sina röster att analysera dessa och att finna sätt att minska rösternas inflytande i vardagen. Varje deltagare får ett ringbundet kurskompendium samt blanketter för röstanalys och problemlösning/målformulering, som fritt kan kopieras och användas i den egna verksamheten för dem som så önskar.

Kursen omfattar en halv dag och förutsätter genomgången grundkurs i ESL-pedagogik. Antalet deltagare är begränsat till 16 personer. Lärare är leg psykolog Kerstin Wennström. Kursen ges både som uppdragsutbildning och annonserad kurs.

Att hantera hot och våld

När personer med schizofreni uppträder hotfullt eller är våldsamma handlar det ofta om missförstånd av situationen eller av andras avsikter och beteende. Det är viktigt att personal förstår vad som kan provocera hot och våld, hur hot och våld kan förebyggas och vet hur man lämpligen handlar om hot och våld uppstår.

Denna påbyggnadskurs i ESL-pedagogik ger kunskap om:

- hur och varför hot och våld kan uppstå
- hur hotsituationer kan förebyggas
- hur man kan hantera uppkomna situationer
- hur man bör ta hand om de drabbade
- relevanta delar av arbetsmiljölagstiftningen.

Varje deltagare får ett ringbundet kurskompendium, som inkluderar Arbetsmiljöverkets checklista för kartläggning av risker för hot och våld i arbetsmiljön samt anvisningar för vad arbetsskadeanmälan och tillbudsregistrering bör innehålla enligt Arbetsmiljöverket

Kursen kan på begäran kombineras med instruktion och träning i Durewalls hjälp- och skyddsteknik. Kursen omfattar en halv dag och förutsätter genomgången grundkurs i ESL-pedagogik. Antalet deltagare är begränsat till 10 personer. Lärare är leg psykolog Kerstin Wennström och leg sjukgymnast Gunnar Rydberg (Durewallteknik). Kursen ges både som uppdragsutbildning och annonserad kurs.

Aktivera med grupper och utflykter

I Socialtjänstens aktivitetscentra, träfflokaler och andra verksamheter för sysselsättning erbjuds social gemenskap, sysselsättning och arbetsträning. Men erfarenheter visar att det många gånger kan kännas svårt för personalen att fånga och behålla deltagarnas intresse och engagemang i verksamheten. Med aktivitetsanalys och metodisk planering blir det lättare att anpassa

aktiviteter och arbetsuppgifter till deltagarnas förutsättningar.

Denna påbyggnadskurs i ESL-pedagogik ger kunskap om:

- hur man kan befrämja deltagarnas intresse och engagemang
- hur man skapar struktur i en öppen verksamhet
- hur man kan planera och annonsera en grupp
- hur man kan planera och annonsera en utflykt
- hur man använder arbetskort i handledning av en deltagare

Kursen innehåller praktiska övningar i hur man kan planera och annonsera grupper och utflykter samt hur man tillverkar ett arbetskort. Varje deltagare får ett kurskompendium och mallblanketter för planering av grupper och utflykter, som fritt kan kopieras och användas i den egna verksamheten för dem som så önskar.

Kursen, som omfattar en heldag, vänder sig till personal i socialtjänstens träfflokaler, aktivitetscentra och enheter för arbetslivsrehabilitering och förutsätter genomgången grundkurs i ESL-pedagogik. Antalet deltagare är begränsat till 16 personer. Lärare är leg psykolog Kerstin Wennström och leg arbetsterapeut Maria Olofsson. Kursen ges både som uppdragsutbildning och annonserad kurs.

Att ge stöd i fritidsintressen och kulturella aktiviteter

Att ge dem som bor i gruppboendestäder stöd i fritidsintressen och kulturella aktiviteter som ger mening, glädje och engagemang i tillvaron är en viktig uppgift för boendestödspersonal - men är inte alltid så lätt att genomföra. Metodisk planering tillsammans med dem det gäller är en förutsättning för framgång.

Denna påbyggnadskurs i ESL-pedagogik ger kunskap om:

- hur man kan befrämja fritidsintressen och engagemang i kulturella aktiviteter
- hur man kan planera och annonsera en grupp
- hur man kan planera och annonsera en utflykt
- hur man använder arbetskort i boendestöd

Kursen innehåller praktiska övningar i hur man kan planera och annonsera grupper och utflykter samt hur man tillverkar ett arbetskort. Varje deltagare får ett kurskompendium och mallblanketter för planering av grupper och utflykter, som fritt kan kopieras och användas i den egna verksamheten för dem som så önskar.

Kursen, som omfattar en heldag, vänder sig till personal i socialtjänstens gruppboendestäder och andra former för boendestöd och förutsätter genomgången grundkurs i ESL-pedagogik. Antalet deltagare är begränsat till 16 personer.

Bilaga 8.2 Beskrivning av KASAM

Allmänt om "*KASAM-begreppet*"

Antonovskys KASAM-begrepp innehåller i sin tur tre begrepp. Dessa är begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet.

Begriplighet, 1

handlar om i vilken utsträckning man upplever inre och yttre *stimuli som förnuftsmässigt gripbara, som information som är ordnad, sammanhängande, strukturerad och tydlig snarare än som brus - dvs. kaotisk, oordnad, slumpmässig, oväntad, oförklarlig.

Hanterbarhet, 2

handlar om i vilken grad man upplever att det står resurser till ens förfogande, med vilkas hjälp man kan möta de krav som ställs av de *stimuli som man bombarderas av.

Meningsfullhet, 3

är begreppets motivationskomponent, att vara delaktig som medverkande i de processer som skapar såväl ens öde som ens dagliga erfarenheter.

"KASAM - begreppet" definieras i sin helhet som **"Känslan av sammanhang"** och är en global hållning som uttrycker i vilken utsträckning man har en genomträngande och varaktig men dynamisk känsla av tillit till att de *stimuli som härrör från ens inre och yttre värld under livets gång är strukturerade, förutsägbara och begripliga, att de resurser som krävs för att man skall kunna mäta de krav som dessa *stimuli ställer på en finns tillgängliga, dessa krav är utmaningar, värda investering och engagemang. (**stimuli något som utlöser en tanke eller en handling*).

Antonovsky poängterar att man inte får se delbegreppen som självständiga enheter utan att de står i relation till varandra.

Aaron Antonovsky, professor i medicinsk sociologi vid Ben Gurion Universitetet i Israel. Antonovsky utgår från ett hälsoperspektiv som säger att hälsa/sjukdom är en mångdimensionell företeelse och att hälsa/sjukdom inte är ett antingen eller tillstånd. Man kan med andra ord vara mer eller mindre sjuk och individens tillstånd påverkas av många olika faktorer på många olika nivåer.

Antonovsky strävar också efter att se på hälsa/sjukdom ur ett salutogenetiskt perspektiv. Detta innebär att han intresserar sig för alla faktorer som vidmakthåller eller skapar god hälsa och då ser till individens hela livssituation. Ur detta perspektiv är inte alla stressorer alltid negativa utan de kan i stället bidra till ökade möjligheter att hantera andra stressorer. Grundläggande är att hanterbarhet inte utgår från ett visst sätt att hantera problem utan att det finns andra faktorer som påverkar hur framgångsrika vi är i hanterandet av stressorer.

Stressorer i detta sammanhang handlar om allt från virus till benbrott, från "gnälliga ungar" till upplevelser i koncentrationsläger. Stressorer definieras som "någonting som för in entropi i systemet - dvs. en livserfarenhet kännetecknad av bristande entydighet, under eller överbelastning och utan möjlighet till medbestämmande".
(Aaron Antonovsky: *Hälsans mysterium*)