

2011-01-17

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd  
Box 7049  
164 07 Kista

Tillsyn enligt 13 kap. 1 § socialtjänstlagen, SoL och 25 § lag om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS av kommunens insatser till personer med psykiska funktionsnedsättningar samt 6 kap. lag (1998:531) om yrkesverksamhet på hälso- och sjukvårdens område\* i Rinkeby - Kista stadsdelsnämnd.

\*) numera Patientsäkerhetslag (2010:659)

## **SOCIALSTYRELSENS BESLUT**

Rinkeby - Kista stadsdelsnämnd uppfyller inte lagstiftningen och dess intentioner i alla de delar som tillsynen avser. Socialstyrelsen riktar därför kritik för följande brister:

- Att nämnden inte skaffat sig kännedom om målgruppens behov av insatser från socialtjänsten och hälso- och sjukvården
- Att nämnden saknar tydliga styrdokument på lokal nivå
- Att verksamheten inte har ett avvikelse- och riskhanteringssystem avseende hälso- och sjukvård
- Att verksamhetens rutin för läkemedelshantering inte är uppdaterad och att det ska framgå vem som är ansvarig för dokumentet
- Att omedelbart upphöra med att ge ut läkemedlet vid behov till de boende utan ordination
- Att ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS har brister
- Att inte garantera den enskilde goda levnadsvillkor genom att verkställa beslut om bostad med särskild service enligt LSS i en verksamhet enligt Sol

### Förbättringsområde

- Att antalet lägenheter är för många och samlade för koncentrerat

Nämnden ska redovisa senast den 28 februari 2011 vilka åtgärder som kommer att vidtas för att komma tillrätta med de påtalade bristerna.

## **BAKGRUND**

I regeringsbeslut 1:9 den 18 juni 2008 framgår att länsstyrelserna ska fortsätta den tillsyn och det utvecklingsarbete som inleddes gemensamt med Socialstyrelsen inom ramen för det Nationella programmet för tillsyn i tillsynsprojektet "Kommunernas insatser för personer med psykiska funktionshinder" under åren 2002-2004. Vid tillsynen ska de tidigare framtagna bedömningskriterierna användas och tillsynen ska rymma ett barn- och jämställdhetsperspektiv. Även barn, ungdomar och äldre med psykiska funktionsnedsättningar ska uppmärksammas i tillsynen.

Länsstyrelserna ska i tillsynen samråda med berörda intresseorganisationer så att dessa uppmärksammas på den tillsyn som bedrivs. Organisationerna bör även ges möjlighet att delge sina reflexioner på vad som behöver uppmärksammas, både i själva tillsynen och vid återförandet av tillsynsresultat. I regeringens tilläggsuppdrag 1:10 den 19 februari 2009 anges att tillsyn ska bedrivas i ytterligare två år.

Den 1 januari 2010 överfördes tillsynen av socialtjänsten till Socialstyrelsen och villkoren för uppdraget är detsamma som i tidigare uppdrag.

## **SYFTE**

Socialstyrelsens tillsyn inriktas på att granska kommunernas stöd och service till personer med psykiska funktionsnedsättningar både på lokal och nationell nivå samt uppmärksamma viktiga bristområden. De brister som konstateras i tillsynen ska i hög grad ha åtgärdats vid en uppföljande granskning.

## **METOD**

Socialstyrelsen har skickat ut enkäter, genomfört intervjuer, besökt verksamheter, granskat akter och tagit del av styrdokument. Socialstyrelsen har även informerat och erbjudit intresseorganisationer att inkomma med synpunkter på nämndens insatser till personer med psykiska funktionsnedsättningar.

Socialstyrelsen har intervjuat chef för boendestöd, sysselsättning respektive bostad med särskild service, samt personal inom de olika verksamheterna. Vidare intervjuades två handläggare, sex enskilda (tre kvinnor och tre män) och en företrädare som har insatser i form av boendestöd, sysselsättning eller bostad med särskild service.

Socialstyrelsen har granskat 10 personakter på stadsdelsförvaltningen och 29 akter på Akalla gruppboende. Vidare har 20 genomförandeplaner granskats. I urvalet fanns kvinnor och män, personer mellan 16 – 20 år, personer över 70 år, personer som vistas på HVB eller korttidsboende, personer som dessutom har missbruksproblematik, samt personer som har minderåriga barn.

Besök genomfördes i sysselsättningsverksamheten Arbetscentrum Akalla Pargasgatan 20-22, Rinkeby-Kista boendestödet Trondheimsgatan 25 och Akalla gruppboende Sibeliusgången 20.

För att ta reda på hur barnperspektivet, jämställdhet och våld i nära relationer beaktas i socialtjänstens arbete med målgruppen har frågor ställts i enkäter och intervjuer till samtliga personalkategorier. Syftet med dessa frågor är att uppmärksamma chefer, handläggare och personal på dessa områden.

Socialstyrelsens bedömning bygger på ovanstående samt skriftligt material. Innan Socialstyrelsen avslutat tillsynen med tillhörande beslut har kontakt tagits med enhetschef för socialpsykiatriska enheten för faktakontroll.

Muntlig återföring av tillsynsresultatet kommer att ges till Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd 27 januari 2011.

### **TILLÄMPLIGA BESTÄMMELSER**

- Förvaltningslagen (1986:223) FL.
- Socialtjänstlagen (2001:453) SoL .
- Lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS.
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om bostad med särskild service för vuxna enligt 9 § 9 lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS (SOSFS 2002:9).
- Socialstyrelsens föreskrifter om samverkan vid in- och utskrivning av patienter i slutenvård (SOSFS 2005:27).
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2006:5).
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2006:11).
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om tillämpningen av 14 kap. 2 § SoL (SOSFS 2008:10).
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om tillämpningen av 24 a § LSS (SOSFS 2008:11).
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om psykiatrisk tvångsvård och rättspsykiatrisk vård (SOSFS 2008:18).
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ändring i föreskrifterna och allmänna råden (SOSFS 2007:10) om samordning av insatser för habilitering och rehabilitering (SOSFS 2008:20).
- Socialstyrelsens föreskrifter (SOSFS 2004:11) om ansvar för remisser för patienter inom hälso- och sjukvården, tandvården m.m.
- Hälso- och sjukvårdslagen (1982:763)
- I Socialstyrelsens föreskrifter (SOSFS 2005:12) om ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet i hälso- och sjukvården
- Enligt 1 kap. 4 §, Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2000:1) om läkemedelshantering i hälso- och sjukvården

## **ANSVARsområDEN**

- Strukturellt och allmänt inriktade insatser som handlar om kommunens kännedom om levnadsförhållanden, uppsökande och informerande verksamhet
- Planering och styrning av verksamheten
- Utbud av verksamheter och insatser
- Hälso- och sjukvård
- Samverkan mellan kommun och landsting/region samt personalens interna och externa samverkan
- Personalens kompetens
- Kvalitet och innehåll i verksamheter för boende och sysselsättning och behovsstyrt, planerat och samordnat stöd till enskilda
- Handläggning och dokumentation, genomförandeplan samt dokumentation i genomförandet

## **BESKRIVNING AV STADSDELENS ORGANISATION**

Rinkeby-Kista bildades den 1 januari 2007 då Rinkeby och Kista stadsdelsområden gick samman. Stadsdelsområdet har cirka 45 500 invånare. I stadsdelsområdet finns en ansvarig nämnd, Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd, som svarar för insatser till personer med psykiska funktionsnedsättningar.

Stadsförvaltningen är indelad i sex verksamhetsområden: förskola, omsorg om personer med funktionsnedsättningar, äldreomsorg, social omsorg, ekonomiskt bistånd och arbetsmarknadsåtgärder, förebyggande ungdomsinsatser och flyktingmottagande, samt en administration med fyra avdelningar.

## REDOVISNING AV TILLSYNEN

I redovisningen används både begreppen funktionshinder och funktionsnedsättningar. Detta beror på att när bedömningskriterierna konstruerades var funktionshinder det vedertagna begreppet.

### **Strukturellt och allmänt inriktade insatser som handlar om kommunens kännedom om levnadsförhållanden, uppsökande och informerande verksamhet**

#### *Redovisning av det granskade*

Rinkeby- Kista stadsdelsnämnd svarade inte på *NU- enkäten* som Socialstyrelsen skickade ut april 2008. Det framkommer inte när det senast skedde en inventering kring vilka behov av insatser från socialtjänsten personer med psykiska funktionsnedsättningar har.

I Stockholms stads riktlinjer för insatser för psykiskt funktionshindrade anges att stadsdelsnämnderna aktivt ska bedriva uppsökande arbete och aktivt utveckla metoder för att söka upp och erbjuda hjälp till psykiskt funktionshindrade i behov av vård och stöd.

I enkät till ansvarig chef för insatser till personer med psykiska funktionsnedsättningar uppges att verksamheternas åtaganden och aktiviteter följs upp på kort och lång sikt genom stadens ledningssystem (ILS). Därutöver genomförs en 3-års planering där trender och behov beskrivs.

Vid intervju med chef för verksamheterna boende, boendestöd och sysselsättning beskrivs att ett uppsökande arbetet sker genom att särskilt uppmärksamma personer som inte är kända av socialtjänsten som kommer till de öppna verksamheterna. Även Personligt Ombud har uppdrag att uppmärksamma och hjälpa personer som inte redan är kända av socialtjänsten. Handläggarna beskriver att det finns en inrättad tjänst med uppgift att hjälpa personer som bedöms ha rätt till insatser att komma i kontakt med socialtjänsten.

Stadsdelsnämnden har inte genomfört några informationsinsatser om kommunens verksamhet och den enskildes rätt till insatser. I handläggarnas ansvarsområde finns en skyldighet att informera om vilka insatser som finns och vilken rätt till insatser personen har. På stadsdelens webbsida finns information om olika insatser till personer med psykiska funktionsnedsättningar.

#### *Bedömning av det granskade*

Socialstyrelsen anser att det är en brist att nämnden inte har skaffat sig kännedom om hur stor målgruppen är och vilka behov av insatser de och deras anhöriga har. En sådan kännedom kännetecknas av att den har viss omfattning, hämtas in regelbundet och inbegriper berörda aktörers kunskap om målgruppen.

Bristen på kännedom om målgruppen får även konsekvenser när det gäller kommunens särskilda planeringsansvar för att inrätta bostäder och planera insatser för målgruppen.

Det pågår ett uppsökande arbete inom stadsdelsnämnden genom arbetet som sker på träffpunkterna och av Personligt Ombud. Inom socialtjänsten finns även en tjänst med uppdrag att bedriva uppsökande arbete.

## **Planering och styrning av verksamheten**

### *Redovisning av det granskade*

Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd och stadsdelsförvaltning har olika styrdokument för verksamheter som riktar sig till personer med psykiska funktionsnedsättningar. Det finns även politiska mål som avser nämndens verksamhet för målgruppen. Målen utgör ramen för stadens styrning av stadsdelarna. Kommunfullmäktige har i budget för 2010 beslutat om tre inriktningsmål:

- 1. Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig stad för boende, företagande och besök.*
- 2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras.*
- 3. Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva.*

Stadsdelsnämnderna har också på uppdrag av Kommunfullmäktige att samverka i planering och utbyggnad av olika boendeformer för personer med psykiska funktionsnedsättningar. Av enkätsvar från ansvarig chef framgår att förvaltningen deltar i samhällsplaneringen genom en årlig uppföljning i verksamhetsberättelse och verksamhetsplan.

Den granskade stadsdelens plan, *Verksamhetsplan med budget för år 2010* utgår från Kommunfullmäktiges övergripande mål och innehåller flertal nämndmål och aktiviteter för målgruppen. Några exempel på nämndmål är att personer med behov av insatser från socialpsykiatri ska ges information för att kunna välja utförare utifrån kundvalsmodellen och att kvaliteten inom stadens omsorgsverksamheter ska öka. Trygghet, värdighet och valfrihet ska prägla hela omsorgen. Vidare avser nämnden att vidareutveckla arbetet med genomförandeplaner i syfte att öka de enskildas delaktighet och trygghet i omsorgen. Inom gruppboendena ska brukarråd initieras för ökad delaktighet. För att öka de enskildas meningsfullhet i vardagen ska stor vikt läggas vid sociala aktiviteter.

Några verksamhetsplaner rörande handläggarna, Arbetscentrum Akalla, Rinkeby-Kista boendestöd eller Akalla gruppboende har ej delgivits Socialstyrelsen.

Av intervjuer med personal framkommer att de inte har kännedom om några styrdokument för verksamheten. De har inte varit delaktiga i framtagandet och uppföljning av verksamhetsplan.

Ett handikappråd är knutet till nämnden som rådgivande organ. Ledamöterna representerar olika handikappföreningar verksamma i Stockholm. Rinkeby-Kista handikappråd bevakar frågor inom nämndens ansvarsområde, som har betydelse för personer i alla åldrar med olika funktionsnedsättningar. Rådet lämnar även synpunkter inför den årliga verksamhetsplaneringen.

Kommunfullmäktige har beslutat att stadens verksamheter ska ta fram kvalitetsgarantier så att medborgarna i staden får information om vilken service de kan förvänta sig och hur de kan påverka innehållet. Kvalitetsgarantier finns bland annat för *Myndighetsutövning avseende Omsorg om personer med funktionsnedsättningar och Äldreomsorg samt Rinkeby-Kista-Enheten för psykosocialt stöd*.

Stadsdelsnämnden arbetar med att utveckla kvalitén i verksamheten. Av enkät till chef framgår att verksamheternas systematiska kvalitetsarbete omfattar områdena: tillgänglighet, samverkan och samarbete, fel och brister i verksamheten, synpunkter och klagomål på verksamheten, personal och kompetensförsörjning, uppföljning och utvärdering samt rutiner för anmälan om allvarliga missförhållanden. Nämnden har antagit Socialstyrelsens Föreskrifter och allmänna råd, SOSFS 2006:11 (S). Ledningssystem för kvalitet i verksamheter enligt SoL, LVU, LVM och LSS.

Det finns skriftliga instruktioner och blanketter för anmälan om missförhållanden, tillämpningen av Lex Sarah på Arbetscentrum Akalla och Rinkeby-Kista boendestöd och personalen har kännedom om anmälningsskyldigheten. Vid Akalla gruppboende uppvisades inga instruktioner och blanketter och anmälningsskyldigheten var inte känd av personalen.

Stadsdelen har rutiner för hantering av synpunkter och klagomål. Det finns flertal sätt för enskilda att förmedla synpunkter på verksamheten. Det kan ske genom den förtryckta blanketten, *Vi vill ha dina synpunkter*, muntligt vid besök i verksamheten eller via telefonsamtal och e-post. Information om hantering av synpunkter på verksamheter inom stadsdelsförvaltningen finns även på Rinkeby-Kistas hemsida.

Nämnden har inte tagit fram något ledningssystem för kvalitet med stöd av föreskriften.

Av intervjuer med chef för boende, boendestöd och sysselsättning och personal framkommer att de inte känner till något ledningssystem för kvalitet. Därmed saknas även rutinerna för hur fel och brister identifieras, analyseras och åtgärdas. Fel och brister åtgärdas då det kommer till chef eller personals kännedom. Det sker dock ingen dokumentation av dessa för att sammanställa dem och eventuellt åtgärda dem på en övergripande nivå.

### *Bedömning av det granskade*

Socialstyrelsen anser att det är en brist att nämnden saknar verksamhetsplaner på lokal nivå för att utforma och följa upp verksamheter för personer med psykiska funktionsnedsättningar, samt för att utveckla och säkerställa en god kvalitet. Verksamhetsplaner saknas i samtliga besökta verksamheter. Aktuella planer bör snarast upprättas tillsammans med berörd personal. Vid planering och utveckling av verksamheterna bör även de enskildas synpunkter tillvaratas.

Socialstyrelsen kan konstatera att nämnden på olika sätt arbetar med kvaliteten i verksamheten, t ex genom framtagandet av kvalitetsgarantier. Nämnden har inte tagit fram något sammanhängande ledningssystem för kvalitet. Chef för de olika verksamheterna och personal har inte kännedom om något ledningssystem för kvalitet. Det saknas rutiner för hantering av fel och brister. Av intervjuer med personal framgår att rapportering av fel och brister sker men att det inte dokumenteras. Socialstyrelsen anser att det är viktigt att identifiering och rapportering av fel och brister dokumenteras och sammanställs på ett systematiskt sätt. Förutom att snarast möjligt vidta åtgärder när fel och brister uppstår är det även angeläget att göra en händelseanalys av det inträffade för att förhindra att det återupprepas. För att erfarenheterna från hanteringen av fel och brister ska kunna användas i kvalitetsarbetet bör sammanställningar göras minst en gång om året och delges nämnden som underlag i kvalitetsarbetet.

Vidare saknas, på Akalla gruppboende, blanketter, instruktion och kännedom om anmälan om missförhållanden, Lex Sarah.

Det är positivt att nämnden avser att vidareutveckla arbetet med genomförandeplaner och det sociala innehållet i vardagen för att öka de enskildas delaktighet och upplevelse av meningsfullhet i vardagen.

## **Utbud av verksamheter och insatser**

### *Redovisning av det granskade*

Kommunfullmäktige har beslutat att valfrihet ska införas för boende, boendestöd och sysselsättning. Nämndens enkätsvar inför Socialstyrelsens tillsyn visar att 295 personer med psykiska funktionsnedsättningar har insatser enligt SoL och sex personer har insatser enligt LSS.

I stadsdelen finns en verksamhet, Akalla Gruppboende, som erbjuder bostad med särskild service för personer med psykiska funktionsnedsättningar. Akalla gruppboende har 35 lägenheter till vuxna personer med psykisk problematik. Där finns tillgång till sjuksköterska vardagar dagtid.

Enligt chefen för handläggarna har 19 personer insats i form av HVB (hem för vård eller boende). Två av placeringarna har pågått mer än tio år, åtta placeringar har pågått mer än två år. Nio placeringar har pågått under två år.

Nämnden erbjuder boendestöd under vardagar dagtid. Det är en biståndsbedömd insats och ingen person har bedömts ha behov av boendestöd under kvällar eller helger.



I stadsdelen finns en biståndsbedömd verksamhet för sysselsättning. Insatsen beslutas enligt Sol eller LSS. Det finns ett utbud av olika aktiviteter inom verksamheten.

Stockholms stad har upphandlat Personligt Ombud och det utförs av Stockholms Stadsmission.

Nämnden erbjuder inget riktat stöd till anhöriga till personer med psykiska funktionsnedsättningar. På hemsidan för Stockholms stad finns en informationsbroschyr som riktar sig främst till anhöriga som hjälper och vårdar en äldre närstående.

#### *Bedömning av det granskade*

Socialstyrelsen kan inte bedöma om nämnden uppfyller kraven i lagar och förordningar om tillräckligt stort utbud på boendeverksamheter eftersom en aktuell och sammanhållen kunskap om antal personer med psykiska funktionsnedsättningar och deras behov av insatser enligt SoL eller LSS saknas.

Socialstyrelsen kan dock konstatera att det finns en verksamhet som erbjuder bostad med särskild service med tillgång till stöd alla dagar hela dygnet. Boendestödet erbjuder stöd vardagar dagtid. Det finns även ett utbud av sysselsättning med olika innehåll. I intervju med deltagare på Arbetscentrum framkommer att det finns en verklig möjlighet att välja vad den enskilde vill ha för innehåll och påverka om det är något som saknas.

Det finns 19 personer som har tillfälliga boendelösningar i HVB. Socialstyrelsen har kännedom om att placeringar i HVB tenderar att bli långa. Det är därför angeläget att nämnden arbetar aktivt och kontinuerligt med planering för samtliga personer med inriktning på annat boende som är anpassat efter varje individs behov.

Socialstyrelsen konstaterar att 31 personer är beviljade kontaktperson. Det är väl känt att personer med psykiska funktionsnedsättningar har behov av stöd förutom boende och sysselsättning. Det kan handla om stöd att utveckla sociala relationer för att bryta isolering och ensamhet. I dessa fall kan både kontaktperson och ledsagare underlätta personens kontakter med andra.

### **Hälso- och sjukvård**

#### *Redovisning av det granskade*

##### **Ledning/organisation**

Inför besöket har Socialstyrelsen begärt att få träffa personal och sjuksköterskan på boendet.

Akalla gruppboende har ett hälso- och sjukvårdsansvar för personer med psykiskt funktionsnedsättningar som bor i bostad med särskild service. Detta ansvar omfattar dock inte insatserna som ges av läkare för personer med psykiskt funktionsnedsättningar. Läkarsatserna ges från Järvapsykiatrins

öppenvårdsmottagning (två läkare). De boende har två kontaktpersoner, en från boendet och en från Järvapsykiatrin. Det är kontaktpersonen från Järvapsykiatrin som ansvarar för vårdplaneringen kring den enskilde personen. Personal från boendet deltar i planeringen och även biståndshandläggaren från stadsdelsnämnden. Behandlingskonferenser hålls på boendet.

Flertalet av de boende är listade på Akalla vårdcentral. Det är några av de boende som själva tar kontakt med sjuksköterska och läkare när behov uppstår. Det är läkarna vid Järvapsykiatrin och vårdcentralen som ansvarar för läkemedelsordinationerna, anvisning om vård och behandling samt över remisser och provsvar för de boende. Sjuksköterskan på boendet som arbetar 75 % har det övergripande ansvaret att ombesörja att de boende får den hälso- och sjukvård som förskrivits. Nämnden har ett avtal med en privat vårdgivare vilket innebär att det finns tillgång till hälso- och sjukvård upp till och med sjuksköterskenivå dygnet runt.

### **Avvikelse- och riskhantering**

I Socialstyrelsens föreskrifter (SOSFS 2005:12) om ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet i hälso- och sjukvården framställs krav på att det bl.a. ska finnas ett avvikelsehanteringssystem. Rutin för avvikelsehantering finns, men det saknas information kring:

- Hur återföring av enskilda avvikelser ska ske
- Sammanställning av samtliga avvikelser
- Analys och åtgärder av de sammanställda avvikelserna
- Återföring av analys och åtgärder av de sammanställda avvikelserna till personalen.

Personal på boendet uppger att avvikelser skrivs men att någon återföring inte ges.

Ledningssystemet skall säkerställa att det finns rutiner för riskhantering, att identifiera, analysera och bedöma riskerna i verksamheten, åtgärda orsakerna till riskerna, och göra en särskild riskbedömning vid väsentliga förändringar i verksamheten, (4 kap. 5 §). Av den information som lämnades vid besöket är Socialstyrelsens bedömning att verksamheten inte bedriver någon systematisk riskhantering, och att rutin för detta saknades.

### **Läkemedelshantering**

Enligt 1 kap. 4 §, Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2000:1) om läkemedelshantering i hälso- och sjukvården, skall den medicinskt ansvariga sjuksköterskan fastställa ändamålsenliga rutiner och entydigt fördela ansvaret för läkemedelshantering inom verksamhetsområdet. Rutinerna och ansvarsfördelningen skall dokumenteras i en lokal instruktion för läkemedelshantering. Den medicinskt ansvariga sjuksköterskan skall fortlöpande följa upp läkemedelshantering inom verksamhetsområdet och säkerställa att rutinerna och ansvarsfördelningen tillgodoser kvaliteten och säkerheten i vården.

I verksamheten finns en dokumenterad lokal instruktion reviderad 2008-11-13 för läkemedelshantering. Det saknas uppgift om vem inom Rinkeby Kista stadsdelsförvaltningen som upprättat rutinen. Den innehåller beskrivning av

ansvar och hantering för iordningsställande och överlämnande av läkemedel. Läkemedel tillhandahålls genom att varje boende får sina läkemedel utskrivna på recept och ordination meddelades av läkaren via telefon och via behandlings konferens. Vid besöket framkommer att sjuksköterskan har en burk med T Stesolid i läkemedelsskåpet utskriven från Järvapsykiatrin men som inte är förskrivna till någon patient. Socialstyrelsens ställning i frågan är att det på inga villkor får ge ut läkemedlet vid behov till de boende utan ordination. Socialstyrelsen uppmanar sjuksköterskan på boendet att omedelbart kassera läkemedlet.

De boende får sina läkemedel via APO-dos eller via dosett som sjuksköterskan på boendet iordningställer. Det är oklart hur iordningställandet av dosett dokumenterades i verksamhetens journalsystem.

De risker för patientsäkerheten med anledning av läkemedelshanteringen som uppmärksammats är att avvikelser som rapporteras har handlat om att mediciner har delats ut felaktigt.

### **Remisshantering**

I Socialstyrelsens föreskrifter (SOSFS 2004:11) om ansvar för remisser för patienter inom hälso- och sjukvården, tandvården m.m. framgår krav på rutiner för hantering och ansvarsfördelning.

Socialstyrelsen konstaterade att verksamheten inte har ansvar för remiser och provsvar.

### *Bedömning av det granskade*

Socialstyrelsen kan konstatera att det finns en rad av oklarheter som behöver förtydligas.

- Har vårdgivaren gett skriftliga direktiv och säkerställt att kvalitetssystemet innehåller rutiner för läkemedelshanteringen
- Har medicinskt ansvarig sjuksköterska fastställt ändamålsenliga rutiner och entydigt fördela ansvaret för läkemedelshanteringen inom verksamhetsområdet
- Vem är utsedd för att upprätta och följa upp rutinen kring läkemedelshantering
- Dokumentation av iordningställda dosetter

### **Samverkan mellan kommun och landsting/region samt personalens interna och externa samverkan**

#### *Redovisning av det granskade*

Det finns gemensamma och skriftliga överenskommelser om samverkan med landstinget avseende omsorgen om personer med funktionsnedsättningar.

Av tjänsteutlåtande (Dnr: 1.2.5.– 166-2010) gällande samverkan med landstinget framgår att *samrådsmöte* sker två gånger per år mellan sjukvårdsstyrelsen Stockholm-Ekerö och Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd. Från respektive huvudman deltar politiker och förvaltningschefer. Från kommunen deltar verksamhetschefer med ansvar för social omsorg och omsorg om personer med funktionsnedsättningar.

*Stadsdelsrådet* är ytterligare ett samverkansforum mellan ansvariga chefer inom landstinget (t ex. vårdcentraler och vuxenpsykiatri), Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och stadsdelsförvaltningen. Samverkansmöten sker två gånger per år. Av samma dokument framgår även att gemensam överenskommelse finns om samarbete och gemensam individuell planering mellan hälso- och sjukvården och socialtjänsten gällande personer med psykiska funktionsnedsättningar.

Socialstyrelsen har tagit del av *Överenskommelse om samverkan kring personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar mellan stadsdelarna Rinkeby-Kista, Järva Psykiatri AB och Handikapp & Habilitering, VO Stockholm*. Överenskommelsen har sin grund i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2008:20) om samordning av insatser för habilitering och rehabilitering.

Vid intervjuer med chefer, handläggare och personal beskrivs olika exempel på samverkan internt och externt. Handläggarna berättar att samverkan sker vid behov med olika aktörer som Försäkringskassan, Alfa, Praktikertjänst och Järva Psykiatri AB. Handläggarna beskriver vidare att de har daglig kontakt med Rinkeby-Kista boendestöd och att de kallas till vårdplaneringar av slutenvården när den enskilde är utskrivningsklar från landstinget och bedöms vara i behov av insatser från socialtjänsten. På S't Görans sjukhus AB finns en kurator som har rollen som kontaktperson för socialtjänsten. Handläggarna beskriver att samarbetet såväl internt som externt som regel fungerar bra.

Personalen i Rinkeby-Kista boendestöd uppger att de samarbetar med Arbetsförmedlingen, Vårdcentral, Affektivt Centrum och Svenska Bostäder.

Samarbete sker med Svenska kyrkan och med flera brukar- och intresseorganisationer som RSMH, Röda korset, m.fl.

Av intervjuer med chefer och personal framkommer att samverkan sker med landstinget kring personalens utbildning för att utveckla en samsyn kring frågor som rör enskilda i målgruppen. *Case Managementutbildning* och projektet *Positiv* nämns som exempel.

#### *Bedömning av det granskade*

Socialstyrelsen kan konstatera att det finns ett utvecklat samarbete såväl internt i stadsdelen som externt med landstinget. Socialstyrelsen anser att det är positivt att det finns en skriftlig gemensam överenskommelse med landstinget.

För att åstadkomma en fungerande "vårdkedja" för den enskilde är det viktigt att ansvarsfördelningen är tydlig. Tydliga ansvarsområden och struktur kan även minska risken för att den enskilde "hamnar mellan stolarna".

## Personalens kompetens

### *Redovisning av det granskade*

Det är sex handläggare som beviljar insatser till personer med psykiska funktionsnedsättningar de har i huvudsak socionomutbildning.

På Akalla gruppboende arbetar 15 personal. Boendestödsverksamheten omfattar 11 tjänster och på ArbetsCentrum Akalla arbetar tre personal. Flertalet av personalen har utbildningsbakgrund som mentalskötare. På ArbetsCentrum Akalla arbetar två arbetsterapeuter och en mentalskötare. Merparten har mer än 10 års erfarenhet av arbete med målgruppen.

Flertalet av personalen och handläggarna har gått introduktion i KBT (kognitiv beteende terapi) och utbildning i ESL (Ett självständigt liv). Några har fått kompetensutveckling inom neuropsykiatri.

Personal på Akalla gruppboende och ArbetsCentrum Akalla anser inte att de är tillräckligt med personal för att genomföra uppdraget.

Personalen på Rinkeby-Kista boendestöd anser att det nu är tillräckligt med personal. Under en period slutade flera och verksamheten tog in tillfälligt anställda i verksamheten för att lösa den akuta situationen.

I intervju med personal och handläggare framkommer att de anser sig ha tillräcklig kompetens för uppdraget. För närvarande pågår en utbildning i Case Management som de flesta deltar i, dock inte handläggarna.

Chefen för boende, boendestöd och sysselsättning har möten med andra verksamhetschefer där nya kunskaper och erfarenheter utbyts. Personalen känner inte till om det finns rutiner i verksamheten för att tillvarata och implementera ny kunskap i verksamheterna. Alla verksamheter har rutiner för introduktion av ny personal. Personalens behov av kompetensutveckling diskuteras med och beslutas av ansvarig chef.

Handläggarna har extern handledning var tredje vecka. Akalla gruppboende och ArbetsCentrum Akalla har extern handledning varannan vecka. Personalen på Rinkeby-Kista boendestöd har inte tillgång till extern handledning.

I intervjuer med brukarna framkommer att de är nöjda med personalen kompetens.

### *Bedömning av det granskade*

Socialstyrelsen gör bedömningen att personalen har god erfarenhet av arbete med målgruppen. Det framgår att personalen har fått kompetensutveckling inom flera områden.

Socialstyrelsen anser att kvalitén kan förbättras ytterligare genom att erbjuda all personal extern handledning.

## Kvalitet och innehåll i verksamheter för boende och sysselsättning samt behovsstyrt, planerat och samordnat stöd till enskilda

### *Redovisning av det granskade*

Stadsdelsnämnden har tilldelat handläggarna delegation att genomföra utredning och fatta beslut efter ansökan om insatser enligt SoL och LSS. Handläggarna använder ett systematiskt instrument DUR (Dokumentation, Utvärdering och Resultat) för att utreda, bedöma och följa upp den enskildas behov av stöd och insatser. En del i DUR utgörs av en kartläggning av hela livssituationen.

En individuell planering görs av handläggare tillsammans med den som beviljats insats som omfattar nämndens samlade stöd, såväl stöd i boendet som i sysselsättning. Då den enskilde inte själv ser sitt behov av stöd från socialtjänsten har handläggaren ansvar att inleda ett motivationsarbete. Handläggarna berättar om enskilda som de kommunicerat med via brevinkastet på ytterdörren.

### Sysselsättning

Arbetscentrum Akalla vänder sig till personer med psykiska funktionsnedsättningar som har behov av meningsfull sysselsättning och arbetsträning. Verksamheten har aktiviteter inom områdena: mat, hantverk, media, service, språk och hälsa.

Av enkätsvar avseende sysselsättning framgår att cirka 15 personer besöker verksamheten varje vardag. Insatsen är en biståndsbedömd insats enligt SoL och erbjuds måndag till fredag. Enskilda erbjuds delta så länge det finns behov, dock längst till och med 65 år.

Av intervjuer med chef på Arbetscentrum Akalla framkommer att personalens arbetssätt har sin grund i ESL (Ett Självständigt Liv).

I intervju med personalen framkommer att bemanningen (två personal) kan vara bristfällig. Det förekommer att ytterligare en personal från träffpunkten ibland förstärker personalstyrkan. I intervju med enskilda deltagare inom sysselsättning framkommer att de ibland upplever att det finns för få personal. Vid ett tillfälle när det var en personal i tjänst uppstod en situation som var svår att hantera för denne. En av deltagarna mådde dåligt och kom i konflikt med en annan deltagare. Flera deltagare upplevde situationen som mycket obehaglig och hotfull.

Av intervjuer med enskilda som erhåller insatser på Arbetscentrum Akalla framkommer positiva beskrivningar av verksamheten, *jag tycker det är fantastiskt här*, och att personalen bemöter den enskilda på ett respektfullt sätt. Det framkommer också kommentarer att personalen upplevs vara för få och att *man saknar den gamla personalen*.

### Boendestöd

Av enkätsvar och intervjuer med chef och personal avseende boendestöd framgår att 90 personer har boendestöd. Personalen berättar att det inte finns några begränsningar i vad boendestödet kan utföra för de enskilda. *Det styrs av beställningen från handläggarna*. Boendestöd kan vara stöd i att strukturera

vardagen, sköta hemmet och planera veckan, samtal och samvaro, följa med och vara ett stöd ute i samhället t ex: handla, bankärenden, apotek etc. Boendestöd kan även vara stöd rörande kontakter med myndigheter och sjukvård, att åka kollektivt eller promenera. Personalen arbetar enligt ESL och har utbildning i Case Management.

En enskild beskriver att det är möjligt att påverka vilken aktivitet som ska utföras och när den ska ske. *Personalen lyssnar på mig och jag kan framföra vad jag tycker.* Vidare bekräftas de enskildas delaktighet vid upprättandet av genomförandeplanen. Andra synpunkter som framkommer är avsaknad av *brukarmöten* i verksamheten.

#### Bostad med särskild service

Bostad med särskild service kan bli aktuellt då personer med funktionsnedsättningar, trots stöd, inte hanterar ett ordinärt boende. Akalla gruppboende är till för personer som har omfattande behov av tillsyn och omsorg. På gruppboendet finns tillgång till personal dygnet runt.

Akalla gruppboende är beläget i ett hus med 13 våningar. Fyra av våningsplanen tillhör gruppboendet. På våningsplan tre och fyra finns åtta lägenheter, på våningsplan fem finns nio lägenheter och på våningsplan sex finns tio lägenheter. Ett gemensamhetsutrymme för social samvaro finns på våningsplan fyra. På våningsplan 5 planeras för ett gemensamt utrymme som ska användas för aktiviteter. Vid socialstyrelsens besök bodde 33 personer med psykiska funktionsnedsättningar i gruppboendet. Samtliga lägenheter i Akalla gruppboende uppges vara fullvärdiga bostäder.

I chefens enkätsvar har angivits att bemanningen vardagar dagtid är fyra till fem personal. Vid intervju med personal framkommer att de oftast är mellan tre och fyra personal i tjänst. På kvällar, nätter och helger tjänstgör två personal.

Under tillsynen har det på olika sätt framkommit att det pågår ett förändringsarbete på Akalla gruppboende. Nämnden har för avsikt att dela boendet i olika kategorier, beroende på hur mycket hjälp de enskilda behöver. Det framkommer vid besöket att personalen på boendet ställer sig frågande hur de enskildas behov av hjälp har bedömts. Socialstyrelsen har begärt in ett förtydligande kring omstruktureringen på boendet och av den inkomna skrivelsen framkommer att nämnden även fortsättningsvis kommer driva verksamheten som en bostad med särskild service. Ytterst vilar bedömningen av vilken hjälp de enskilda behöver på handläggarna som fattar beslut om insats. Verksamheten ska sedan tillsammans med den enskilde utforma en genomförandeplan där insatserna ska konkretiseras för var och en.

I dokumentationen framkommer det inte utförligt *vilka* insatser som är planerat för var och en dagligen över hela dygnet och *hur* de ska genomföras för att behovet av vård och omsorg ska tillgodoseas.

Personalen på gruppboendet uppger att de inte kan säkerställa att de enskilda som inte själva påkallar uppmärksamhet får sina behov tillgodosedda. Det finns ingen planering för hur oförutsedda behov av insatser ska tillgodoses. Några av de som bor på gruppboendet har endast kontakt med personal vid utdelning av medicin. Personalen som intervjuas framför att situationen ofta känns otillfredsställande.

Enligt personal får alla enskilda som behöver hjälp med frukost och middag, endera gemensamt eller i den enskildes lägenhet. Det tillagas inte någon gemensam lunch. Det går inte utläsa i dokumentationen för de enskilda hur behovet av lunch ska tillgodoses för var och en. I intervju med enskilda som bor på gruppboendet framkommer att flera av dem inte klarar att prioritera, förbereda och tillaga lunch. Istället prioriteras cigaretter eller annat.

Det finns inget generellt utbud av gemensamma eller individuella aktiviteter. Det erbjuds ibland kaffe och social samvaro en stund på eftermiddagen. Övrig tid finns det en kaffeautomat där de enskilda kan köpa kaffe. I intervju med de enskilda och företrädare framkommer att personalen sällan hinner följa någon enskild ut eller sitta ner och prata. Under de tre dagarna som Socialstyrelsen besöker Akalla gruppboende förekommer inga aktiviteter. Personalen ses sporadiskt då de är på väg till någon enskild i behov av stöd och hjälp. Intrycket som gruppboendet ger inbjuder inte till någon gemenskap, till att de enskilda ska komma ut från sina lägenheter eller söka kontakt med personalen. Socialstyrelsens inspektörer träffar flera enskilda som bor på gruppboendet i korridorerna, sökande efter personal, utan framgång.

Vidare framkommer att enskilda upplever oro rörande personalens tillgänglighet, *det är inte bemannat hela tiden*. Det handlar då om enskilda som är oroliga att något akut ska hända, att de snabbt behöver få tag på personal. Personalen är *ute och arbetar och alla har inte telefon*. En av de intervjuade uttrycker som särskilt önskemål att gruppboendet ska *vara mindre*.

Det förekommer att de enskilda går in till varandra trots att besök inte önskas. Personalen hinner inte förhindra att de som bor på gruppboendet stör varandra, vilket bekräftas av de enskilda som Socialstyrelsen intervjuat under besöken. På en enskilds ytterdörr har personalen satt upp ett anslag där det framkommer att det inte är önskvärt med besök för att be om cigaretter. Det framkommer också vid intervju med de enskilda att det är lugnt på nätterna, *det känns tryggt när alla sover och ingen tigger cigaretter*.

Enligt personalen är arbetspassen på helgen ansträngande då de är två personal som ska tillgodose alla enskildas behov.

En enskild har beslut om bostad med särskild service enligt LSS, men beslutet verkställs på Akalla gruppboende som är en insats enligt SoL.



### *Bedömning av det granskade*

Socialstyrelsen anser att det är en brist att nämnden inte tagit fram något ledningssystem för kvalitet och förankrat det i verksamheten. Därmed saknas rutiner för att följa upp och utvärdera insatser som ges. Det följs inte upp om insatserna leder till att de enskilda når målet med insatsen. Nämnden kan därmed inte säkerställa att de enskilda får de insatser de är i behov av. Då insatser inte är dokumenterade leder det även till svårigheter för personalen att rapportera en ej genomförd insats som ett fel eller en brist i verksamheten. Det finns inga rutiner för att följa upp att det finns den bemanning och kompetens som krävs för att genomföra nämndens uppdrag vilket ingår som en del i ledningssystem för kvalitet.

Socialstyrelsen anser att dokumentationen under genomförandet brister. Alla insatser som ska genomföras på Akalla gruppboende är inte dokumenterade. Det går inte att utläsa i dokumentationen hur boende på Akalla gruppboende ska få alla sina behov av hjälp ska tillgodosedda. Det framgår till exempel inte hur det är planerat för att tillgodose behov av hjälp med mat mitt på dagen eller hur de sociala behoven ska tillgodoses.

Nämnden kan inte säkerställa att de enskildas integritet och självbestämmande respekteras. Det framkommer vid intervjuer med personal, enskilda och företrädare att enskilda går in till varandra olika tider på dygnet trots att det inte är önskvärt vilket inskränker de boendes integritet och självbestämmande.

När de insatser som kan erbjudas i hemmet är otillräckliga ska den enskilde erbjudas ett boende som kan tillgodose kraven en högre grad av omsorg. Det innebär att de enskilda inte endast erbjuds en bostad utan även omfattande insatser. Insatserna ska tillförsäkra de enskilda en skälig levnadsnivå.

Socialstyrelsen vill uppmärksamma nämnden på vikten av att värna om de enskildas rätts säkerhet kontinuerligt och särskilt under omstruktureringen. Ett gynnande beslut om insats i en bostad med särskild service kan inte ändras om behoven är desamma.

Socialstyrelsen anser inte att ett boende enligt SoL tillförsäkrar boende goda levnadsvillkor och uppnår den kvalitetsnivå som insatser enligt LSS ska garantera. Inte minst med anledning av att personal saknar den kompetens som krävs för att kunna tillförsäkra boende goda levnadsvillkor enligt LSS. Socialstyrelsen anser inte att Akalla gruppboende uppfyller de grundläggande kraven på hur en bostad med särskild service enligt LSS bör vara utformad.

I de fall enskilda har fått sina beslut enligt LSS verkställda i en SoL verksamhet har de visserligen rätt att bo kvar i boendet om de önskar men i så fall med insatsen beviljad enligt SoL. De har även rätt att kräva att få sina LSS beslut verkställda i LSS verksamhet. Skillnaderna mellan dessa insatser, inte minst kvalitetsskillnader mellan olika lagstiftningarna måste dock tydliggöras för den enskilde så denne vet vad hon eller han har att ta ställning till.

Insatsen boendestöd erbjuds dagtid fem dagar i veckan. Socialstyrelsen anser att nämnden bör vara uppmärksam på eventuella önskemål från enskilda, som avser boendestöd på någon annan tid.

Socialstyrelsen är positiv till att nämnden aktivt arbetar för att samtliga personer som har biståndsbedömda insatser har eller kommer att få en genomförandeplan upprättad. Det är positivt att de enskilda upplever att hänsyn tas till deras självbestämmande i enlighet med intentionen i Socialtjänstlagen.

### **Handläggning och dokumentation, genomförandeplan samt dokumentation i genomförandet**

#### *Redovisning av det granskade*

Socialstyrelsen har granskat tio akter under handläggning fördelat på sex kvinnor och fyra män alla avseende insatser enligt SoL.

Ansökan som avser senaste insats finns i fyra akter och alla dessa är daterade. I åtta av akterna framgår att ansökan avser förlängning en tidigare beviljad insats och därmed redan verkställd.

I samtliga akter finns en utredning men det framgår bara i fem av dessa att utredningen är kommunicerad med den enskilde. I samtliga akter framgår att samarbete finns med aktörer från andra enheter eller myndigheter. I alla akter finns beslut där insats framgår och lagrum framgår i nio akter. I åtta av akterna framgår det för vilken tid beslutet gäller och i nio akter framgår omfattningen på insatsen.

20 akter under genomförande av sysselsättning och boendestöd har granskats varav nio kvinnor och elva män. Alla har en genomförandeplan där det framgår mål för insatsen och delvis hur insatsen ska genomföras. Den enskilde har varit delaktig i framtagandet i 18 av de granskade akterna.

29 akter har granskats för personer som har insats bostad med särskild service på Akalla gruppboende varav 13 kvinnor och 16 män. Akterna är granskade hos handläggare på stadsdelsnämnden och under genomförande på Akalla gruppboende. I 26 akter framgår att beslut är fattat enligt SoL. En person har sin insats beviljad enligt LSS. I två av akterna framgår inte med vilket lagstöd beslutet är fattat. Tolv personer har beslut om stödboende, fem har beslut om gruppboende och för elva personer är beslutet formulerat som en insats bostad med särskild service.

Genomförandeplaner har tagits fram i 24 av akterna och finns förvarade digitalt. I 24 av akterna framgår mål för insatsen och det framgår delvis hur insatsen ska genomföras.

*Bedömning av det granskade*

Nämndens handläggning och dokumentation av en ansökan och utredning om stöd, service och omsorg garanterar den enskildes rättssäkerhet enligt Socialstyrelsens bedömning.

Socialstyrelsen anser att dokumentation under genomförandet bör förbättras. För att säkerställa den enskildes rättssäkerhet, delaktighet och självbestämmande är det viktigt att nämnden i genomförandeplanerna utvecklar beskrivningen av *hur* insatserna ska genomföras för att nå målen.

Stadsdelsnämnden avser att vidareutveckla arbetet med genomförandeplaner i syfte att öka de enskildas delaktighet och trygghet i omsorgen.

**Redovisning av förbättrings- och utvecklingsområden**

Socialstyrelsen anser att Akalla gruppboende är för stort. Antalet lägenheter är för många och samlade för koncentrerat i ett hus på fyra våningsplan. Socialstyrelsen anser att nämnden bör överväga om boendets storlek snarare försvårar istället för underlättar för de som bor där.

**ÖVRIGT****Barnperspektiv**

Barnperspektivet belyses genom att bland annat genom att handläggarna genom DUR utredningen tar reda på hur barn till personer med psykiska funktionsnedsättningar får sina behov av stöd uppmärksammat och utrett.

Handläggarna uppmärksammar i utredningen om det finns barn i familjen. Barnets behov av stöd utreds av barn- och ungdomsenheten. Personal i verksamheterna får kännedom om det finns barn i familjen genom den information som handläggarna för över.

**Jämställdhetsperspektiv**

Jämställdhetsperspektivet har beaktats i tillsynen genom att frågor ställts om hur den enskildes behov av stöd efterfrågats och givits utifrån ett genusperspektiv.

I intervju med handläggarna framkommer att de diskuterar jämställdhetsfrågor bland annat med anledning att flera döttrar och fruar har så kallad anhöriganställning. Personalen på ArbetsCentrum Akalla har diskuterat kvinnligt och manligt när det gäller olika arbetsuppgifter.

**Våld i nära relationer**

Frågor som gäller våld i nära relationer syftar till att uppmärksamma personal på att våld även förekommer bland personer med funktionsnedsättningar, som utövare eller som offer. Ansvarig nämnd ska beakta att personen kan vara i behov av stöd och hjälp för att förändra sin situation.

Handläggarna kontaktar vid behov Kvinnofridsteamet för att rådgöra under utredning av olika insatser. Chefen för Akalla gruppboende uppger att flera av personalen deltagit i en utbildning inom området och att man använt material från utbildningen. Personalen på Arbetscentrum uppger att om de skulle uppmärksamma en sådan situation skulle de kontakta handläggarna inom socialtjänsten. Personalen inom boendestödet uppger att de hjälper och ger stöd till personer där det förekommer och att de konkret kan hjälpa till med att ge stöd vid polisanmälan.


---

Beslut i detta ärende har fattats av sektionschefen Lena Renman. I handläggningen har inspektörerna Thomas Karlsson och Monica Malmqvist deltagit. Föredraganden har varit inspektören Sofia Urby Engren.

För Socialstyrelsen



Lena Renman



Sofia Urby Engren