

## Nämnd

Stadsdelsnämnden i Farsta

## Ärendet

Förstärkt tillsyn av kommunernas insatser till personer med psykisk funktionsnedsättning i Stadsdelsnämnden i Farsta enligt socialtjänstlagen (2001:453), SoL och lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade.

---

## Socialstyrelsens beslut

Nämnden ska vidta följande åtgärder:

- redovisa en plan för hur nämnden efter årsskiftet avser att arbeta med att ta emot och utreda klagomål och synpunkter samt redovisa hur rutinen ska implementeras hos personalen inom boendestödsverksamheten
- säkerställa att handläggning och dokumentation är rättsäker och sker i enlighet med gällande bestämmelser

Redovisningen av vidtagna åtgärder ska ha inkommit till Socialstyrelsen senast den 28 februari 2012.

## Bakgrund

Regeringen har uppmärksammat att personer med psykisk funktionsnedsättning har svårt att få sina behov tillgodosedda. Socialstyrelsen fortsätter under 2011 den tillsyn som inleddes i tillsynsprojektet ”Kommunernas insatser till personer med psykiska funktionshinder” 2002-2004.

Tillsynen fokuserar på kommunernas insatser i form av boende och boendestöd för personer med psykisk funktionsnedsättning. Personer med psykisk funktionsnedsättning har ett särskilt behov av att samver-

kan fungerar för att få sina behov tillgodosedda. Socialstyrelsen granskar därför också samverkan mellan kommunen och landstinget/regionen. Denna tillsyn redovisas i separat beslut. Tillsynen omfattar äldre med psykisk funktionsnedsättning samt hur kommunen uppmärksammar personer som utsätts för våld i nära relationer. Tillsynen inrymmer även ett barn- och jämställdhetsperspektiv.

## Underlag

### Tillsynsobjekt

- Handläggare som beviljar insatser till personer med psykisk funktionsnedsättning
- Boendestöd, Kryddgränd 4
- Lingberga gruppbostad, bostad med särskild service enligt SoL, Lingvägen 163

### Intervjuer

- Gruppintervju med två handläggare med ansvar för SoL och LSS
- Intervju med enhetschef och biträdande enhetschef för boendestöd
- Intervju med tf verksamhetschef och gruppchef på Lingberga gruppbostad
- Gruppintervju med två personal i boende
- Gruppintervju med tre personal i boendestöd
- Intervju med vård- och omsorgstagare

### Granskning av dokumentation

- Aktgranskning av myndighetsutövning har gjorts för tio personer, sju kvinnor och tre män
- Granskning av dokumentation i samband med genomförandet av insatser för nio personer, fyra kvinnor och fem män

### Kommunicering

- Farsta stadsdel har getts tillfälle att granska faktadelarna i redovisning av tillsyn men inga synpunkter har inkommit

## Redovisning av tillsyn

### *Planering och styrning av verksamheten*

#### Styrdokument

Carema Care AB ansvarar för driften av bostad med särskild service och har ett entreprenadavtal med Stockholms Stad. Chef och personal på Lingberga gruppboendestöd uppger att det finns ett ledningssystem för kvalitet som är styrdokumentet för verksamheten. Personalen känner till ledningssystemet och uppger att det finns i kvalitetsparmen. På Lingberga gruppboendestöd uppger av chef och personal att det finns rutiner för att åtgärda fel och brister.

Chef för boendestödet uppger att det finns en verksamhetsplan som brutits ner på lokal nivå och att den är känd av personalen. Den följs upp och förnyas varje år. Det sker en kontinuerlig uppföljning av styrdokumentet uppger bådechef och personal på boendestödet.

Chefen och personal inom boendestödet uppger att det saknas skriftliga rutiner för att åtgärda fel och brister. De uppger att om det uppstår fel och brister är rutinen att det inträffade åtgärdas. Beroende på vad det handlar om tar personalen upp frågan med närmaste chef.

#### Vård- och omsorgstagarnas delaktighet

Chefen och personal på Lingberga gruppboendestöd uppger att de tar tillvara vård- och omsorgstagarnas synpunkter genom att ha boendemöten en gång per vecka. Det finns även en förslagslåda där skriftliga synpunkter kan lämnas. Det skickas ut enkät till alla brukare som har insats av Carema en gång per år. Svarsfrekvensen har genom året varit låg på boendestödet och man har istället bestämt sig för att intervjua de enskilda. Intervjun genomförs av personal från andra enheter och de använder ett fastställt intervjuformulär och svaren sammanställs.

De som har insats av boendestödet får årligen svara på en enkät som skickas ut från Farsta stadsdelsförvaltning. Två av vård- och omsorgstagarna som intervjuas har lämnat synpunkter på verksamheten genom att besvara enkäten.

Personal och chef uppger att det finns instruktioner och blanketter om man skriftligt vill framföra synpunkter och klagomål. I intervju med personal och chefer i båda verksamheterna framkommer att det finns blanketter för att lämna synpunkter och klagomål framtagna av Carema och Stockholms stad.

Genom synpunkter på verksamheten har de enskilda till exempel påverkat vilken mat som serveras på Lingberga gruppboende och vilka utflykter och aktiviteter som ska göras. Någon har framfört att de önskar mer information och detta har åtgärdats genom att personalen förbättrat information till enskilda om till exempel vem som är kontaktperson och chef för verksamheten. Inom boendestödet har de enskildas synpunkter respekterats då det gällt önskemål om tider för insatsens genomförande. Personalen lägger om scheman för att anpassa besökstiderna till alla vård- och omsorgstagare. Vård- och omsorgstagarna har varit delaktiga i framtagandet av en informationsbroschyr om boendestödet. Vi ett tillfälle bjöds enskilda in till en seminariedag för personal inom boendestöd. De enskilda bidrog med berättelser om hur de upplevt boendestöd och hur de är att leva med funktionshinder.

#### Lex Sarah

Enligt chef och personal på Lingberga gruppboende finns skriftlig aktuell rutin för hur Lex Sarah bestämmelserna i 14 kap ska följas.

Cheferna inom boendestödet uppger att de via e-post skickat ut information om nya rutiner för Lex Sarah bestämmelserna ska följas och att det tagits upp på APT. All personal känner inte till skyldigheten att rapportera risk för missförhållanden och missförhållanden. Det har inte ingått som rutin att informera om rapporteringsskyldigheten vid nyanställning. Det har inte varit aktuellt med någon anmälan under det senaste året.

***Kvalitet och innehåll i verksamheter för boende samt behovsstyrt, planerat och samordnat stöd till enskilda***  
***Bostad med särskild service enligt SoL, Lingberga gruppboende***  
Carema Care AB ansvarar för driften av bostad med särskild service och har ett entreprenadavtal med Stockholms stad.

På Lingberga gruppboende erbjuds bostad med särskild service enligt SoL till åtta personer. Lägenheterna omfattar ett rum och kök och toalett med dusch och är fördelade i två grupper med de gemensamma utrymmena emellan. Det finns ett gemensamt kök och matrum med plats för socialt umgänge. Lingberga gruppboende är bemannat på natten.

Alla vård- och omsorgstagare har två kontaktpersoner utsedda i personalgruppen. De enskilda kan påverka vem som blir kontaktperson och inledningsvis har man en kontaktperson under en provtid under två månader. Därefter ske en utvärdering genom att gruppchefen har ett

samtal med den enskilde ställer frågor om hur kontaktmannaskapet fungerar. Det finns skriftlig information om vad den enskilde kan förvänta sig för stöd av kontaktpersonen och det finns skriftlig information riktad till personalen.

Personalens arbetssätt utgår till stor del från grunderna i ESL (ett självständigt liv) som alla gått utbildning i. Alla insatser planeras tillsammans med vård- och omsorgstagarna och utgår från handläggarnas uppdrag. Stödet utformas individuellt. Behoven hos de enskilda skiljer sig åt och det är få insatser som kan genomföras gemensamt. De flesta vill dock äta tillsammans så frukost och middag serveras gemensamt och flera av de enskilda äter lunch i dagverksamhetens lokal i huset bredvid. Personalen uppger att de värnar om att integriteten ska upprätthållas och stödet genomförs individuellt utifrån var och ens behov.

Chefen för Lingberga gruppbostad uppger att beställningarna från handläggarna ibland är otydliga och de önskar att beställningarna kunde vara mer tydliga och utförliga. Det uppges att genomförandeplaner finns upprättade för samtliga vård- och omsorgstagare. Den enskilde är delaktig när planen upprättas. I genomförandeplanen framgår vilket stöd som ska ges och hur det ska genomföras.

Av intervjuer med chef och personal framkommer att de anser att vård- och omsorgstagarna får sina behov tillgodosedda och att insatser är tillräckligt omfattande och anpassade till var och ens behov. Chef och personal anser att det finns utrymme att utforma och ge stöd efter vad man anser att den enskilde behöver.

Personalen försöker uppmärksamma de enskildas behov och erbjuder stöd, aktiviteter och samvaro inom ramen för boendet. Personalen erbjuder aktivitet och samvaro individuellt.

Av de tre granskade akterna i verksamheten framkommer inte om det förekommer någon samverkan med psykiatrin.

Den enskilda som intervjuats förmedlar att det visas respekt för vård- och omsorgstagarnas integritet. De har möblerat lägenheterna själva och har egen nyckel. När personalen kommer på besök knackar de på innan de går in. Posten levereras till postfack i boendet. Det framkommer att den enskilda är nöjd med bemötandet och tycker att personalen tar hänsyn till hur de vill ha det.

Boendestöd

Ungefär tretton personal arbetar som boendestödjare inom det socialpsykiatriska teamet i Farsta. Boendestödjarnas insatser erbjuds vardagar dagtid.

Personalen beskriver att boendestödet erbjuder stöd i vardagliga sysslor i och utanför hemmet samt stöd i kontakter med andra myndigheter. Vad som ingår i stödet framgår av informationen från handläggarnas beslut och planeras och genomförs tillsammans med den enskilda.

Personalen uppger att alla vård- och omsorgstagare har eller är på väg att få genomförandeplaner upprättade. För dem som inte har en genomförandeplan kan skälet vara att de har insatser beviljat sällan och då kan det gå lång tid innan överenskommelse om plan nås. För andra kan det vara en lång process, och ta lång tid att konkretisera den hjälp man behöver.

Två ur personalgruppen utses som boendestödjare och det är i huvudsak en av dessa som utför insatserna.

Personalen säger att de fått utbildning i ESL (ett självständigt liv). De uppger att de försöker vara flexibla i sitt arbete och möte den enskilde där den befinner sig. De säger att ibland måste man utföra insatsen åt den enskilde även om strävan alltid är att saker ska göras tillsammans. Det framkommer att personalen har olika syn på hur arbetet ska utföras. Stödet ges på olika sätt beroende på vilken personal som utför insatsen. Det beskrivs att en personal lagt ner ett stort arbete på att motivera den enskilde att själv följa med och handla. Det arbetet spolieades när en annan personal utförde handlingen åt den enskilde istället för att fortsätta motivera den enskilde. Den andra personalen hade inte läst genomförandeplanen.

Personal inom boendestöd anser att insatserna som de ger oftast är tillräckligt omfattande och individuellt anpassade. Boendestödjarna beskriver att de har en tät kontakt med handläggarna och stämmer av om omfattningen eller målen behöver förändras för vård- och omsorgstagarna. Personal uppger att om behoven ökar eller minskar kontaktar de handläggarna.

De enskilda som intervjuats anser att de vet hur de ska komma i kontakt med boendestödjarna. De enskilda uppger att personalen tar hänsyn till hur de vill ha det. En person säger att "personalen är förstående och följ samma" och att de får ett "jättefint bemötande". Men i intervju med

enskild uttrycks även att med en ännu större lyhördhet skulle bemötandet bli ännu bättre och anpassat efter de individuella behoven.

Alla intervjuade beskriver att det är en god kontinuitet bland de personer som utför stödet. En person framför att det är viktigt att stödet ges vid den tidpunkt som uppgivits och att det inte är bra när personalen ringer samma dag och skjuter upp tiden.

Alla intervjuade uppger att de finns en genomförandeplan som beskriver det stöd som de ska få och alla utom en uppger att de varit delaktiga vid upprättandet.

Samverkan med psykiatrin är aktuell för tre av de intervjuade. Ingen av dem känner till om det finns en plan som beskriver insatser som ska ges både från socialtjänsten och psykiatrin. Två av de intervjuade uttrycker att det skulle vara bra om en sådan plan upprättades.

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

#### Handläggning och dokumentation

Det är handläggarna som ansvarar för att uppmärksamma behov, bedöma, planera insatser samt ansvara för den samordnade planeringen av insatser för den enskilde. Handläggarnas utredning styrs i sin utformning av olika frågeområden som finns i utredningsmallen, DUR. Behov av insatser när det gäller somatisk hälsa, tandvård och psykiska hälsa uppmärksammas och det kan ingå i boendestödet att den enskilde behöver stöd i att ta kontakt med någon inom vården.

Handläggarna uppger att de gått utbildning inom (MI) motiverande samtal och att de arbetar motiverande. Inom stadsdelen finns en lokal grupp som arbetar för att upprätthålla metoden. Handläggarna menar att insatserna som de erbjuder är tillräckligt omfattande och anpassade till var och ens behov. Det framkommer i intervju med handläggare att det finns olika uppfattningar vad som kan ingå i ett boendestöd och vad som är motivationsarbete. De berättar även att det ibland kan vara svårt att hitta lämpliga boendeformer som kan verkställa insats bostad med särskild service för yngre personer.

#### Granskning av handläggning och dokumentation

I tillsynen har tio personakter granskats och i dessa den senaste utredningen med beslut. I en saknas dokumenterad ansökan. I nio personakter finns dokumenterad ansökan varav fyra skriftliga och fem muntliga

och nertecknade. Det framgår att insatserna är verkställda och att det är omprövning av pågående insatser i samtliga akter.

I alla personakter finns en utredning där vård och omsorgstagarens behov och mål med insatsen framgår. I alla finns beslut där det framkommer datum, vilken insats som är beviljad och med stöd av vilket lagrum beslutet fattats. Den enskildes eller godmans delaktighet går att utläsa i alla personakter.

I tre personakter är det svårt att följa ärendet över tid. För dem som har insats boendestöd är det svårt att följa genomförandet då handläggarna inte har tillgång till anteckningar som förs av boendestödet. Det förekommer inga nedsättande omdömen i anteckningarna.

#### Granskning av handläggning och dokumentation under genomförande

Nio personakter har granskats under genomförande, varav tre på gruppboendet och sex inom boendestöd. Anteckningarna förs i ett databaserat system och de handlingar som finns på papper förvaras i respektive verksamhet i låsta dokumentskåp.

I alla granskade personakter finns tillgång till information som behövs för att utforma insatser och upprätta en genomförandeplan. I alla personakter utom i en finns genomförandeplan upprättad. I den nionde akten som avser en insats om boendestöd är ärendet nytt och arbetet med att upprätta genomförandeplan pågår. I samtliga upprättade genomförandeplaner finns mål angivet för insats samt beskrivning hur och när insatsen ska genomföras och det framkommer att vård- och omsorgstagaren har varit delaktig i upprättandet.

I alla personakter under genomförande finns journalanteckningar. Det framgår när insatsen påbörjats eller att den pågår och om insatsen inte kunnat genomföras. I alla journalanteckningar framgår händelser av betydelse. Journalanteckningarna går att följa över tid och det förekommer inga nedsättande omdömen. Journalanteckningarna under genomförande är signerade och daterade men det framgår inte befattning på den som gjort anteckningen. Det förekommer ingen dokumentation enligt patientdatalagen. I personakterna på Lingberga gruppboende finns sammanfattningar av journalanteckningar, men inte i de personakter som granskats inom boendestödet.

I Caremas verksamhet Lingberga gruppboende förs dokumentation i såväl Caremas system som Stockholms stads vilket försvårar möjligheten att följa ärendet.



## ÖVRIGT

### *Barnperspektiv*

Handläggarna uppger att de uppmärksammar i utredningen om det finns barn i familjen. I utredningsmallen finns ett frågeområde där det ingår frågor om den enskilde lever med barn eller har umgängesbarn. Handläggarna för socialpsykiatrin tar inte reda på barnets behov av eget stöd. Om barns behov behöver utredas vidare lämnas ärendet vidare till barn och ungdomsenheten.

Handläggarna förmedlar alltid till personal inom boendestöd om den enskilde lever med minderåriga barn eller har umgänge med minderåriga barn.

Intervjuad personal på Lingberga gruppboestad känner till anmälnings- skyldigheten enligt 14 kap. 1 § SoL men de uppger att det inte är särskilt aktuellt då det sällan eller aldrig förekommer att de enskilda som bor där har minderåriga barn. Personal inom boendestöd och handläggare skulle informera barn och ungdomsenheten om att det finns en oro för att barn far illa.

I de granskade akterna framkommer att det är två personer med psykisk funktionsnedsättning som har minderåriga barn. Det framgår att barnens behov av stöd för sin egen del är beaktat och tillgodosett.

### *Äldre med psykisk funktionsnedsättning*

Personer som fyller 65 år och har insatser som stöd för psykisk funktionsnedsättning behåller insatser så länge behovet kvarstår. Ärendena handläggs dock av äldreomsorgen. Insats av sysselsättning bedöms mer restriktivt för personer över 65 år. De hänvisas till öppna verksamheter för personer över 65 år.

### *Jämställdhetsperspektiv*

Alla intervjuade anser att insatserna i boende och boendestödet styrs av den enskildes behov och önskemål oavsett om det är en kvinna eller man. Personal på Lingberga gruppboestad och på boendestödet uppger att en person som behöver hjälp med personlig hygien får hjälp av en person med samma kön. Det har inte förts några särskilda diskussioner utifrån ett jämställdhetsperspektiv.

### *Våld i nära relationer*

Stadsdelen har erbjudit en utbildning inom området. Chefer och personal i verksamheterna uppger att de uppmärksammar behov av hjälp och

skulle ta kontakt med handläggaren. De intervjuade skulle även ta del av den kvinnofridsplan som finns i stadsdelen.

## Skälen för beslutet

### *Tillämpliga bestämmelser*

- 1 kap 2 § och 3 kap. 3 och 5 § socialtjänstlagen (2001:453) (SoL)
- 15 § FL
- 4 kap. 3 § Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2006:11) om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS
- 4 kap. 4 §, 5 kap. 1-8 §§, 6 kap 1 §, 7 kap 1 § Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9) som träder i kraft den 1 januari 2012.
- 5 kap. 1 § Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2006:5) om dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS

## Socialstyrelsens bedömning

### *Planering och styrning av verksamheten*

Det saknas upprättade och kända rutiner för hur verksamheten boendestöd ska hantera fel och brister. När ett fel eller brist uppstår åtgärdas dessa men fel och brister sammanställs och analyseras inte och finns inte som en naturlig del i förbättringsarbetet.

Enligt 4 kap 3 § SOSFS 2006:11 som gäller till och med 31 januari 2011 ska ledningssystemet för det systematiska kvalitetsarbetet säkerställa att det finns rutiner för hur fel och brister i verksamheten ska identifieras, dokumenteras, analyseras och åtgärdas samt hur vidtagna åtgärder följs upp. Information och erfarenheter från hantering av fel och brister ska tas tillvara i förbättringsarbetet.

Den 1 januari 2012 träder Socialstyrelsens nya föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete i kraft (SOSFS 2011:9) som ersätter SOSFS 2006:11. I föreskriftens 5:e kapitel ställs krav på att nämnden har ett systematiskt förbättringsarbete i form av riskanalys, egenkontroll och utredning av avvikelser. För dessa aktiviteter ska nämnden i enlighet med föreskriftens 4 kap. 4 § utarbeta och fastställa de rutiner som behövs för att säkra verksamhetens kvali-

tet. Arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet ska dokumenteras vilket framgår i 7 kap. 1 §.

Som Socialstyrelsen konstaterat finns det brister i nämndens nuvarande hantering av fel och brister. Socialstyrelsen kan med stöd av de bestämmelser som redovisats ovan konstatera att nämndens hantering av fel och brister inte heller efter den 1 januari 2012 kommer uppfylla de föreskrifter som finns. Nämnden ska därför redovisa en plan för hur nämnden efter årsskiftet avser att utarbeta och fastställa rutiner för mottagande och utredning av klagomål och synpunkter samt redovisa hur rutinerna ska implementeras hos personalen.

### *Handläggning och dokumentation*

Vid granskningen av personakter under myndighetsutövning framkommer att det saknas en dokumenterad ansökan och löpande anteckningar i tre akter. Vid granskning av personakter under genomförande bedömer Socialstyrelsen att det inte dokumenteras fortlöpande i journalen och är svårt att följa ärendet över tid.

Då ansökan inte är möjlig att utläsa går det inte går att säkerställa om de beviljade insatserna motsvarar ansökan. Enligt 15 § FL följer att uppgifter som en myndighet får på annat sätt än genom en handling och som kan ha betydelse för ärendets utgång ska antecknas av myndigheten.

I 5 kap. 1 § SOSFS 2006:5 finns föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i samband med handläggning av ärenden. Där framkommer handläggning ska dokumenteras fortlöpande.

### Förbättrings- och utvecklingsområden

#### *Barnperspektiv*

Enligt 1 kap 2 § SoL 3 kap 5 § SoL ska kommunen ha ett barnperspektiv i sitt arbete. Socialstyrelsen kan konstatera att personalen inom socialtjänsten beskriver ett arbetssätt där barns behov uppmärksammas. Socialstyrelsen kan inte uttala sig i vilken omfattning ett barnperspektiv beaktas inom kommunen utifrån genomförd akt- och journalgranskning.

Socialstyrelsen vill lyfta fram vikten av att utveckla och anpassa metoder för att kunna verka för ett barnperspektiv vid handläggning av insatser till personer med psykisk funktionsnedsättning som har barn. Socialstyrelsen anser att det av dokumentationen inom socialtjänsten tydligt bör framgå om ett barnperspektiv har beaktats och hur eventuellt stödbehov tillgodoses.

Det är ett ledningsansvar att ta initiativ till att utveckla arbetet så att ett barnperspektiv får genomslag i det dagliga arbetet.

---

Beslut i detta ärende har fattats av sektionschefen Lena Renman. I den slutliga handläggningen har inspektören Gunnel Hedman Wallin deltagit. Inspektören Sofia Urby Engren har varit föredragande.

För Socialstyrelsen



Lena Renman



Sofia Urby Engren