

Funktionshinderinspektörernas Rapport 3:

Daglig verksamhet för döva personer, enligt LSS, inom stadsdelarna Bromma, Södermalm samt Kungsholmen



SAMMANFATTNING

1	Inledning.....	4
1.1	Bakgrund	4
1.2	Definitioner	5
1.3	Teckenspråket	5
1.4	Tolkmetoder	6
1.5	Tolkcentralen.....	7
2	Delaktighet	8
2.1	Seminarium	8
2.2	Fokusgrupp med personalgrupperna	9
3	Aktuell granskning – daglig verksamhet enligt LSS	10
3.1	Metod	10
3.2	Avgränsning.....	10
3.3	Inventering av insatser	12
3.4	Enkät till brukarnas företrädare	12
3.5	Samverkan	13
3.6	DU-träffar	13
3.7	Teckensurras dagliga verksamhet	14
3.8	Teckentullens dagliga verksamhet	20
3.9	Tranebergs dagliga verksamhet	25
4	Utvecklingsområden.....	30
5	Goda Exempel	30
6	Slutsatser	32
7	Sysselsättning enligt SoL.....	34
7.1	Iris Hadar	34
8	Externa resurser för målgruppen	35
9	Teckenspråk.....	37
9.1	Teckenspråk och teckenspråkiga. Översyn av teckenspråkets ställning.....	37
9.2	Begreppet vardagstolkning	37
9.3	Uppföljning och granskning av teckenspråkstolkning.....	39
9.4	Socialstyrelsens förslag	41

SAMMANFATTNING

Denna granskning omfattar tre dagliga verksamheter, enligt LSS, för döva personer med utvecklingsstörning: Tranebergs dagliga verksamhet (DV) i Bromma, Teckentullens DV på Södermalm som båda är kommunalt drivna och Teckensurras DV på Kungsholmen som drivs i Sensus' regi. Granskningen kompletterar föregående granskning av 18 dagliga verksamheter enligt LSS. Vid en inventering av de insatser som ges i staden framkom att det är 81 döva och dövblinda personer, varav 43 personer även är utvecklingsstörda, som är aktuella för insatser.

För att kunna genomföra granskning inom verksamheter för döva personer krävs tillgång till teckenspråkstolk i alla situationer. Under hand uppstod här problem och diskussion fördes kring betalningsansvar som inte kunde förutses inledningsvis. Enligt Tolkcentralen, Stockholms läns landsting (SLL), faller inte inspektörernas uppdrag inom ramen för vardagstolkning. Därmed ålades inspektörerna merparten av kostnaderna för den tolkning som utfördes inom granskningsuppdraget, vilket ledde till oväntade och omfattande kostnader som inte rymdes inom inspektörernas budget. En viktig uppgift i inspektörsuppdraget är att belysa brukarnas situation ur ett helhetsperspektiv och bevaka likställigheten över staden. Den situation som uppkommit inverkar på inspektörernas möjligheter att behandla målgruppen likvärdigt med andra grupper. I den nära kontakten med brukare och personal kan förändrade planer även påverka förtroendet för inspektörernas arbete.

I den granskning som genomförts inom daglig verksamhet har delaktighet varit ledordet i arbetet. Ett seminarium hölls under våren, gemensamt med funktionshinderombudsmannen, där resurspersoner från olika stödteam, Centrum för Lättläst samt stadens webb medverkade. Temat för seminariet var *Framgångsfaktorer för delaktighet* och alla stadens chefer, medarbetare, privata utförare samt intresseorganisationer inbjöds att delta. Fokusgrupp har hållits med personalgrupperna där syftet var att tydliggöra hur de som personal bidrar till brukarnas delaktighet i samhällslivet.

Den teckenspråkiga miljön är avgörande för brukarna men utåtriktade kontakter betonas även och de tre verksamheterna erbjuder externa uppdrag och praktikplatser samt individuella lösningar med omväxling. Arbetsuppgifter med Teckensurras webbsida och Teckentullens tidning *Ögonblicket* och Tranebergs DV:s affär *Tummelill* bidrar till brukarnas delaktighet i samhällslivet.

Vid behovsbedömningar för döva brukare bör hänsyn tas till merarbete och extra tidsåtgång för stödinsatser eftersom närbkontakten med döva personer oftast kräver visuell kontakt. Den visuella miljön och den tydliga strukturen som de granskade verksamheterna uppvisar skapar bra arbetsmiljö för både brukare och personal och kan fungera som goda exempel för andra verksamheter. De granskade verksamheterna håller en hög och jämn kvalitet och vid enkätundersökningen till brukarnas företrädare gavs höga omdömen gällande trivsel och gott bemötande.

Döv och hörande personal hanterar det svenska språket olika; de barndomsdöva har teckenspråk som sitt första språk och svenska språket som andra språk. Detta har visat sig i en del av dokumentationen och diskussioner har förts om hur personalgruppen ska nå en samsyn i ordval för att dokumentationen ska vara korrekt. Vi saknar teckenspråkig information om de aktuella verksamheterna och ser det som en angelägen tillgänglighets- och demokratifråga. Betydelsen att hålla den vuxna profilen i verksamheter för utvecklingsstörda är också en fråga vi uppmärksammat, det kan t.ex. handla om symbol på ytterdörr eller utformningen av en hemsida.

Begrepp och förkortningar

DBA	Dövblindas aktivitetshus
DO	Diskrimineringsombudsmannen
DU-träffar	Träffar för döva utvecklingsstörda personer
DV	Daglig verksamhet
FSDB	Förbundet Sveriges dövblinda
GF-plan	Genomförandeplan
HSL	Hälso- och sjukvårdslagen
LOV	Lagen om valfrihet
LSS	Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade
MHS	Mun-hand-systement
sdf	Stadsdelsförvaltning
SDF	Stockholms dövas förening
SLL	Stockholms läns landsting
SRF	Synskadades riksförbund
SoL	Socialtjänstlagen
TSS	Tecken som stöd

1 Inledning

1.1 Bakgrund

Enligt beslut 2007-05-02 inrättades två tjänster som funktionshinderinspektörer (Fui) med instruktion (KF/KS 2007:8). Uppdraget innebär att säkra kvaliteten i stöd och service till personer med funktionsnedsättning utifrån ett generellt brukarperspektiv. Såväl fysiska som psykiska funktionsnedsättningar omfattas. För personer i alla åldersgrupper granskas biståndsbedömda insatser enligt både socialtjänstlagen (SoL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

Strukturen i inspektörsarbetet bygger på aktuell lagstiftning, studier av handikappolitiska program samt övergripande mål och riktlinjer. En nära dialog förs med brukarna och deras företrädare för att hålla viktiga begrepp och frågor levande. 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 ett *gott bemötande, självbestämmande och delaktighet*. Dessa sistnämnda begrepp är avgörande för utformandet av och innehållet i stöd och service till personer med funktionsnedsättning.

Likställigheten över staden

2 kap. Kommunernas och landstingens befogenheter:

2 § Kommuner och landsting skall behandla sina medlemmar lika, om det inte finns sakliga skäl för något annat.

Kommunfullmäktiges mål 2010:

Kvaliteten inom stadens omsorgsverksamheter ska öka - trygghet, värdighet och valfrihet ska präglade hela omsorgen.

Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämndens mål 2010:

Verka för att stadens socialtjänst bedrivs utifrån likställighet, rättssäkerhet och med god kvalitet för medborgarna.

Kvalitet i verksamheter nämns i både SoL och LSS.

SoL 3 kap. Socialnämndens uppgifter.

3 § Insatser inom socialtjänsten skall vara av god kvalitet. För utförande av socialnämndens uppgifter skall det finnas personal med lämplig utbildning.

LSS. Verksamhetens mål och allmänna inriktning:

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).

Den aktuella granskningen är ett komplement till föregående inspektörsarbete som omfattade daglig verksamhet enligt LSS och sysselsättning enligt SoL och genomfördes i stadsdelarna Farsta, Hässelby-Vällingby, Södermalm och Östermalm. Kompletteringen omfattar daglig

verksamhet för döva personer med utvecklingsstörning, vilken kräver ett specifikt upplägg. Sysselsättning enligt SoL har inte kunnat granskas, då det under den aktuella perioden, inte funnits någon biståndsbedömd sysselsättning för döva personer med psykiatrisk problematik i Stockholms stad.

1.2 Definitioner

Under granskningsarbetet har det blivit tydligt att det finns många definitioner på vad som menas med att vara döv eller dövblind.

Enligt Wikipedia¹: Dövhet (medicinsk term *surditas*) innebär att en person inte kan uppfatta ljud. Den vanligaste orsaken är att personen inte har några flimmerhår i hörselnäcken. Antalet döva i världen uppskattas vara 70 miljoner. I Sverige finns det omkring 8 000 – 10 000 barndomsdöva och 4 000 vuxendöva. 95 % av de döva har hörande föräldrar. Antalet dövblinda i Sverige är omkring 2000.

Hörselvårdsutredningen (HVU), som genomfördes 1986 – 1989, har en definition på ordet döv som godkänts av Sveriges Dövas Riksförbund, Hörselskadades Riksförbund och Riksförbundet för döva, hörselskadade och språkstörda barn:

- Barndomsdöv är en person som är döv från födseln eller blivit döv i grundskoleåldern och utvecklar och använder teckenspråk som första språk och svenska som andra språk.
- Vuxendöv är en person som blivit döv i vuxen ålder och som även med hörseltekniska hjälpmedel behöver alternativa kommunikationsvägar.
- En nordisk definition av dövblindhet antogs gemensamt av de fem nordiska länderna i maj 2007. Det är den definition som ska tillämpas generellt:
- Dövblindhet är ett särskilt funktionshinder. Dövblindhet är en kombination av funktionsnedsättningar inom syn och hörsel. Det begränsar en persons aktiviteter och inskränker full delaktighet i sådan grad att samhället behöver underlätta med specifika serviceinsatser, miljömässiga förändringar och/eller tekniska lösningar.

De som har så grava syn- och hörselskador att de båda funktionshindren tillsammans ger stora svårigheter i vardagslivet, betraktas som personer med dövblindhet. En person med dövblindhet behöver alltså inte vara helt döv och blind. Många har kvar delar av synen eller hörseln. Kombinationen av de båda funktionshindren gör tillvaron komplicerad och innebär att den som har dövblindhet inte kan låta synen kompensera bristen på hörsel, och inte heller låta hörseln kompensera synskadan, enligt Förbundet Sveriges Dövblinda (FSDB).

<http://www.fsdba.se/>

1.3 Teckenspråket

Teckenspråket är barndomsdövas första språk och används i direkt kommunikation på samma sätt som hörande använder talspråk. Det svenska teckenspråket erkändes 1981 som dövas officiella första språk men hör inte till de fem nationella minoritetsspråk för vilka Sverige skrivit under Europarådets konvention. Svenskt teckenspråk uppfyller dock flera viktiga kriterier för vad som kan betraktas som nationellt minoritetsspråk – det är t.ex. tydligt ett helt eget språk och det har använts under mycket lång tid i Sverige. Statsmakterna har flera gånger

¹ **Wikipedia** är en digital encyklopedi som skapas av sina läsare och till skillnad från traditionella uppslagsverk inte har ett begränsat utrymme.

uttalat att teckenspråket bör ha en ställning i det svenska samhället ”som motsvarar de officiella minoritetsspråken”. Det är därför ofta motiverat att se det svenska teckenspråket som ett sjätte minoritetsspråk. http://www.sprakradet.se/servlet/GetDoc?meta_id=2119

Teckenspråket har funnits och utvecklats under alla år som det funnits döva personer och gruppen döva har skapat en särskild kulturell identitet och gemenskap. Dövas Riksförbund menar att språket är en grundläggande rättighet för varje individ och uttrycker att de genom språket kan få till stånd en kommunikation med andra personer och utbyta tankar och utveckla en medvetenhet. Dessutom ger teckenspråket nya begrepp om omvärlden och bättre förståelse för olika situationer.

FOU- rapporten *Döva i Skåne* (2002) beskriver teckenspråket enligt följande; teckenspråk är ett gestuellt och visuellt språk som kommuniceras med händerna, kroppsrörelser, ansiktets mimik och blicken och uppfattas med synen eller känseln (taktilt), till skillnad från talspråk som förmedlas med rösten och uppfattas med hörseln. Språket har en egen uppbyggnad med egna grammatiska regler, eget lexikon och eget alfabet och ordföljden är annorlunda om man jämför med talad svenska. Handalfabetet används mest för att bokstavera namn och ord som man inte känner till något tecken för.

Svenska är dövas andra språk och används som skriftspråk. Det är få döva som talar svenska eftersom det näst intill är omöjligt att lära sig tala ett språk man inte kan höra. Teckenspråket är inte internationellt. Det har som alla andra språk vuxit fram och utvecklats ur olika kulturer och förts vidare från generation till generation. I likhet med andra språk finns dialektala skillnader.

Att vara döv är att tillhöra en språklig och kulturell minoritetsgrupp. Dövkultur beskrivs inom dövgruppen som ett livsmönster som är avhängigt det visuella språket, uppväxtvillkor, historia och traditioner. Detta synsätt definierar gruppen döva utifrån ett sociolingvistiskt eller sociokulturellt synsätt i motsats till det medicinska synsättet som definierar dövhet som ett medicinsk-tekniskt problem som mäter hörselörlust, skada, funktionshinder och ställer diagnoser

1.4 Tolkmetoder

Det finns flera olika tolkmetoder och valet av metod beror på vilken funktionsnedsättning man har, men också i vilken ålder man drabbats. Nedan presenteras olika metoder för tolkning anpassade till målgruppens förutsättningar och behov. Underlaget till tabellen har hämtats från några tolkcentralers informationssidor på internet samt broschyren *När tre behövs för samtal mellan två*, utgiven av berörda intresseorganisationer.

- Teckenspråkstolkning – främst för barndomsdöva som använder visuellt teckenspråk.
- Taktill tolkning - för personer med dövblindhet vanligt, något anpassat, teckenspråk används som brukaren avläser taktilt, det vill säga med hjälp av sina händer.
- MHS – mun-hand-systemet. Denna metod består av 18 hand- och fingerrörelser som följer munrörelserna och markerar konsonantljuden samt förtydligar läppavläsning.
- Skrivtolkning för hörselskadade och vuxendöva - tolken skriver ner det som sägs på ett tangentbord och tolkanvändaren kan då läsa på en bildskärm. En variant är handskriftstolkning då tolken använder papper och penna. Tolkningen sker simultant

- Tydligt tal - används till brukare med hörselrester, ibland används hörselslinga som hjälpmedel.
- Tecken som stöd, TSS - är inget språk utan svenska med teckenstöd. Det är ett kommunikationssätt, som kännetecknas av att man talar svenska och samtidigt tecknar som stöd för avläsningen. Tecknen hämtas från svenskt teckenspråk, men inga nya eller omformade tecken finns med och heller inga böjningsändelser.
- Handalfabetering – tolken bokstaverar ord i tolkavläsarens hand.
- Telefontolkning - ger brukare hjälp med telefonsamtal.

1.5 Tolkcentralen

Tolkcentralen överfördes 2009-01-01 organisatoriskt till Handikapp & Habilitering inom Stockholms läns landsting (SLL). Tolkverksamheten konkurrensupphandlades under 2009. Tolkcentralen administrerar och förmedlar teckenspråkstolktjänster mellan de 39 tolkbolagen och de döva personerna. Det finns ca 150 tolkar i Stockholms län vilket innebär att tillgången är god, enligt chefen för Tolkcentralen.

I Tolkcentralens uppdrag ingår endast vardagstolkning och med detta avses: tandläkare och sjukvårdsbesök, myndighetskontakter, begravningar, dop och bröllop, arbetsplatsmöten och fritids- och föreningsverksamhet. De uppdrag som förmedlas är: teckentolkning för barndomsdöva, taktil tolkning för personer med dövblindhet, skrivtolkning för hörselskadade och vuxendöva. Stödtolk kan anlitas vid behov som språklänk för döva personer med annan etnisk bakgrund. Tolkcentralen erbjuder en öppen mottagning för telefontolkning, tre dagar per vecka.

Döva personer kontakter alltid Tolkcentralen för beställning då det gäller vardagstolkning. När det handlar om tolkning vid möten på arbetsplatsen gäller andra rutiner vilka involverar arbetsgivaren. För kompetensutveckling och utbildning kan arbetsgivaren beställa teckentolk och vissa av kostnaderna kan återsökas genom Arbetsförmedlingen. Rutinerna för detta har nyligen förändrats, enligt Tolkcentralen, vilket innebär att enskilda arbetstagare ska skriva in sig på Arbetsförmedlingen och där söka medel för tolkningen i samband med utbildning.

2 Delaktighet

Funktionshinderinspektörernas ledord är *delaktighet, självbestämmande* och *bemötande* vilka genomsyrar allt arbete som utförs. I denna granskning har ledordet *delaktighet* haft en framträdande roll, Vi har haft delaktighet i beaktande när vi granskat verksamheterna, intervjuat brukare och i samband med enkäter till företrädare.

Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS)

Verksamhetens mål och allmänna inriktning

5 § Verksamhet enligt denna lag skall främja jämlikhet i levnadsvillkor och full delaktighet i samhällslivet för de personer som anges i 1 §. 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).

I sammanhanget kan nämnas att Huddinge kommun har bedrivit ett mycket aktivt arbete med delaktighetsfrågan och bl.a. gett ut en handbok i delaktighet. I handboken fastslås att delaktighet kan innebära så mycket och inte kan omfattas av en enda definition. Handboken presenterar ett spektrum med fem olika former av delaktighet: *Information, Konsultation, Dialog, Samarbete* och *Medbestämmande*. Enligt Huddinge kommun är det från praktisk erfarenhet, studier och utvärderingar oerhört viktigt att vara tydlig med vilken form av delaktighet som utlovas. Är syftet otydligt finns en stor risk för att människor får felaktiga förväntningar, vilket ofta leder till frustration och besvikelse. Då finns även en risk för att åtgärder som är avsedda att främja demokratiskt deltagande får motsatt effekt. Kommunens förhoppning är att spektrumet ska fungera som ett praktiskt verktyg som gör Huddinge kommun tydligare och bidrar till en ökad kvalitet i delaktighetsarbetet. Handboken ger också konkreta tips på former för att öka delaktighet som t.ex. fokusgrupper och dialoggrupper. <http://www.huddinge.se/Omkommunen/Trycksaksbestallning/Utveckling-och-delaktighet/>

Vi instämmer till fullo med det resonemang som förts i Huddinge kommun och rekommenderar handboken som utgångspunkt för alla som vill arbeta för ökad delaktighet inom sitt verksamhetsområde.

2.1 Seminarium

Under den aktuella perioden har inspektörerna särskilt beaktat delaktighet i det löpande granskningsarbetet men även gemensamt med funktionshinderombudsmannen (FO) anordnat ett seminarium med temat *Framgångsfaktorer för delaktighet*. Seminariet ägde rum i april 2010 och vände sig till chefer och personal inom såväl stadens egna som privata verksamheter, lokalpolitiker, intresseorganisationer och handikappråd.

Syftet med seminariet var att ge information om och diskutera hur delaktigheten för personer med synskador, hörselskador och/eller kognitiva svårigheter kan öka. Vi ville också belysa hur stadens webb fungerar ur tillgänglighetssynpunkt.

I seminariet medverkade personal från Syncentralen, Dövteamet, Dövblindteamet, Centrum för lättläst och stadens kommunikationsavdelning. Alla medverkande beskrev sina respektive arbetsområden utifrån de gemensamma utgångspunkterna: framgångsfaktorer för delaktighet och betydelsen av hjälpmedel samt vikten att nå ut med information till personer med funktionsnedsättning.

Dövteamet framförde bl. a att döva personer kan ha svårt att ta till sig myndighetsbrev och liknande och att deras drop-in tider där fyller en viktig funktion. Teamet kan ge stöd i kontakter med myndigheter, t ex att formulera skrivelser och ta telefonkontakter.

Dövblindteamet menar att det är viktigt att tänka på att dövblindas funktionsnedsättning ger multiplikationseffekter, svårigheter i vardagen blir mer än flerdubbla. Teamet har ett livsperspektiv i sina kontakter då de kan ha kontakt med samma person från barndom till vuxen ålder.

Syncentralens representanter informerade om att de tar emot såväl barn som vuxna personer på remiss från ögonläkare, enligt vissa kriterier. De menar att ca 80% av resurserna går till barn och yrkesverksamma personer.

Centrum för Lättlästs medarbetare berättade om behovet av lättlästa texter anpassade till olika målgrupper och lyfte framförallt fram det material som tagits fram inför det kommande riksdagsvalet. Materialet finns att tillgå på webbsidan: www.allavaljare.se

Stadens webbrepresentant beskriver att de haft kontakter med olika målgrupper för att inhämta deras synpunkter vid utformningen av stadens webb och nämner även att teckenspråksfilmer är upplagda på You-Tube av praktiska och ekonomiska skäl.

Det blev intressanta diskussioner och givande möten under eftermiddagen och några idéer och tips fördelas nedan:

- Önskemål från blinda och dövblinda personer att vid möten få en dagordning på punktskrift och övrigt material i andra former.
- I inbjudan till offentliga möten som t. ex nämndsammanträden borde tydlig information finnas om att mötesanordnaren erbjuder teckentolk, för att öka döva personers möjlighet till delaktighet. Behov av detta ska meddelas i god tid före aktuellt möte och tolkkostnader ska inte tillföras den enskilde tolkanvändaren.

2.2 Fokusgrupp med personalgrupperna

Under denna granskningsomgång har vi samlat respektive verksamhets personal i fokusgrupper² istället för att genomföra intervjuer. Då delaktighet är temat för den aktuella granskningen ville vi undersöka hur personalen på den dagliga verksamheten bidrar till brukarnas delaktighet i samhällslivet. I en fokusgrupp ges alla utrymme att komma till tals och metoden ger förutsättningar för öppna dialoger kring ett specifikt ämne. Vi ville lyfta personalens avgörande betydelse för brukarnas delaktighet och genom fokusgruppen inspirera

² Fokusgrupp – en kvalitativ undersökningsmetod som sker genom systematiserade gruppintervjuer

till fortsatta diskussioner inom detta angelägna område. I alla tre verksamheterna ledde fokusgruppen till intensiva samtal och olika infallsvinklar på temat delaktighet.

3 Aktuell granskning – daglig verksamhet enligt LSS

3.1 Metod

Till grund för granskningsarbetet ligger manualer och metoder som tagits fram och utarbetats under uppdragets inledningsskede. Materialet utvecklas kontinuerligt och anpassas till de målgrupper som omfattas av den aktuella granskningen. Kvalitetsaspekterna ingår som viktig del i uppdraget och inspektörerna följer och tar del av den senaste forskningen och nya rön som rör hela funktionshinderområdet.

Tidigare granskningar har inletts med genomgång av myndighetsutövningen för den aktuella insatsen. Denna gång har vi valt att endast tittat på utförardokumentationen och tillhörande beställningar, då samtliga verksamheter är länsövergripande. Dessutom är många av de aktuella brukarna bosatta på Södermalm, där myndighetsutövningen nyligen granskats.

Aktuell granskningsperiod är 2009-12-01- 2010-05-31 och som en förberedelse inför arbetet besökte vi habiliteringens dövteam och dövblindteam samt den dövpsykiatriska mottagningen i Älvsjö. Vi deltog även i en nätverksträff för chefer och samordnare inom Stockholms stads dövverksamheter för att få konkreta råd i planeringen av arbetet.

Under arbetets gång har vi varit på Mo Gårds folkhögskola och intervjuat rektor Gunilla Kvist. Vi har även hämtat information från Stockholms Dövas Förening genom att träffa Kattis Linné, kanslichef och Sven-Emil Karmgård, bl.a. ansvarig för föreningens ungdomsverksamhet. Vi har deltagit i seminarium om projekt för dövblinda och varit på mäsas om kommunikation och hjälpmedel. Dessutom har vi deltagit i ett möte med Lärvox³ där dövas speciella behov diskuterades.

3.2 Avgränsning

Inspektörernas ursprungliga planering var att granska såväl daglig verksamhet som gruppboende för målgruppen, för att få en helhetsbild av kvaliteten i insatserna. Även fritidsinriktade insatser som t.ex. kontaktperson och ledsagning ingick i grundplaneringen. Verksamheten vid gruppboendet *Broder Pehr*, riktat till dövblinda utvecklingsstörda personer, liksom insatser för gruppen döva personer vid Pilträdet's äldreboende ingick också i de inledande planerna.

För att kunna genomföra granskning inom verksamheter för döva personer krävs tillgång till teckenspråkstolk i alla situationer. Under hand uppstod här problem och diskussion fördes kring betalningsansvar som inte kunde förutses inledningsvis. När granskningsarbetet pågått en tid, definierades betalningsansvaret av Tolkcentralen, som har i uppdrag att förmedla vardagstolkning i Stockholms län. Enligt Tolkcentralen faller inte inspektörernas uppdrag inom ramen för vardagstolkning. Därmed ålades inspektörerna merparten av kostnaderna för den tolkning som utfördes inom granskningsuppdraget, vilket ledde till oväntade och omfattande kostnader som inte rymdes inom inspektörernas budget.

³ Särvox, Stockholm

De oförutsedda kostnaderna framtvängde en förändrad planläggning av arbetet och en drastisk avgränsning av uppdragets omfattning. Av kostnadsskäl blev det nödvändigt för inspektörerna att helt avstå från granskning av alla insatser avseende boende liksom alla fritidsinriktade insatser. Detta innebar en begränsning av uppdraget till ungefär en fjärdedel av den ursprungliga planeringen.

Kontakterna med brukarna påverkades också av det förändrade upplägget då det inverkar negativt på förtroendet för inspektörerna. Enligt den första planeringen skulle två brukare på respektive verksamhet uppmärksammas särskilt både i sin dagliga verksamhet och i sitt boende och sex brukare hade vidtalats och förberetts av personalen. Frågor och oklarheter uppstod hos brukarna när planerna förändrades och personalen fick hantera den besvikelse och oro som blev följden för vissa personer.

Instruktion för funktionshinderinspektörer (KF/KS 2007:8) § 8.

Metoder och arbetsformer:

Granskningen ska ge svar på om det stöd och den service som ges, tillgodoser de 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.

I inspektörsuppdraget ingår att bevaka likställigheten i relevanta sammanhang, såväl mellan olika målgrupper som inom och mellan stadsdelarna i staden. Det är en grundförutsättning för uppdraget att alla insatser kan granskas på lika villkor. Om inspektörsarbetet begränsas av ekonomiska skäl leder det till ojämlika förhållanden mellan grupper av personer med olika funktionsnedsättningar. Genom att kostnader för teckenspråkstolkning belastar inspektörernas budget missgynnas döva och dövblinda personer, vilket står i strid med de givna instruktionerna.

Frågan om betalningsansvar för teckenspråkstolkning fördes i ett tidigt skede från Socialtjänst- och arbetsmarknadsförvaltningen till den centrala samverksansgruppen, ett forum för Stockholms stad och Stockholms läns landsting. Den uppkomna situationen är ett tydligt exempel på konsekvenser av den otydlighet som råder i frågor rörande tolkupdragens genomförande. Flera nationella utredningar har konstaterat såväl brister som svårigheter i tolkverksamhetens regelverk och inspektörerna menar att det är angelägna frågor att lösa för att målgruppen inte ska särbehandlas.

Utifrån de förändrade villkor som vi ställdes inför på grund av kostnader för teckentolkning frångicks ursprungsplaneringen och granskningen begränsades till de dagliga verksamheterna Teckentullen på Södermalm, Traneberg i Bromma och Teckensurra på Kungsholmen. Arbetsmetoden med flera oanmälda besök under en bestämd tidsperiod har vi fått frågå, då vi varit beroende av att ha teckenspråkstolkare med oss vid alla tillfällen. För att underlätta kontakter och kommunikation har vi följt två brukare vid respektive verksamhet. Vi har genomfört intervjuer med brukare med hjälp av tolk och kompletterat vår bild av verksamheterna genom att inhämta närståendes och gode mäns synpunkter via en enkät. Genom enkäten har vi även fångat upp åsikter om tolkverksamheten. På Tranebergs DV var vi inbjudna till ett brukarråd för brukarnas företrädare och informerade där om vårt uppdrag. Som vid andra granskningar har vi intervjuat föreståndare och chefer men inte personalgrupperna, där vi istället har genomfört fokusgrupper. Temat för fokusgrupperna var: *Hur bidrar du som personal på NN dagliga verksamhet till brukarnas delaktighet i samhällslivet?*

Återkoppling av granskningsresultat har skett i flera led, dels i aktuell situation som kan uppstå i verksamheten, dels efter genomförd granskning. Återkopplingar sker i olika konstellationer med brukare och även till personal och ledning. Syftet med mötena har varit att ge oss möjlighet att i dialogform presentera de utvecklingsområden och goda exempel vi noterat, men även att komplettera granskningsresultat och rätta till eventuella missförstånd. Efter sammanställning av materialet har verksamheterna haft möjlighet till faktagranskning.

3.3 Inventering av insatser

Under senhösten 2009 sände inspektörerna en enkät, via e-post, till samtliga stadsdelsförvaltningar för att inventera situationen för döva och dövblinda personer i Stockholms stad. Syftet var att få en bild av vilka insatser som är aktuella för målgruppen. Alla förvaltningar utom en, besvarade enkäten. De uppgifter vi fått är dock inte helt tillförlitliga då det, som tidigare nämnts, finns många grader av hörsel- och synskador och kombinationer av dessa, vilket gör det svårt att tydligt definiera målgruppen. Vi har därför inte kunnat urskilja döva och dövblinda personer, ur enkätsvaren.

Grovt uppskattat finns det 81 döva och dövblinda personer som har insatser inom staden. Av det totala antalet är 43 personer även utvecklingsstörda. Alla stadsdelsförvaltningar utom Enskede-Årsta-Vantör har kontakt med någon döv eller dövblind person. Skarpnäck har inga kontakter med någon döv person inom funktionshinderområdet. Södermalm och Bromma är de förvaltningar som har kontakt med flest antal döva personer. Den mest förekommande insatsen är ledsagning, följt av gruppboende och daglig verksamhet samt hemtjänst enligt SoL. Inom Hägersten-Liljeholmens stadsdelsområde är Broder Pehr beläget, vilket är ett specialboende för sex dövblinda personer med utvecklingsstörning.

Av det totala antalet personer, är åtta aktuella inom socialpsykiatri. De mest förekommande insatserna inom socialpsykiatri är arbetsverksamhet/sysselsättning och boendestöd. Andra insatser som målgruppen erhåller är ledsagning och kontaktperson.

Övriga synpunkter som inkommit i samband med enkäten

Från en stadsdel kom önskemål om att det skulle finnas någon i boendestödet och i träfflokalen som är teckenspråkstalande. De menar också att det inte längre är lika enkelt att använda teckenspråkstolk då de nu får betala för denna tjänst. Från en annan stadsdel framkom att Syncentralen har svårt att stödja personer med utvecklingsstörning. Från flera stadsdelar framförs behovet av insatser som ledsagarservice, någon uppger insatsen kontaktperson som viktig. Flera anger behov av stöd vid fritidsaktiviteter som lägerverksamheter och liknande.

3.4 Enkät till brukarnas företrädare

För att komplettera bilden av de granskade verksamheterna skickade vi ut en enkät till brukarnas företrädare. Frågorna rörde brukarnas trivsel och bemötandet i den dagliga verksamheten liksom delaktighet och möjlighet till kommunikation och utveckling. Enkäten ställde även frågor om hur tolkverksamhet i Stockholms stad fungerar för aktuell målgrupp. Svarsfrekvensen var på Teckensurra DV (44%), Teckentullen DV (88%) och på Tranebergs DV (77%). När enkätsvaren studeras behöver läsaren ta hänsyn till att anhöriga och företrädare får olika roller beroende på verksamheternas inriktning och brukarnas varierande förutsättningar till självständighet.

Frågorna i enkäten har besvarats utifrån en skala på 1-5, där siffran 1 motsvarar *dålig* och siffran 5 *utmärkt*. Nedan redovisas en kort sammanställning av utfallet för de tre verksamheterna. Överlag ger enkätsvaren en positiv bild och helhetsbedömningarna varierar från 4,1 till 4,5. Uppfattning om personalens bemötande får resultat från 4,1 till 4,8. Möjlighet till kommunikation i verksamheten ger ett resultat från 4,4 till 5,0. Att vid önskemål byta verksamhet bedöms varierande och får resultatet 3,0, 3,3 och 4,4. Detta resultat visar på att målgruppen behöver verksamheter med spetskompetens och att det i nuläget endast finns fyra teckenspråkiga alternativ i Stockholms län.

När det gäller tolkverksamheten visar enkäten att brukarnas företrädare uppfattar att det råder brist på tolkar, vilket inte överensstämmer med Tolkcentralens bild av situationen. Många företrädare beskriver också i sina svar att brukarna inte har behov av tolk, då personalen är teckenspråkig och hjälper brukarna i situationer där de annars kunde behövt tolk. Några av företrädarna skriver att de saknar kännedom om tolkverksamheten och har därför inte besvarat den delen av enkäten.

3.5 Samverkan

Flera stadsövergripande nätverk finns där personal och resurspersoner för döva utvecklingsstörda personer träffas och diskuterar angelägna frågor för målgruppen. Även verksamheterna för döva personer har möten i olika former, såväl regelbundna uppföljningsträffar som möten vid behov.

3.6 DU-träffar

De fyra teckenspråkiga dagliga verksamheterna i Stockholms län anordnar regelbundet gemensamma träffar för brukarna. Tidigare hade Stockholms Dövas Förening en del i samarbetet, men de har inte längre några riktade aktiviteter till målgruppen utvecklingsstörda döva personer. De fyra verksamheter turas om att planera ett månadsprogram, vilket medför att brukarna blir delaktiga i träffarnas utformning. Det finns upparbetade rutiner där brukare och personal i flera olika konstellationer träffas mellan verksamheterna, för att såväl planera som utvärdera DU-träffarna. Det delade ansvaret för planeringen bidrar till delaktighet för brukarna samt ger ett varierat och mångsidigt innehåll. Som regel genomförs träffarna varannan gång på Dövas Hus och varannan gång ägnas åt museibesök eller andra aktiviteter runt om i staden. Att vissa av träffarna hålls på Dövas Hus ger brukarna en ingång till andra allmänna aktiviteter som genomförs där på kvällstid, t.ex. föreläsningar och pub- kvällar. Vi ser träffarna som en viktig kontaktskapande verksamhet där målgruppen har möjlighet att delta i olika former av aktiviteter samt möta andra teckenspråkiga personer.

3.7 Teckensurras dagliga verksamhet

Adress: St Göransgatan 57 4 tr.
Box 8038
104 20 Stockholm
Tel: 08-29 51 05
Mobil: 0735-02 22 15
Faxnr: 08-650 83 90
Samtal via telefon: 901 65 (be om tel.nr.08-650 24 30)
Bildtelefon: teckensurra@sip.omnitor.se
annika.wedin@sip.omnitor.se
Mobil/sms och 3G Moviesamtal: 0735-00456
Huvudman: Sensus Stockholm - Gotland
Målgrupp: Döva personer med utvecklingsstörning
Antal personal: 7
Antal brukare: 8

Värdegrund

Teckensurras personal menar att de arbetar utifrån värdegrunden engagemang, utveckling och inkludering inom huvudområdena livs-, mångfalds- och globala frågor. Personalgruppen hänvisar även till Gunnar Kyléns⁴ teorier. Stor vikt läggs vid att umgås utifrån individuella förutsättningar liksom vid mångfaldsperspektivet som beaktar att alla är olika och har något att bidra med när man ingår i en grupp.

Personal

Teckensurras personalgrupp består av sju personer, varav tre arbetar heltid. Det är två män och fem kvinnor i gruppen där samordnaren är hörande och övrig personal är döv eller hörselskadad.

Yttre miljö och lokaler

Teckensurra är centralt beläget på Kungsholmen och ligger integrerat i ett kontorshus. Det är nära till tunnelbana och buss och flera brukare åker kommunalt. Verksamheten delar lokal med företaget Teckenspråkscentrum, vilket ger möjlighet till naturliga kontakter med andra teckenspråkiga personer.

Lokalerna är nya och fräscha och har även tillgänglighetsanpassats för synskadade personer. Det finns t.ex. markeringar i golvet, annat golv vid köksdelen, köksskåp med luckor som öppnas uppåt och markerade lister i hörnen. Golvet har nyligen bytts för att dämpa ljudnivån i lokalen. För att ge en visuellt lugn miljö har skärmar satts upp runt arbetsplatserna i datorsalen. Alla i verksamheten är också noga med att säga till varandra om oljud uppstår, eftersom flera av brukarna är känsliga för höga och speciella ljud.

⁴ Gunnar Kylén, pedagog och psykolog som utarbetat en modell där han beskriver olika nivåer av utvecklingsstörning

Teckensurras lokaler består i princip av två stora rum, ett samlings- och fikarum och ett datarum. Därutöver finns ett litet konferensrum och två kontorsrum för personalen. Tillsammans med brukarna har verksamheten nyligen iordningsställt ett rum för kreativt arbete och *levande verkstad*. Rummet är litet och saknar fönster och verksamhetens dröm är att i framtiden få tillgång till en stor ljus lokal för att kunna utöka och utveckla arbetet med *levande verksstad*. Arbetet pågår också med att bygga en inspelningsstudio, vilket kommer att ge Teckensurra ökade möjligheter att utveckla sitt arbete med både film och ljud till hemsidan.

Lokalerna är väldigt öppna och det är svårt med enskildhet om någon brukare behöver det. Vi har pratat med personalen om detta och det finns tankar om att eventuellt bygga om en bastu till vilrum.

Arbetsuppgifter

Verksamhetens huvudsakliga inriktning och aktivitet är att skapa en teckenspråkig hemsida. Alla brukare är på något vis engagerade i det arbetet vilket ger en samhörighets- och vikänsla. Brukarna gör reportage till hemsidan och uppsöker då olika miljöer eller intervjuar personer för att inhämta material. Det är ett utåtriktat arbete som ofta innebär kontakter med hörande personer, vilket gör att brukarna får god vana att använda tolk. I arbetet med hemsidan finns sedan långt tillbaka ett samarbete med Teckentullen, där en brukare skriver om sport. Det finns även ett upparbetat samarbete med ett flertal andra dagliga verksamheter, även hörande i Stockholmsregionen. Andra verksamheter ute i landet kan också skicka förslag och bidrag till hemsidan, vilket ger positiva externa kontakter.

Vi har framfört viss kritik mot hemsidan då vi uppfattade att dess utformning gav signaler om "fritidsverksamhet för barn". Såväl brukare som personal visade sig vara medvetna om detta och har sedan en tid tillbaka kontaktat ett konsultföretag, för att få hjälp att skapa en mer attraktiv sida. Den nya hemsidan ska även förses med tal, vilket kommer att öppna för nya och bredare målgrupper.

Brukarna erbjuds kompetensutveckling på arbetstid genom att t.ex. diskutera vardagsekonomi och gå grundkurs i data, foto och film. Det kreativa arbetet är ett viktigt inslag på Teckensurra och brukarna arbetar bl.a. med metoden *levande verkstad*, utan prestationskrav. Alla brukare deltar i en keramik kurs via Sensus på Medborgarhuset. Att kursen är förlagd utanför de egna lokalerna ger många fördelar som t.ex. att resa kommunalt, miljöombyte och regelbunden kontakt med andra verksamheter.

Några av brukarna ansvarar även för vaktmästeriuppgifter som städ, post och kontorservice samt visst trädgårdsarbete på den gemensamma altanen.

Teckensurra har schemalagd friskvård i någon form för de flesta av brukarna. Flera personer går regelbundet och simmar i Kronobergsbadets (Polishusets) simhall, vilket ger naturliga kontakter i närområdet. Några brukare tränar på PUFFA⁵.

⁵ P.U.F.F.A är ett träningscenter inom Handikapp och Habilitering, Stockholms läns landsting.

Förkortningen står för:

Prova olika aktiviteter och redskap

Utveckla ditt eget sätt att träna

Förbättra din styrka, kondition och balans

Förändra din vardag mot ökat välbefinnande

Använda dina kunskaper i vardagens aktiviteter

Pedagogik och metodik

Teckensurras verksamhetsidé utgår från tydliga gemensamma mål: Att skapa en vanlig arbetsplats i en teckenspråkig miljö och skapa förutsättningar för, med och av brukarna att utveckla kompetensen att använda teckenspråk. Verksamheten utgår enligt föreståndaren från ett salutogent förhållningssätt d.v.s. man ser till det friska hos varje individ. Personalen arbetar också lösningsinriktat utifrån varje enskild individ; om det t.ex. inte finns något stativ till filmkameran som passar en permobil får man väl bygga ett, menar föreståndaren.

Inom verksamheten diskuterar personalen med brukarna på ett ingående sätt om vikten av att skilja på arbete och fritid och vad som är lämpligt och inte lämpligt att göra på jobbet t. ex, flörta. Vid problemsituationer finns noterat hur personalen kan ändra sitt förhållningssätt för att förhindra att situationer uppstår igen. De strategier som personalen använder för att komma tillrätta med problemskapande beteenden finns också dokumenterat.

Kommunikation och kognitivt stöd

Verksamheten använder Smartboard som ett tekniskt hjälpmedel för att förenkla presentations- och skrivprocessen i samband med möten. Smartboard fungerar som en whiteboard direktkopplad till en dator. Anteckningar kan föras med hjälp av ett digitalt tangentbord vilken klickas upp på whiteboarden och kan styras med såväl hand som fot och huvud. Det som skrivs kan sparas direkt i datorn och internet, program och presentationer kan tas fram vid behov. En Smartboard kräver en del kompetens men är en teknik som vi tror kommer att betyda mycket för alla i framtiden.

Som ett komplement till ljussignaler för dörrklockan använder Teckensurra en Tactum-klocka, ett armbandsur med vibration. Klockan kan kopplas till brandlarm, bildtelefon, texttelefon och dörrklocka, Brukarna turas om att bära klockan och ansvara för att öppna när någon ringer på dörren. För verksamhetens lokalvård som utförs av brukarna, finns tydliga och instruktiva städscheman med foton på de olika momenten och ruta för signering när arbetet är utfört.

Bemötande

Personalens grundinställning är att Teckensurra ska vara så likt en vanlig arbetsplats som möjligt och att brukarna ska ges ett vuxet bemötande. Alla eftersträvar ett jämlikt förhållningssätt till brukarna och benämner sig i den andan som stödkollegor, inte personal. Ett led i strävan att vara en vanlig arbetsplats är att Teckensurra inte stänger för konferens som flertalet andra dagliga verksamheter, utan personalmöten är förlagda till tid efter den ordinarie arbetsdagens slut.

Vi har uppfattat att det finns mycket utrymme för brukarna att få det stöd de efterfrågar. Vid intervju ansåg samtliga brukare att de kan få hjälp när de behöver och att de får tillräckligt med stöd av personalen. Alla brukare som blivit intervjuade tycker att personalen har tid att prata med dem, men en person tillägger att det blir svårare om någon är sjuk. Det framkom också att man återkommande talar om och diskuterar *hur vi ska vara mot varandra*. Om det är problem kan brukarna tala med någon stödkollega eller sin kontaktperson, en brukare pratar med sin kompis på Teckensurra.

Om brukare hamnat i konflikt ordnar personalen träffar så att de tillsammans kan komma fram till en lämplig lösning. Verksamheten har fungerande rutiner för klagomåls- och synpunktshandling. Beroende på klagomålets natur gör man lite olika, ibland skickas ett brev som svar, ibland kallar de till ett möte och pratar om problemet. Det händer också att ett avtal görs upp där problemet konkretiseras, avtalet biläggs sedan genomförandeplanen (GF-planen) och följs därmed upp kontinuerligt.

Delaktighet

Brukare och personal har tillsammans utformat tjugo regler för en trivsamt arbetsmiljö. Arbetsplatsreglerna finns både i pappersform och på teckenspråk inspelade på DVD. Teckensurras föreståndare, påpekar att det finns väldigt lite material på lättavläst teckenspråk, vilket är ett stort bristområde. Döva personer med utvecklingsstörning kan behöva ett enklare teckenspråk, likaväl som hörande personer i målgruppen kan behöva förenklad skriven text.

Teckensurra har en väl utvecklad teknik för att hålla möten. Möten genomförs i demokratisk anda och de olika rollerna som ordförande och sekreterare alternerar mellan brukarna. Personalen är noga med att alla får komma till tals vid möten och turtagning, så att alla inte pratar samtidigt, är något som respekteras. Det är också viktigt att tecknen kan läsas av alla, så den som sitter mittemot förtydligar det som tecknas, för den som sitter bredvid brukaren som talar. Det förekommer möten på olika nivåer som redaktionsmöten på måndagar för veckans planering, produktionsmöte om reportage på hemsidan och möten för varje enskild person med planering och uppföljning av genomförandeplanen. Brukarna har på begäran under våren även haft en heldags arbetsplatskonferens.

Vid intervjuer med brukare säger en person att han är nöjd med allt då det är en teckenspråkig miljö. En annan person säger; ”Ingenting är tråkigt. Jobbet är bra. Jag har jobbat i hörande verksamhet innan, men jag vill inte jobba så igen.”

Övrigt

Teckensurra har kontaktat RFSU för att kunna genomföra samtal kring sex och samlevnad med brukarna på ett professionellt sätt. De har fått kondomer och två videofilmer, men daglig verksamhet ingår inte i RFSU's målgrupp, vilken framförallt är skolor. Därmed kan inte ett samarbete utvecklas i den omfattning som Teckensurra skulle önska. Verksamheten arbetar dock vidare på temat och har återkommande diskussioner om kärlek och vänskap.

Vi vill lyfta fram att Teckensurra genomför realistiska brandövningar en gång per år ledda av Kungsholmens brandkår. Brukarna deltar i en kallröksövning och testar utrymning av lokalen. Vi ser brandövningar som extra angeläget med tanke på Teckensurras läge på 4:e våningen i ett kontorskomplex, men anser att brukare i alla former av verksamheter bör delta i brandövningar i den mån det är genomförbart.

Samverkan

Vid behov har Teckensurra handledning tillsammans med boendepersonal kring enskilda brukare och kallar även till samverkansmöten i olika konstellationer när så behövs. Teckensurra samverkar med de dagliga verksamheter som deltar DU-träffarna på Dövas Hus. De har även vissa kontakter med Sensus verksamheter på Medborgarhuset. Teckensurra har ett utvecklat samarbete med Svenska kyrkan och är engagerad i dess teckenspråkiga arbete. Brukarna kan t.ex. arbeta med innehåll och utformning av gudstjänster för döva personer.

Dokumentation

Vi har uppfattat att verksamheten har väl fungerande rutiner för sin dokumentation. Teckensurra dokumenterar inte i ParaSoL men deras dokumentationssystem är godkänt av Tillsynsnämnden.⁶ Det kan i sammanhanget nämnas att privata utförare inte har tillgång till de dokumentationsutbildningar som staden regelbundet genomför. Utbildningsnivån kan därmed se mycket olika ut mellan olika utförare, vilket kan vara värt att notera för framtiden.

Förvaring

Dokumentation förvaras på numrerade USB – minnen, ett för varje brukare. Dessa förvaras på personalens kontor i ett kassaskåp med kodlås. Annan dokumentation i pappersform som beställningar och liknande förvaras hos verksamhetens föreståndare i ett låst kassaskåp.

Beställningar

De beställningar som kommer in till Teckensurra kommer främst från Bromma och Södermalm och beskrivs som bristfälliga. Vi har fört samtal kring detta samt om hur verksamheten kan hantera situationen genom att avvisa beställningar som ej är fullständiga.

I samband med införandet av Lagen (2008:962) om valfrihetssystem (LOV) för brukarna, sades ramavtalen upp, vilket har orsakat en del bekymmer för verksamheten. Vid diskussion med Teckensurras föreståndare framkommer att det är mycket svårt att få det att fungera kring individavtalen. För någon person handlar det om en eftersläpning på ett år.

Genomförandeplaner

Alla GF-planer var aktuella och en del sträckte sig över 2 år. Vi saknade noteringar om uppföljningsdatum i dokumentationen, men personalen beskriver att de har uppföljningar av GF-planer en gång per år med alla brukare och berörda handläggare.

Under rubriken ”Beskrivning av uppdraget” beskrivs det övergripande målet med insatsen. En återkommande fras används: ”Att som individ få utvecklas utifrån sina individuella, fysiska, biologiska och sociala behov tillsammans med andra arbetstagare och stödkollegor. Under de olika rubrikerna återfinns en blandning mellan mål och aktiviteter och en diskussion om en utveckling av målbeskrivningar fördes med chef och samordnare.

Vid översyn av dokumentationen såg vi bra notering om behov av olika hjälpmedel och att t. ex teckentolk finns med som ett viktigt stöd för brukaren samt en bra skrivning om *Egna önskemål*, vilket ger tydlighet för såväl brukare som personal.

Vi anser att det är bra när det finns noteringar under rubriken *Övriga uppdrag* då det tydliggör vad brukaren gör utanför den dagliga verksamhetens lokaler. Vi menar även att det är bra att det framgår vad som är den personliga assistentens uppgifter, vilket noterats under rubrik *Viktig information - övrigt*. Vi tycker det är viktigt att det finns en levande dialog/diskussion kring assistentens roll och uppdrag, när brukare har personlig assistans i verksamheten.

Personalen var noga med att framhålla att brukaren inte skriver på sina GF-planer innan de är säkra på att han/hon har förstått den. Personalen lägger ned mycket tid på att gå igenom och tydliggöra GF-planen och menar att det är nödvändigt för det fortsatta arbetet.

⁶ Inom Revisorsnämnden finns ett beslutsorgan benämnt Tillsynsnämnden som beslutar om föreskrifter och avgör ärenden av principiell karaktär som rör myndighetsutövning mot enskild.

Löpande anteckningar

Det som skrivs digitalt läggs in på USB- minnet och sparas sedan i föreståndarens dator där backup sker regelbundet. Endast ordinarie personal dokumenterar digitalt, vikarier dokumenterar manuellt i loggbok.

I de löpande anteckningarna såg vi något exempel på formuleringar som kan uppfattas som värdeladdade. Vi har tagit upp detta med föreståndare och personal och föreslagit diskussion utifrån gemensam syn på språkliga uttryckssätt. Vi menar att all personal med dokumentationsansvar bör föra kontinuerliga diskussioner kring formuleringar och ordval. Vi har även lyft att dokumentationen ibland kan behöva vara mer detaljerad, t.ex. om det står allergi, behöver det anges vad personen är allergisk mot och om det står sjukgymnastik, var och när denna ska utföras. Detta framförallt för att underlätta för vikarier och nyanställd personal.

Helhetsintryck

Verksamheten ger ett allmänt positivt intryck med en välkomnande atmosfär. Brukarna ges ett vuxet bemötande och med det också ett ansvar. Arbetsuppgifter kring hemsidan bidrar till att ge ett kvalitativt innehåll och teamkänsla i verksamheten. Vi uppfattar att det råder en jämlik hållning mellan personal och brukare, där de t. ex arbetar i team med alla moment som krävs för såväl förberedelser som genomförande av ett reportage. Verksamhetens idé är att erbjuda en teckenspråkig miljö och samtidigt vara aktiva och engagerade i samhällsfrågor.

3.8 Teckentullens dagliga verksamhet

Adress: Vintertullstorget 34116 43 Stockholm
Telefon: 08-508 132 55
Texttelefon: 90 165 (uppge tel. nr 641 04 57)
Bildtelefon: teckentullen@sip.omnitor.se
Fax: 08-508 135 72
Huvudman: Stockholms stad - intraprenad
Målgrupp: Döva personer med utvecklingsstörning
Antal brukare: 11
Antal personal: 5

Verksamhetens åtagande

Teckentullens kvalitetsgaranti är att genomföra fem APS-samtal (arbetsplatsamtal) med brukarna per år.

Värdegrund

”Grunden är vår gemensamma människosyn, alla människors lika värde, där värdeorden *trygghet, kontinuitet, självbestämmande, delaktighet* och *respekt för den enskildes integritet* har en central betydelse.”

Personalen på Teckentullen arbetar med att föra ut värdegrunden till brukarna genom att följa upp något utvalt värdeord i samband med APS-möten. De använder också sociala berättelser och rollspel för att åskådliggöra *hur vi är mot varandra*.

Personal

På Teckentullen arbetar totalt fem personer, varav två män och tre kvinnor. Två i personalgruppen är döva och två är hörande. Verksamhetens samordnare är hörande.

Yttre miljö och lokaler

Teckentullen utmärks av ett lugn där läget i ett avgränsat bostadsområde kan inverka på att miljön stundtals upplevs som lite av en *oas*. Verksamheten har närhet till promenadstråk och vattenvägar. Kommunikationsmöjligheterna är relativt goda med buss- och båtförbindelse, dock något långt ifrån tunnelbanan.

Verksamheten har medvetet skapat en visuellt lugn miljö där t.ex. matborden kan avgränsas med hjälp av ett draperi. Lokaler och toaletter är handikappanpassade och det lätt att ta sig fram med rullstol. Det finns många rum av olika storlek. Alla brukare har egna arbetsplatser men flera delar rum. Alla brukare har eget skåp med hänglås. Det finns ett vilrum som ligger lite inklämt vid entrén, i nära anslutning till verksamhetens källsortering. Vi har framfört att rummet borde göras mer användarvänligt särskilt med tanke på att det används regelbundet.

Arbetsuppgifter

Arbetet på Teckentullen är mycket individanpassat och det finns ingen ”huvuduppgift” som förenar alla brukarna, men teckenspråk och kommunikation genomsyrar hela verksamheten. Brukarna erbjuds framförallt *traditionella* arbetsuppgifter som att sy och brodera, måla, baka och att göra en tidning. Alla brukare är delaktiga i arbetet med tidningen, på olika sätt, och den skickas till prenumeranter i hela Sverige. Brukarna berättade själva vid intervju vad de

arbetar med. En brukare berättade att han jobbar med foto och gör vykort och födelsedagskort på datorn. En annan brukare syr kuddar, viker tidning ibland, bakar och hjälper till att duka och med kaffet. Någon berättade att de delar ut tidningar i närområdet och går på ”stråk” och tar ned gamla affischer och dylikt från stadens anslagstavlor.

Brukarna använder datorer utifrån sina egna förutsättningar och en brukare skriver sportreportage till Teckentullens tidning och den dagliga verksamheten Teckensurras hemsida. Det finns en ambition att arbeta utåtriktat i den mån det är möjligt och brukarna har i perioder haft praktikplatser på olika arbetsplatser, bl.a. på kontor och på KFUK och KFUM´s kontor/café. Ett samarbete finns med den dagliga verksamheten Stora Blecktornet, där Teckentullens brukare har ett arbetsutbyte. Brukare från Teckentullen har även gett lektioner i teckenspråk på Hammarby DV. Andra aktiviteter där brukarna tar aktiv del i samhällslivet är t. ex deltagande i kampanjer som *Stoppa langningen* och insamlingar till välgörenhetsorganisationer.

Teckentullen strävar efter att göra brukarna så delaktiga och självständiga som möjligt i sina aktiviteter. Exempel på detta är t.ex. att tillsammans läsa *Mitt i-tidningen* innan den delas ut. På så sätt vet brukarna vad som händer i närområdet och arbetsuppgiften att sprida nyheter blir tydlig.

Kakor bakas på beställning till KFUM´s café och bakningen har utformats så att brukarna kan vara aktiva och maximalt självständiga i hela processen. Brukarna stöttas att läsa recept och ta fram redskap på egen hand. En brukare tar sig med buss och levererar de färdiga bakverken till KFUM´s café. Brukarna deltar också aktivt i driften av verksamheten och vissa av brukarna har ett rullande schema för köks- och diskansvar. Några brukare turas också om att hämta mat på en skola i närheten. En särskild grupp av brukarna planterar och odlar lite på terrassen och hela verksamheten är engagerad i återvinning.

Teckentullen har utformat ett system med pausaktiviteter. Dessa har dels utformats för varje enskild individ och finns tillgängliga vid respektive arbetsplats, dels finns ett speciellt skåp där särskilt material förvaras för att ge möjlighet till eget val av pausaktivitet.

Kulturdelen har stort utrymme i verksamheten och brukarna erbjuds både kultur- och mediagrupp och ”Kul och kultur” på fredagar. Brukarna ges stort utrymme att påverka innehållet i dessa aktiviteter. Teckentullen arrangerar även mer utåtriktade kontakter som Wattenfestivalen samt påsk- och julfester och liknande. Till Wattenfestivalen och julfesten inbjuds döva deltagare från hela landet och dessa sammanhang fyller en viktig funktion för att öka brukarnas sociala nätverk och ger möjlighet till fler teckenspråkiga kontakter.

Pedagogik och metodik

Personalen på Teckentullen är mycket samstämda och har utarbetat ett strukturerat arbetssätt med rutiner för varje aktivitet i verksamheten, vilket finns nedtecknat i personalmappar och servicemappar. Vi vill i sammanhanget lyfta fram några av Teckentullens egna metoder som referensmaterial, t.ex. *Aktiva stolen* som finns placerad i hallen utanför arbetsrummen. När personal sitter i den stolen ger de brukaren möjlighet till distans men också trygghet att sitta vid sin arbetsplats i vetskap om att personal finns i närheten vid behov.

De brukare med sjukgymnastik på schemat har i *Min pärm* ett foto på sig själv när de utför den aktuella rörelsen. Foto plus en tydlig beskrivning av moment kring sjukgymnastiken ger stöd för att säkerställa att träningen utförs på rätt sätt.

Kommunikation och kognitivt stöd

Genom att Teckentullen är en helt teckenspråkigt miljö ges brukarna möjlighet till aktiv kommunikation i sin verksamhet. Personalen arbetar med att förtydliga information genom att använda pictogram, foton och lättläst, utifrån varje brukares behov. Personalen är aktiv i sökandet av olika tekniska hjälpmedel och två av Teckentullens brukare har tillgång till en *kommunikationsdator* med särskilt anpassad pekskärm. Personalen stöttar i användningen och försöker även stimulera till användning denna dator även utanför verksamheten.

En central del i verksamheten är att ge brukarna kognitivt stöd i sitt dagliga arbete och det finns individanpassade instruktioner till såväl möten som enskilda aktiviteter. Lokalerna är utrustade med ljussignaler för telefon och dörrklocka, däremot såg vi behov av en äggklocka med blinkande ljus, då klockan med ringsignal och vibration inte fungerade vid alla tillfällen. Det verkar dock inte finnas någon sådant att tillgå på marknaden.

Bemötande

Vi har uppfattat att alla brukare blir sedda och att det är en öppen och välkomnande atmosfär på Teckentullen. Vid intervjuer med brukare framkom att de anser att personalen är bra och att de har tid att prata och lyssna. Varje brukare har två stödpersoner. I brukarens egen pärm finns ett dokument med bild på stödpersonerna, vilket skrivs under av såväl brukare som stödpersoner.

Delaktighet

I brukarnas *Min pärm* återges genomförandeplanen i en form eller på ett sätt som anpassats till den enskilde brukaren. I pärmen finns också anteckningar från de regelbundet återkommande APS-möten (Arbetsplatssamtal).

Från våra intervjuer framkom att brukarna tycker att de kan påverka sina arbetsuppgifter men någon säger t.ex. "Ibland bestämmer jag själv vad jag ska göra. Ibland bestämmer NN (personal)" När det gäller möten säger en av brukarna "Vi har arbetsplatssamtal fem ggr/år, då pratar vi om olika saker. Min kontaktperson är med. Handläggaren kommer två ggr/år. Det är bra möten. Tolk är alltid med". En annan brukare berättar; "Vi har morgonmöten varje dag. Ibland har jag möte på eftermiddagen med min stödperson. På fredag eftermiddag planerar vi lite t.ex. fester och information. Jag hade möte när jag började här, där mamma var med. Vi har arbetsplatssamtal fem ggr/år."

Brukarna ges tillfälle att praktisera demokratiska processer genom olika former av strukturerade möten. Varje dag genomförs t.ex. morgonmöte med tydliga rutiner. Brukarna alternerar som ordförande och sekreterare. Mötet är lätt att följa och brukarna har förstärkt stöd genom foton, pictogrambilder och lättläst text.

Samverkan

Vi har noterat att det finns en upparbetad kontakt med brukarnas företrädare. Vi har också förstått att brukaren till stor del själv bestämmer när det gäller kringkontakter med t.ex. anhöriga och boendet.

Samverkan finns främst med andra verksamheter för döva personer men kontakter finns även med hörande motsvarigheter. En form av samverkan mellan verksamheter för döva personer med utvecklingsstörning i Stockholms län är de s.k. DU-träffarna.

Dokumentation

(Totalt 9 akter från Stockholms stad, varav 6 från Södermalm)

Förvaring

Den enskildes dokumentation förvaras i individuella pärmar inlåsta i kassaskåp på kontoret. Den tillgänglighetsanpassade genomförandeplanen finns i *Min pärm*, vid respektive brukares arbetsplats.

Beställning

Tre av de granskade beställningarna var inaktuella, två beställningar benämndes som ”teknisk omregistrering” och refererade till tidigare beställning som inte fanns med. Det saknades mål i fyra av nio beställningar.

Genomförandeplaner

Överlag var genomförandeplanerna väl utformade. Verksamheten följer upp brukarnas planer mycket noga genom ”mitt samtal” vid fem tillfällen per år. Att genomföra fem samtal per år är Teckentullens kvalitetsgaranti. Formerna för ”mitt samtal” är under utveckling och kommer framöver att benämnas APS-samtal (Arbetsplatssamtal.)

Löpande anteckningar

De löpande anteckningarna var i stort sett bra, utom i ett ärende där noteringarna var sporadiska. Personalen behöver enas om var dokumentationen ska föras, vi har sett samma typ av anteckningar under rubrikerna *kontakttillfälle* och *planerad och genomförd insats*. När personer nämns vid namn i journalanteckningar skrivs inte alltid deras funktion ut, vilket är viktigt för att undanröja risker för missförstånd.

I pärmarna finns en signeringslista, där det tydligt anges vilka initialer personalen signerar med, vilket vi ser som positivt. Vi har också sett ett dokument som beskriver *mina ljud* – vad de betyder samt vilka tecken brukaren kan, vilket särskilt kan underlätta för vikarierande personal.

Helhetsintryck

Teckenspråkighet är en naturlig och tydlig kompetens som genomsyrar verksamheten och Teckentullen har en engagerad personalgrupp som värnar om brukarnas bästa genom ett medvetet arbetssätt. Verksamheten har en genomgående och systematisk struktur och allt är väldokumenterat, vilket lägger grunden för en god kvalitet. Trots utåtriktade aktiviteter och praktikplatser präglas Teckentullen av fokus på den inre strukturen och vi anser att den har traditionella former. Vi har fört diskussion med personalgruppen om hur verksamheten kan uppfattas av omgivningen och att verksamheter med specifik inriktning kan riskera att bli ett skyddat system. Vi har utifrån begreppen *trygghet kontra utveckling* samtalat om vikten av öppenhet för att uppnå maximal inkludering.

Kvalitetsutmärkelsen

Teckentullen tilldelades Stockholms stads kvalitetsutmärkelse 2009. Tävlingsbidraget finns att ta del av på www.stockholm.se/kvalitet. Motiveringen till priset framgår nedan:

Motivering

Enheten har - utifrån ett tydligt brukarfokus - utgått ifrån verksamhetens värdegrund vid framtagandet av åtagandena och dessa har en klar förankring i verksamheten.

Verksamhetens chef är tillgänglig och engagerad i verksamhetens alla delar och det finns tydliga och väl kända kanaler för kommunikation inom enheten.

Kvalitetsarbetet utgår ifrån det dagliga arbetet vilket främjar tydlighet, trygghet och samarbete och har processats under många år, med fokus på ständig utveckling och förbättring.

Enheten beskriver ett flertal konkreta arbetssätt som förklarar hur enheten arbetar för att säkerställa att varje åtagande uppnås. Uppföljning av verksamheten görs regelbundet och ett antal metoder beskrivs.

Verksamheten präglas av brukarfokus, prestigelöshet, tydlighet, gott medarbetarskap och stolta medarbetare.

Det finns många goda exempel att hämta från denna verksamhet vilket gör dem till en värdig mottagare, i klassen övrig vård och omsorg, av stadens kvalitetsutmärkelse 2009.

3.9 Tranebergs dagliga verksamhet

Adress: Tranebergsplan 1-3, 167 44 Bromma

Postadress: Box 140 15, 167 14 Bromma

Texttel: 08-508 06 517

För samtal via telefon ring 90165, be om att få ringa nummer 08-508 06 517

Telefon: 08-508 06 516

Fax: 08-508 06 526

Bildtelefon: tranebergsdv@sip.omnitor.nu

För samtal via Bildtelefon om ni ringer från tal tel, ring 020-280020 och begär denna adress:

tranebergsdv@sip.omnitor.nu

Mobil: 0735069710 till verksamheten (endast sms och 3G videosamtal).

Mobil: 0704707019 till samordnaren (endast sms och 3G videosamtal).

Huvudman: Stockholms stad

Målgrupp: Döva personer med utvecklingsstörning

Antal personal: 6 personal

Antal brukare: 12 personer

Verksamhetens åtagande:

En gemensam värdegrund genomsyrar vår verksamhet

Bromma dagliga verksamhets värdegrund

Agerande

Respekt

Vi lyssnar och delar med oss för att bekräfta och stärka varandra

Vi vågar fråga och prata med personer som man behöver lösa ett problem med

Vi arbetar utifrån allas lika värde

Ansvar

Vi reflekterar, utvärderar och följer upp den egna insatsen

Vi avlastar och hjälper varandra om det behövs

Vi vågar prata om det som känns svårt och är på så sätt ärliga

Öppenhet

Vi vågar göra fel och förstår att det inte är någon katastrof. Vi lägger det åt sidan och arbetar vidare

Vi är öppna för varandras olikheter, traditioner, erfarenhet, utbildning och bakgrund

Helhetstänkande

Allas insats har betydelsen för helheten. Både det man gör/säger och det man inte gör/säger

Aktivt reflektera över att vi vårt arbete representerar hela verksamheten så att vi bemöter

Konsekvenser

Respekt

Vi vågar prata och dela med oss

Vi pratar inte ”skit” om varandra

Vi har ett avslappnat arbetsklimat

Ansvar

Vi utvecklar och säkerställer kvalitén i verksamheten

Minskar stress

Ger tydlighet och förståelse

Öppenhet

Vi ältar inte problem

Mer öppen, trygg, kreativ och medkännande arbetsmiljö

Helhetstänkande

Vi använder varandras resurser och känner tillit till varandra

Sprider trivsel och bra stämning som främjar utveckling

alla vi möter med respekt

Verksamhetens åtagande för brukarna:

”Personer i vår verksamhet känner sig trygga och säkra. Personer i vår verksamhet är delaktiga i utförandet av sin genomförandeplan. Personer i vår verksamhet har möjlighet att vara självständig i sitt arbete.”

Personal

På Traneberg arbetar fem vårdare och en samordnare, varav hälften är män och hälften kvinnor. Två av vårdarna är hörande, övriga vårdare och samordnaren är döva.

Yttre miljö och lokaler

Tranebergs dagliga verksamhet är belägen strax ovanför Alviks centrum och är inrymd i samma hus som en vårdcentral. Lokalerna är uppdelade på två avdelningar med separata ingångar, vilka benämns 1:an och 3:an. Med tanke på brukarnas speciella behov samt för att kunna ge möjlighet till variation är det bra att gruppen är uppdelad. Vi tycker det är bra att alla brukare har en egen arbetsplats, men med tanke på brukarna med särskilda behov skulle det vara optimalt med större lokaler och fler anpassningsmöjligheter. Alla brukare har inte eget skåp av utrymmesskäl och vi menar att verksamheten borde se över möjligheter för alla att ha det.

I direkt anslutning till hallen och ytterdörren på 1:an finns det stora bordet ”hjärtat” på avdelningen kring vilket brukare och personal samlas för bl. a morgon- och eftermiddagsfika. Personalen menar att *den visuella miljön* är viktig och bidrar till trygghet för döva personer. I 1:ans fikarum ser de vem som kommer och går, inne på 3:an saknas denna överblick vilket ger mer oro för brukarna, menar personalen. Vid avstämning med brukarna framkom inga synpunkter kring detta.

Arbetsuppgifter

Tranebergs DV driver en second hand- butik i anslutning till sina lokaler. Under granskningsperioden har affären varit stängd för renovering och vi har inte kunnat se hur den fungerar. Butiken utgör navet i verksamheten och det pågår en aktiv tillverkning av varor till butiken; grytlappar, tygpåsar av olika slag, gratulationskort o.d. En del av dessa märks med en liten trana vilket ger ett designbetonat intryck. De flesta arbetsuppgifterna på Tranebergs DV är individanpassade men sker eller utförs kollektivt som t ex det kreativa arbetet då flera personer vistas samtidigt i lokalen. Vissa av produkterna tillverkas i olika led där flera personer bidrar vilket är positivt och förstärker teamkänslan i verksamheten. Det är också uppenbart att brukarna är stolta över sina alster. Några brukare har i uppdrag att sköta kuvertering och utskick för Dövas kvinnoförening och vid tidsnöd hjälps alla brukare åt för att hinna med beställningen.

Det förekommer även utåtriktade arbetsuppgifter som att några brukare delar ut lokaltidningen och några andra personer lämnar och hämtar post. En av brukarna praktiserar på ett bussgarage där han städar bussar en dag i veckan. En annan brukare vattnar blommor och torkar bord m.m. på utförarchefernas kontor, som ligger på promenadavstånd från verksamheten.

Inne på 3:an finns ett kök med möjligheter att baka och laga mat i en liten skala. Det är positivt att kombinera inköp med en längre promenad vilket brukare och personal gör ibland. När det gäller vardagssysslor som disk och handling deltar brukarna aktivt i dessa och fredagar är speciellt avsatta för städning. Gruppen har pausgymnastik en morgon i veckan. Vi

hade funderingar på om detta inte kunde ske oftare, men på direkt fråga till brukarna fick vi inte gehör för förslaget.

Sedan en tid tillbaka praktiserar en brukare en dag i veckan i Busslinks tvätthall på Thorildsplan. Busslink erbjuder här en praktikplats som motsvarar brukarens intresse, där han trivs med såväl miljö som arbetskamrater och arbetsuppgifter. Brukaren utför självständigt de arbetsuppgifter som han ansvarar för och kan se ett tydligt resultat av sitt arbete.

Verksamheten har ett läsombud, vilket vi tycker är positivt. Läsning av böcker förekommer i anpassad form. Det är bra att läsa tillsammans då det ger möjligheter till många samtalsämnen och frågor. Vi har också sett specifik utvärdering av böckerna från någon brukare, vilket visar på ett aktivt förhållningssätt till läsning i verksamheten.

Angående arbetsuppgifter framkom en del synpunkter vid brukarintervjun som att matte och miniräknare är roligt, att någon tycker att det är roligt att städa och en annan tycker att det är tråkigt att städa. Vidare framkommer det att det är roligt att hålla på med böcker och någon tycker om att lära sig om andra länder. Jag vill inte jobba med pyssel, säger en person. Bussar i Minneberg är roligt, tycker en annan person.

Pedagogik och metodik

Tranebergs dokumentation visar att personalen har utarbetat speciella handlingsplaner och metoder där syftet är att arbeta förebyggande och vara steget före. Personalen förbereder brukarna noga inför vad som ska hända, t.ex. vid uppföljning av genomförandeplan där tydliga nedskrivna rutiner finns samlade i en pärm. Det finns en tanke för hur de olika momenten under dagen ska genomföras och rutinpärm finns för specifika aktiviteter som t. ex möten, fikastunder, städning och rutiner för affären.

För två brukare i verksamheten har personalgruppen, med bl. a stöd av handledning, format specifika lösningar och arbetssätt med belöningsystem och anpassade matsituationer. Det verkar fungera bra och vi uppfattar att brukarna vid Tranebergs DV får ett gott bemötande i sin verksamhet. Vid diskussioner med personalen framkommer att personalgruppen vid behov och situationsanpassat sätter sig ned och har en *pedagogisk reflektion*. Personalen uppmuntrar även brukarna att sitta ned tillsammans för att själva, med stöd, nå varandra och lösa upplevda problem.

Kommunikation och kognitivt stöd

Kommunikation är viktigt på Tranebergs DV och teckenspråket genomsyrar verksamheten. Endast två av sex i personalgruppen är hörande vilket ger teckenspråket en framträdande position. En lärare från Lärvox⁷ ger, för närvarande, fyra brukare undervisning i verksamhetens lokaler, vilket ger möjlighet till utveckling och nya kunskaper. En brukare åker till Lärvox två gånger i veckan för att få sin undervisning där. Verksamheten använder lättläst, foton och pictogrambilder utifrån varje brukares behov. Personalen beskriver också hur de använder sig av stegberättelser för att förbereda inför aktiviteter. Vid behov används även rollspel för att förtydliga information, som en del i en social berättelse samt för att beskriva önskade beteenden.

Bemötande

⁷ Särvox, Stockholm

Brukarna säger själva vid intervju att de trivs med personalen: "Personalen är bra och snäll", "De förstår bra". "Jag trivs med personalen." "Bra när personalen pratar men förstår tecken". Vi har uppfattat att brukarna anser att de får det stöd de behöver och att det är lätt att få lagom med hjälp. Vid granskningen har vi sett att personalen har en nära kontakt med brukarna och känner dem väl.

Delaktighet

Min pärm finns för varje brukare och är utformad efter den enskildes kommunikationssätt. Pärmerna har en tydlig struktur och förvaras vid den enskildes arbetsplats. Drop-in samling med fika inleder dagen och därefter går schemat igenom för var och en vid respektive arbetsplats. På måndagar är det planeringsmöte under mer strukturerade former och brukarna turas om att skriva protokoll som sätts in i en pärm. Ett verksamhetsmöte för uppföljning genomförs en gång per år med brukare, stödperson från dagliga verksamheten, stödperson för boendet samt företrädare och handläggare. Även uppföljning av GF-planen sker vid behov, mer än en gång per år. Brukaren är tydligt huvudperson i mötet och har ansvar som ordförande. Det finns utförlig dokumentation med pictogrambilder och foton över hur mötet ska gå till och vilka frågor som ska besvaras.

DU-träffar utvärderas regelbundet med stöd av foton och denna ordning visar på att DU-träffarna inte bara sker slentrianmässigt utan att en ständig utveckling pågår. Från brukarintervjun framkom följande angående delaktighet: NN (personal) bestämmer vad jag ska göra, men jag kan säga om jag inte vill göra något, säger någon brukare. Hon bestämmer bra saker. En annan säger: Jag bestämmer själv vad jag vill göra och får göra det jag vill. Ja, jag får bestämma vad jag vill - sy. Alla har scheman, säger några andra brukare.

Samverkan

Vi uppfattar att verksamhetens kontakt med de olika boendeenheterna generellt fungerar bra. I de fall där det finns behov av samverkan ordnas möten där brukare, boendepersonal och stödperson medverkar. Det är viktigt att stämna av att samma synsätt och arbetssätt råder, speciellt i kontakten med personer med komplexa behov.

Vi anser att det är bra att hitta olika sätt att integrera brukare från den döva verksamheten med brukare från den hörande verksamheten. Vid Tranebergs DV har vi sett exempel som t.ex. att flera brukare från verksamheten är inbokade på det *Vita rummet* vid Abrahamsbergs DV. Tranebergs DV:s har även planer på att involvera brukare från Abrahamsbergs DV i driften av sin affär för att kunna utöka öppettiderna.

Dokumentation

Förvaring

Förvaring av verksamhetens dokumentation är säkerställd då den finns i hängmappar i ett låst skåp och det är lätt att hitta i de individuella akterna.

Löpande anteckningar

I samband med granskning av dokumentationen framgår det tydligt att verksamheten har en vana att dokumentera. Anteckningar förs regelbundet i alla ärenden och det finns en struktur och röd tråd i dokumentationen. Det fanns även en mapp med arbetsanteckningar som förs för hand med tydliga anvisningar för hur dessa ska föras in i ParaSol och sedan kastas. Tranebergs DV har tagit fram en bra struktur för uppföljningar med checklista för vad som är gjort angående genomförandeplanen och datum för uppföljning. Vi ser detta som ett bra verktyg för den interna kvalitetskontrollen.

Genomförandeplaner

I GF-planerna såg vi en viss sammanblandning kring de olika underrubrikerna *vad* och *hur*. Vid samtal med personalgruppen framkom att de nu haft en genomgång kring detta tillsammans med en av förvaltningens resurspersoner och kommer att rätta till skrivningarna framöver. Vissa färdigheter noteras i GF-planen, som t.ex. att brukaren reser på egen hand, passar tider, liksom hjälpmedel och utrustningskrav, vilket kan innebära allt från kamera och dator till mallar för möten.

Helhetsintryck

Verksamheten har en utmaning att möta brukare med varierande och omfattande behov och vi uppfattar att det finns kunskap och kompetens i personalgruppen att hantera situationer som kan uppstå. Affären blir en samlande punkt och de produkter som produceras i verksamheten ingår i ett tydligt sammanhang, när de säljs i affären. Teckenspråket genomsyrar verksamheten och ger en trygg förankring för brukarna.

4 Utvecklingsområden

Vi saknar teckenspråkig information om de aktuella verksamheterna på såväl de egna webbsidorna som på Stockholms stads webbsida och har framfört denna brist till både berörda personalgrupper och ansvariga chefer. Vi menar att det är angeläget att alla verksamheter som riktar sig till teckenspråkiga personer har information på teckenspråk, för att nå ut till den aktuella målgruppen och ser det som en angelägen tillgänglighets- och demokratifråga.

Vi vill också uppmärksamma värdet av att hålla den vuxna profilen i verksamheter för utvecklingsstörda. Även i verksamheter med en tydlig vuxeninriktning kan barnbetonade inslag förekomma. I två av de granskade verksamheterna har vi stött på symbol på dörren eller dekorationer i hallen som signalerar verksamheter för barn. Vi har även reagerat på och diskuterat med två av personalgrupperna om olika begrepp och benämningar som t. ex ”roliga fredagen” och ”kul och kultur”. Vid alla granskningar är vi observanta på att verksamheter erbjuder vuxna personer aktiviteter och miljöer som är anpassade till brukarnas utvecklingsnivå men ändå har en vuxen prägel. Vi ser det som en utmaning att kunna erbjuda alternativ som ibland kan stå i konflikt med tryggheten men som kan ge brukaren möjlighet till utveckling.

5 Goda Exempel

DU-träffar

Vi ser DU- träffarna, som de teckenspråkiga dagliga verksamheterna i Stockholms län anordnar, som en viktig kontaktskapande verksamhet. Döva personer med utvecklingsstörning riskerar att bli isolerade från omvärlden och här ges målgruppen möjlighet att delta i olika former av aktiviteter och att träffa andra teckenspråkiga personer.

Praktikplats

På Tranebergs DV har personalen ordnat en praktikplats utifrån en brukares intresse. På företaget ses brukaren som en resurs samtidigt som hänsyn tas till hans speciella förutsättningar, vilket är ett gott exempel på en välfungerande praktikplats.

Morgonmötet

Varje morgon håller brukarna vid Teckentullens DV ett gemensamt morgonmöte där ordförandeskapet alternerar mellan olika personer. Mötet har en tydlig struktur som är lätt att följa då momenten finns beskrivna i ord, med pictogrambilder och foton.

Pausaktiviteter

Teckentullens DV har utformat ett system med pausaktiviteter. Dessa har dels utformats för varje enskild individ och finns tillgängliga vid respektive arbetsplats, dels finns ett speciellt skåp där material förvaras för att ge möjlighet till eget val av pausaktivitet. Att erbjuda strukturerade pausaktiviteter kan för vissa brukare motverka passiv väntan och oro.

Aktiva stolen

Teckentullens DV tillämpar en genomtänkt metod *Aktiva stolen* där en stol är placerad i hallen utanför arbetsrummen. När personal sitter i den stolen ger de brukaren möjlighet till distans men också trygghet att sitta vid sin arbetsplats i vetskap om att personal finns i närheten vid behov.

Schemalagd friskvård

Brukarna vid Teckensurras DV åker på gemensam friskvård en gång i veckan till Kronobergsbadet. En viktig aktivitet som ger ett mervärde; fysisk aktivitet och social gemenskap för gruppen kombinerat med möjligheter till utåtriktade kontakter.

Teamkänsla i verksamheten

Vid Teckensurras DV står reportage och annat arbete med hemsidan i centrum och personalen strävar efter ett jämlikt förhållningssätt vilket bidrar till att ge en teamkänsla i verksamheten.

Årscirkeln

Teckentullen använder sig genomgående av ett planeringsinstrument för alla nivåer i verksamheten där viktiga aktiviteter finns inlagda månadsvis. Årscirkeln skapar tydlighet för såväl brukare som personal och finns beskriven i Teckentullens bidrag till Stockholms stads kvalitetsutmärkelse. Se bilaga 1.

Internkontroll

Tranebergs DV har utarbetat en struktur för uppföljningar med en checklista för de olika momenten som ingår i utformandet av en genomförandeplanen. Checklistan har även notering om datum för uppföljning. Vi ser detta som ett bra verktyg för den interna kvalitetskontrollen. Se bilaga 2

6 Slutsatser

Hela granskningsarbetet har påverkats av att vi inte kunnat kommunicera direkt med brukarna och inte heller med all personal, utan varit hänvisade till teckentolkning i alla granskningssituationer. Vårt ordinarie arbetssätt har begränsats eftersom vi inte kunnat ta del av det naturliga samspelet och den sidokommunikation som pågår brukare sinsemellan samt mellan personal och brukare. Det perspektivbyte som detta inneburit har gett oss nya, vidgade referensramar.

Utifrån dessa erfarenheter menar vi att döva personer med utvecklingsstörning löper större risk än andra att inte fullt ut omfattas av samhällets gemenskap. Hörande personer tar emot en stor del av informationsflödet indirekt och obemärkt, döva personer däremot går miste om mycket av den annars naturliga vardagskommunikationen.

Mycket av brukarens vardagstolkning sker via personalen och det är nödvändigt att känna till brukarens referensramar och specialtecken för att undvika missförstånd i tolksituationen. Personal som känner brukaren väl kan ibland därför agera som länk mellan brukaren och tolken. Både Teckentullens och Teckensurras dagliga verksamheter efterfrågar särskilda tolkar som är kunniga i att tolka personer med utvecklingsstörning, då de har erfarenhet av att de flesta tolkar inte har kunskap om målgruppen. Tolkcentralen, som förmedlar vardagstolkning, tar dock inte emot specialbeställningar utan hänvisar till turordning och upphandlingsrutiner. Tolkcentralen menar även att alla tolkar ska vara lika kompetenta. När det gäller tolkning som beställs av en myndighet gäller emellertid andra regler och det går bra att välja den tolk som önskas. Detta anser vi går stick i stäv mot brukarinflytande och självbestämmande. Det står även i motsats till all annan utveckling i samhället, där valfrihet och brukarperspektiv framhålls i alla sammanhang, som vårdval och valfrihet när det gäller vissa LSS-insatser.

I teckenspråkiga verksamheter sker vissa möten, som t ex personalmöten, med stöd av teckentolk, vilket gör att mer tid måste avsättas för exempelvis diskussioner och uppgifter som ska göras. Missförstånd uppstår lättare med tolk som mellanled vid samtal och diskussioner, då nyanser och ordval inte alltid framgår på det sätt som var avsett. Döv personal är hänvisad till tolkstöd vid kompetensutveckling och kan även behöva stöd av någon kollega för att anteckna. Numera måste den enskilde medarbetaren ansöka om tolkkostnader via Arbetsförmedlingen för att delta i utbildningar, ett moment som såväl komplicerar för den enskilde som särbehandlar döva och hörselskadade personer som grupp.

Personalen har en viktig roll för att uppmuntra och stödja brukarnas självständighet. Att förklara och anpassa till individens teckenspråk och kognitiva nivå kräver dessutom spetskompetens och extra tid av personalen. Vi har sett exempel på att personal uppmuntrar brukarna att beställa tolk för egen del, liksom att personal stöttat brukare till att använda tekniska hjälpmedel i hemmet, som t.ex. pekador och bildtelefon.

Vi vill lyfta fram att man vid behovsbedömningar särskilt bör uppmärksamma det merarbete och den specifika tidsåtgång som krävs för stödinsatser till döva brukare. I närkontakten med döva personer krävs allt som oftast ögonkontakt, kontakt via teckenspråk och/eller visuell kontakt på annat sätt. Detta innebär att den nära kontakten blir avgörande i varje stund och oftast inte kan ske samtidigt med andra göromål. Som ett konkret exempel kan nämnas att personal inom verksamheter för döva personer t.ex. inte som i andra verksamheter kan hjälpa

en brukare med skorna och prata samtidigt. Många vardagliga aktiviteter och arbetsmoment blir därmed extra tidskrävande.

Döv och hörande personal hanterar två olika språk; de barndomsdöva har teckenspråk som sitt första språk och svenska språket som andra språk. Döva personer har därmed inte samma naturliga hållning till grammatiken i det svenska språket, eftersom teckenspråket har en helt annan grammatisk uppbyggnad. Vi har kunnat se detta återspeglas i en del av den dokumentation som vi har tagit del av. Vid återkopplingar har vi tagit upp hur verksamheterna, genom gemensamma diskussioner och aktivt arbete, kan få en samsyn vad det gäller ordval och formuleringar som fyller avsedd funktion i dokumentationen. De granskade verksamheterna har lagt tonvikten vid den visuella miljön och att skapa en tydlig struktur. Vi har sett exempel på nedskrivna rutiner för såväl arbetsuppgifter och aktiviteter som fikaraster, vilket skapar trygga och lugna förhållanden för både brukare och personal. Denna tydlighet kan med fördel fungera som inspiration och gott exempel för verksamheter riktade till andra målgrupper (se bilaga).

Utbudet av dagliga verksamheter för döva personer med utvecklingsstörning är av naturliga skäl begränsat och i Stockholms stad finns endast tre enheter som vänder sig till målgruppen. Det finns därmed små möjligheter för brukarna att byta verksamhet, vilket förstärker behovet av omväxling och praktikplatser utanför den ordinarie dagliga verksamheten. Detta innebär en balansgång då det samtidigt är avgörande för brukarna att kunna erbjudas en teckenspråkig miljö. Alla tre verksamheterna försöker i möjligaste mån skapa individuella lösningar med utåtriktade uppdrag, externa praktikplatser, uppdrag som post- och tidningsutdelning samt reportage till Teckensurras webbsida och Teckentullens tidning *Ögonblicket*. Tranebergs DV erbjuder brukarna arbete i sin secondhand affär *Tummelill*.

Genom att kostnader för teckenspråkstolkning belastar inspektörernas budget missgynnas döva och dövblinda personer, vilket står i strid med de givna inspektörsinstruktionerna som omfattar såväl brukarperspektiv som bevakning av likställighet. I olika utredningar redovisas de otydligheter och praktiska svårigheter som uppstår för den enskilde i samband med teckenspråkstolkning och oklara bedömningar av vardagstolkningen. Under granskningens gång har detta blivit synligt och inspektörerna ser det som en angelägen fråga att förtydliga för att öka tillgänglighet och delaktighet för personer med dövhet, hörselskador och dövblindhet.

7 Sysselsättning enligt SoL

Sysselsättningsverksamheten för döva personer med psykisk funktionsnedsättning, Brittagruppen i Skärholmen, lades ned hösten 2007. Därefter har upphandling inom området genomförts under 2009 och uppdraget tilldelades företaget Iris Hadar AB. Inspektörerna träffade medarbetare inom företaget och har tagit del av det planeringsarbete som pågår inom Iris Hadar.

7.1 Iris Hadar

Namn: Iris Hadar AB
Adress: Sandborgsvägen 52, 122 33 Enskede

Verksamheten startade i slutet av april 2010 med successiv uppbyggnad. De planerar att kunna ta emot tjugo personer för sysselsättning. Iris Hadar vänder sig till målgruppen döva personer med psykiska funktionsnedsättningar som står långt ifrån arbetsmarknaden och har behov av meningsfull sysselsättning i teckenspråkig miljö. På sikt finns tankar på att verksamheten kan utvecklas till ett kooperativ och både hel- och halvtidsplatser kommer att erbjudas. Sysselsättnings- och arbetsverksamheten ligger i ett industriområde i Enskede och lokalerna är inrymda i samma fastighet som SRF (Synskadades Riksförbund) och flera av Iris koncernens övriga verksamheter. Detta medför att lokalerna naturligt är anpassade för personer med syn- och hörselskador.

Den huvudsakliga arbetsuppgiften är fruktleveranser till företag och verksamheter, enligt ett koncept från Norge. Brukarna ansvarar för allt, från att hämta frukt hos grossist, till paketering och leverans till kund. Övrigt arbete kommer att vara nära knutet till ”djur och natur” och anpassas efter brukarnas önskemål. En tanke är t.ex. att sköta grönområden på den näraliggande skogskyrkogården. Verksamhetsansvarig anger ingen uttalad pedagogik eller metodik för verksamheten men betonar vikten av helhetssyn på den enskildes situation. Inledningsvis kommer alla brukare att genomgå en kartläggning för att ge en bild av personens förutsättningar, behov och intressen. Vid mötet diskuterades också möjligheter till brukarinflytande där verksamhetsansvariga visade intresse för olika former av detta, som brukarråd och verkstadsklubbar, med externa ledare.

Representanter för Iris Hadar menar att de har lång erfarenhet av att arbeta med döva personer med komplex problematik, där kommunikation och kognitivt stöd är grundläggande faktorer. Såväl döv som hörande personal kommer att anställas och alla medarbetare måste behärska teckenspråk. Teckenspråkstolk kommer att anlitas vid behov, t.ex. vid den planerade externa fruktutbildningen.

Iris Hadar har ett upparbetat kontaktnät med bl.a. dövpsykiatri, Mo gårds folkhögskola och Sign Care, ett företag som erbjuder olika former av stöd- och servicetjänster på teckenspråk, vilket de menar kommer att vara till nytta i den kommande verksamheten.

8 Externa resurser för målgruppen

Under granskningsarbetet har vi kommit i kontakt med specialenheter inom Stockholms läns landsting riktade till döva och dövblinda personer: Dövblindteamet, Dövteamet och en öppen psykiatrisk mottagning i Älvsjö. För dövblinda personer finns även ett aktivitetshus och döva personer har möjlighet att träffas på ”Dövas Hus” som drivs av Stockholms Dövas Förening.

Dövblindas aktivitetshus (DBA)

För att ge målgruppen möjligheter till ökade sociala kontakter finns Dövblindas aktivitetshus som är en länsövergripande träfflokal. Den är öppen måndagar och onsdagar mellan klockan 10.00–15.00. Via träfflokalen erbjuds ett flertal olika aktiviteter som vattengympa, utflykter och besök på museum. Det finns möjlighet att ingå i ett friskvårdsprojekt där deltagarna får lära sig om kost och hälsa och har möjlighet att styrketräna i aktivitetshusets gym Vissa kvällar är det även öppet för pubaftnar.

<http://www.fsdb.org/kategori/194>

Dövblindteamet

Dövblindteamet startade 2004 och är nu lokaliserat på samma ställe som Dövteamet, f.d. Norrtulls sjukhus med adress Norrtullsgatan 14. Teamet vänder sig såväl till barn och ungdomar som till vuxna, som är dövblinda eller på väg mot dövblindhet och deras närstående. Till dövblindhet räknas kombinationen av grav synskada och grav hörselskada, dövhet och grav synskada samt blindhet och grav hörselskada. Liksom till Dövteamet är det är inget remisskrav för att få tillgång till verksamheten, utan det går bra att själv ta kontakt. Dövblindteamet har två kuratorer, två psykologer, två pedagoger samt chef och administratör. Dessutom har teamet tillgång till både hörsel- och ögonläkare.

Teamet ger råd och stöd i olika frågor som sammanhänger med funktionshindret. Enligt Handikapp och Habiliterings webbsida är dövblindteamets uppgifter att:

- förmedla information och kunskap om dövblindhet och om dövblindas situation
- erbjuda sociala, kurativa och psykologiska insatser
- utifrån medicinsk kompetens informera om funktionshindret och dess konsekvenser
- ge information och kunskap om hjälpmedel som är anpassade för personer med dövblindhet
- ha kunskap om dövblinda personers kommunikationsmetoder och delvis lära ut dessa
- erbjuda stöd till anhöriga

http://www.handikappupplysningen.se/gn/opencms/web/HAB/_Subwebbar/dovblindteamet/index.html

Dövteamet

Sedan 2005 finns Dövteamet för döva teckenspråkiga vuxna personer och deras anhöriga, med lokaler i f.d. Norrtulls sjukhus på Norrtullsgatan 14. På teamet arbetar tre kuratorer och en pedagog samt enhetschef och kontorsassistent. Inga remisser behövs och besöken är gratis. Teamet har ”Öppet hus ”eller ”Drop in”, utan tids beställning, alla onsdagar mellan klockan 10.00 -12.00 och 13.00 -16.00.

Dövteamet kommunicerar på teckenspråk och ger råd och stöd i frågor som kan röra rättigheter och lagstiftning, ekonomi och samhällsinformation. De hjälper också till med översättningar och kontakter med myndigheter. Dövteamet erbjuder stödjande samtal och

personalen har tystnadsplikt. Teamet har begränsad erfarenhet av kontakter med döva personer med utvecklingsstörning och har inga speciella resurser för målgruppen.

http://www.handikappupplysningen.se/gn/opencms/web/HAB/_Subwebbar/dovteamet/sa_harnar_du_oss.htm

Dövpsykiatriska mottagningen

Den öppna psykiatriska mottagningen i Älvsjö för vuxna döva personer (18-65 år) är länsövergripande och tar emot målgrupperna, barndomsdöva, barndomshörselskadade, dövblinda, gravt hörselskadade med synhandikapp och flerhandikappade döva och barndomshörselskadade.

Mottagningen arbetar med utredningar och behandling såväl individuellt som i grupp. I uppdraget ingår inte psykoterapier eller att finansiera sådana. Mottagningen har även ett förebyggande arbete med information och konsultation. Inom enheten finns också en utrednings- och rehabiliteringsenhet, SURD, för huvudsakligen teckenspråkiga patienter.

<http://www.slso.sll.se/SLPOtemplates/SLPOPage13484.aspx>

Lärvux, Särvox Stockholm

Lärvux erbjuder undervisning på teckenspråk i ett flertal ämnen och i utbildningskatalogen är kurser på teckenspråk markerade med en specifik handsymbol. För mer information om kurser på teckenspråk, kontakta Rita Ingvarsson på SMS: 076-123 33 55.

<http://www.stockholm.se/Fristaende-webbplatser/Fackforvaltningssajter/Utbildningsforvaltningen/Larvox/Kurskatalog-och-ansokningsblankett/>

Mo Gårds folkhögskola

Mo Gård Folkhögskola beskriver sig som en mötesplats för gemenskap i teckenspråklig miljö och en vägvisare till större delaktighet i samhället. De arbetar parallellt med teoretiska och praktiska uppgifter. Mo gårds skolor finns på tre platser i Sverige, Finspång utanför Norrköping, Stockholm och i Åkarp mellan Malmö och Lund.

http://www.mogard.fhsk.se/article.asp?article_id=213&infogrp_id=48

Stockholms Dövas Förening (SDF)

Stockholms Dövas Förening har sin verksamhetslokal "Dövas Hus" och sitt kansli på Palmfeltsvägen 13 B och 15 i Johanneshov, nära Globen. På "Dövas Hus" finns Café & Bar Albert som har öppet alla vardagar, utom måndagar och fungerar som en träffpunkt för teckenspråkiga personer boende i Stockholms län. Varje tisdag är det pensionärsträff mellan 10.00–15.00 och varannan onsdag är det DU- träff (träffar för döva utvecklingsstörda personer) mellan 13.00–15.00. Ofta är det någon föreläsning eller aktivitet på onsdagskvällen, vilken vanligtvis börjar kl. 18.30. Varannan månad har SDF pubafton för sina medlemmar och varje medlem får ta med en gäst till pubafton.

SDF ordnar också olika kurser för sina medlemmar där innehållet i kurserna utgår från medlemmarnas önskemål, t.ex. Digitalkamera- Grundkurs för 55+, Yoga för nybörjare, släktforskning, miljökurs m.m.

<http://www.stockholmsdf.se/>

9 Teckenspråk

9.1 Teckenspråk och teckenspråkiga. Översyn av teckenspråkets ställning

Ur: *Socialdepartementets betänkande (SOU 2006:54).*

Utredning om teckenspråkets ställning

Redan år 1981 slog riksdagen, i samband med behandlingen av budgetproposition, fast att barndomsdöva för att kunna fungera sinsemellan och ute i samhället måste vara tvåspråkiga. Det innebär att de dels måste behärska sitt visuella/manuella teckenspråk, dels det omgivande samhällets språk, svenskan.

Enligt ett beslut i december 2003 tillsatte chefen för Socialdepartementet en särskild utredare som skulle göra en bred översyn av rätten och möjligheterna att använda teckenspråket. Utredningens uppgift var att göra en översyn av rätten och möjligheterna att använda teckenspråket i olika situationer, t ex kultur- och medier, utbildning, arbetslivet och som förtroendevald. Utredningen, populärt kallad *Teckenspråksutredningen*, presenterade sitt slutbetänkande år 2006 och där konstaterades bl.a. att teckenspråkigas behov av tolk för vardagstolkning inte blir fullt ut tillgodosett. Kartläggningen visade också att det är svårt att avgöra vad som är landstingens ansvar och vad som är någon annan huvudmans ansvar. Enligt utredaren har landstingen olika principer om vad som faller inom begreppet vardagstolkning och konstaterar att den praxis som förutsatts i propositionen år 1993 ännu inte hade utvecklats. Vidare ansåg utredaren att systemet för vem som ska betala för tolk kan vara svårt att begripa när det gäller olika ansvarsområden. Ett av utredningens många förslag var att Socialstyrelsen borde få i uppdrag att tydliggöra vad som ingår i vardagstolkning. Utredningen föreslog att Socialstyrelsen skulle ta fram en handbok med regler för vardagstolkning som kan användas av tolkanvändare och tolkcentralernas personal.

Utredaren ser fem områden som särskilt angelägna för forskning:

- Teckenspråkiga barns språkutveckling och tvåspråkighet
- Språkvetenskaplig forskning om svenskt teckenspråk och om svenska som andra språk för teckenspråkig
- Samhällsvetenskaplig forskning om vuxna teckenspråkiga
- Forskning om tolkning mellan tecknade och talade språk
- Teknikutveckling inom IT och mobiltelefoni som ger möjlighet till distanskommunikation på teckenspråk och till hämtning, lagring och uppspelning av information och nyheter på teckenspråk.

9.2 Begreppet vardagstolkning

Författningsreglering av vardagstolkning

Vardagstolkning regleras i 3 b § första stycket 3, *hälso- och sjukvårdslagen* (1982:763, HSL).

Landstinget ska erbjuda dem som är bosatta inom landstinget och stadigvarande vistas där, tolktjänst för vardagstolkning för barndomsdöva, dövblinda, vuxendöva och hörselskadade. HSL anger landstingets skyldigheter när det t.ex. gäller vardagstolkning.

Skyldigheten för landstingen innebär dock inte att den som har behov av en tolk har en given rätt att få vardagstolkning. Landstingen prioriterar uppdragen, vilket medför att vissa typer av vardagstolkning kommer långt ner i prioriteringen (jfr 2 och 7 §§ HSL).

Landstingets beslut att inte tillhandhålla vardagstolkning kan inte överklagas, men det finns en möjlighet att anmäla klagomål på utförd eller utebliven vardagstolkning till landstingets patientnämnd. Patientnämndernas verksamhet regleras genom lagen (1998:1656) om patientnämndsverksamhet m.m.

Patientnämnden, SLL tar emot anmälan och synpunkter angående klagomål och utebliven tolk. Som service till brukarna har Sveriges Dövas Riksförbund tagit fram en blankett för ändamålet, blanketten återfinns på förbundets hemsida. Enligt handläggare på Patientnämnden har tolksituationen i Stockholm förändrats sedan början av 2000-talet då det periodvis rått brist på tolkar. Numera har den typen av anmälningar minskat men de anmälningar som inkommer handlar mer om bristande kvalitet. Sveriges Dövas Riksförbund har även tagit fram en blankett för anmälan till Diskrimineringsombudsmannen (DO) om utebliven tolk. DO går inte vidare med dessa anmälningar då diskrimineringsgrund i lagstiftning saknas men däremot förs statistik.

Ur: Socialstyrelsens rapport 2008-126-118, om landstingets ansvar för tolk till döva, dövblinda och hörselskadade.

Vardagstolkningens framväxt

Tolkservice för teckenspråkiga tillkom i offentlig regi år 1968 när riksdagen beslutade att avsätta pengar för en försöksverksamhet. Denna service kom organisatoriskt att knytas till landstingens hjälpmedelsverksamhet. I början av 1980-talet reglerades verksamheten ekonomiskt genom överenskommelser mellan staten och Landstingsförbundet. Verksamheten var då inte författningsstyrd.

Frågan om vardagstolkning utreddes av Handikapputredningen och efter det föreslog regeringen år 1993 i en proposition om stöd och service till vissa funktionshindrade att landstingen skulle bli skyldiga att tillhandahålla tolktjänst för teckenspråkiga personer. Skyldigheten infördes som en bestämmelse i hälso- och sjukvårdslagen (1982:763, HSL), se ovan. Detta förslag beslutades av riksdagen och bestämmelsen, som fortfarande gäller, trädde i kraft år 1994. Begreppet vardagstolkning har successivt vuxit fram och kommit att omfatta tolktjänst i en rad olika situationer i vardagslivet. Enligt den nämnda propositionen hade vardagstolkningen fram till dess gällt tolk vid t.ex. läkar- och tandläkarbesök, vid kontakter med myndigheter, vid olika ärenden till affär, apotek, bibliotek osv. Vardagstolkning kunde också vara aktuellt vid fackliga möten och i samband med information på arbetsplatsen m.m. Tolkning vid dop, konfirmationer, vigslar och begravningar var andra exempel på vardagstolkning.

Handikapputredningen föreslog att vardagstolkning, utöver den innebörden begreppet då hade, också skulle omfatta tolk i arbetslivet, vid nyanställning, introduktion och utbildning inom företag samt i samband med fritidsaktiviteter, rekreation och i föreningsliv. Regeringen ställde sig bakom detta förslag i propositionen. Vidare ansåg regeringen att vardagstolkning även borde inkludera den tolktjänst som personer får vid daglig verksamhet enligt den i samma proposition föreslagna lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Ansvarigt statsråd säger vidare att:

Jag vill avslutningsvis framhålla, att det inte är möjligt att i detalj avgränsa begreppet vardagstolkning och i varje enskilt fall lägga fast vem som är ansvarig för att tolktjänst ges. Jag förutsätter att landstingen i sin praktiska verksamhet ger begreppet vardagstolkning en sådan innebörd att döva m.fl. grupper verkligen kan få sina grundläggande behov av tolktjänst tillgodosedda.

Längre fram i propositionen anges följande:

Vardagstolkning berör en mängd situationer i vardagslivet som det inte är möjligt eller önskvärt att noga precisera. Som en vägledning kan ändå vissa områden anges, såsom tolk vid besök inom såväl privat som offentlig sjukvård (med det förstås även distriktssköterska, arbetsterapeut, sjukgymnast m.m.), vid besök hos tandläkare, försäkringskassa, socialtjänstens organ samt olika myndigheter. Tolk kan vidare behövas för att få rättshjälp eller för att göra viktigare inköp, utträta bankärenden, delta i information på arbetsplatsen, fackliga möten, föräldramöten, körkortsutbildning, för att närvara vid vigsel, konfirmation, dop och begravning m.fl. liknande situationer.

Förändrade tolkbehov

I stort sett alla tolkchefer som Socialstyrelsen haft direktkontakt med under arbetets gång har poängterat hur mycket som har förändrats sedan lagstiftningen om vardagstolkning infördes för snart 15 år sedan. Döva m.fl. deltar i dag i arbetslivet i högre utsträckning än tidigare och de är också mer aktiva på fritiden. Både arbete och föreningsliv utvecklas i vårt allt mer globaliserade samhälle som ställer andra krav än tidigare, t.ex. på resor både inom och utom landet. Tolkcheferna menar att allt detta sammantaget kräver mer tolkning, och även annan och mer kvalificerad tolkning, än vad fallet var när lagstiftningen infördes.

9.3 Uppföljning och granskning av teckenspråkstolkning

Socialstyrelsens uppföljningar

I samband med handikappreformen år 1994 fick Socialstyrelsen i uppdrag att följa upp och utvärdera reformen när det gällde de olika insatsernas kvalitet, kostnader och genomförande. En av de insatser som följdes upp var landstingens tolkverksamhet. Socialstyrelsen hade börjat göra uppföljningar redan år 1989 och sammanlagt genomfördes sex uppföljningar, varav den sista genomfördes 2001 för verksamhetsåret 2000. Uppföljningarna behandlade t.ex. antalet utförda uppdrag och timmar, antal tolkanvändare, antal anställda och tolkarnas utbildningsnivå, förekomst av eventuella brukarråd samt kostnader för tolkverksamheten m.m. Resultaten för verksamhetsåret 2000 visade bl.a. att totalt 63 000 uppdrag hade beställts, att tolkbristen bedömdes som relativt stor och att 10 procent av de beställda uppdragen inte utfördes på grund av tolkbrist samt att tillgängligheten var lägre på kvällar och helger. Vidare konstaterades bl.a. att inget landsting hade inventerat antalet personer som behövde olika typer av tolkning men som ännu inte var registrerade tolkanvändare. Resultaten visade också vissa förbättringar jämfört med en mätning år 1998. Rapporten diskuterar även vikten av att utveckla nyckeltal och att komma överens om hur vissa parametrar ska mätas. Sammanfattningsvis konstaterade Socialstyrelsen att tolktjänsten inte kunde anses vara fullt utbyggd på det sätt som avsågs i handikappreformen.

Socialstyrelsens uppdrag att utreda kring vardagstolkning

Uppdraget att utreda om vardagstolkning kan delas upp i två delar, dels skulle Socialstyrelsen kartlägga tillämpningen av vardagstolkningen enligt 3 b § hälso- och sjukvårdslagen (1982:763, HSL), dels tydliggöra vad som ingår i den vardagstolkning som landstinget ska erbjuda enligt HSL.

Tillämpningen av bestämmelsen

Den kartläggning som har gjorts visar att:

- Tolkcentralerna utför de allra flesta beställningar av vardagstolkning.

Det är dock för brukarna svårare att få tolk för aktiviteter som gäller fritid och sociala sammanhang än för en del andra typer av aktiviteter, t.ex. sjukvårdsbesök och myndighetsbesök.

- Brukarna beställer inte alltid tolk när de behöver, eftersom de inte tror att de kommer att få någon.
- Brukarorganisationerna har principiella invändningar mot tolkcentralernas prioriteringslistor och menar att de inte alltid stämmer med enskilda brukares behov och önskemål.
- Det finns olikheter mellan landstingen, men det finns också stora likheter i hur landstingens tolkcentraler uppfattar sitt uppdrag och hur man resonerar kring övergripande frågeställningar om vardagstolkningens tillämpning.
- Landstingen har inte kartlagt behovet av vardagstolkning.
- Landstingens tolktjänst lever inte fullt ut upp till de nationella handikappolitiska målsättningarna.
- Landstingens statistik har stora brister.

Träffar med brukarorganisationer

Gränsdragningsfrågor

Vid träffarna frågade Socialstyrelsen om organisationernas företrädare hade noterat några gränsdragningsproblem mellan vad som är

- Tolkning i arbetet och tolkning på fritid.
- Tolkning vid utbildning och tolkning på fritid.
- Tolkning som en myndighet borde betala och tolkning som landstinget borde betala.

Tydliggöranden vad som ingår

Utgångspunkten har varit att formulera tydliggöranden inom ramen för nuvarande regelverk. Socialstyrelsen har gjort följande bedömningar:

- Tolkning på fritid och i sociala sammanhang är landstingets ansvar. Några förtydliganden är inte nödvändiga.
- Landstingets ansvar när det gäller vardagstolkning i arbetslivet är oklart och att tydliggöra detta försvåras av att inte heller arbetsgivarens ansvar är klarlagt.
- Vardagstolkning kan i princip inte bli aktuell då det gäller deltagande i utbildning. Ett undantag gäller viss utbildning inom arbetslivet, ett annat kan vara kurser som räknas som fritidsaktivitet.

I kontakter med myndigheter bör det vara myndigheten som står för tolkkostnaden om det är myndigheten som initierar kontakten, eller om det är en kontakt med anledning av ett ärende.

Om skolan tar initiativ till ett möte med döva föräldrar angående deras barns skolgång, t.ex. för ett utvecklingssamtal, bör det vara skolan som är betalningsansvarig för tolkhjälpen. För föräldramöten i skolan bör det vara landstinget som betalar tolkkostnaden.

Det är angeläget att kommuner och landsting kan komma överens om en generell modell för betalningsansvar i de fall vardagstolkning och ledsagning sammanfaller. Systemet för tolk (inte bara för vardagstolkning) är rörigt och svårtolkat med många betalningsansvariga som i sin tur kan ha otydliga uppdrag. Dagens system innebär också ofta att den enskilde själv får ”navigera runt” i systemet när han eller hon har svårt att få den hjälp som behövs.

Riksrevisionsverkets granskning

Riksrevisionsverket (RRV) fick år 2002 regeringens uppdrag att granska hur landstingen använde statsbidraget till tolktjänst för döva m.fl. grupper. I uppdraget ingick också bl.a. att undersöka i vilken grad behoven av tolktjänst tillgodosågs. RRV konstaterade i sin rapport att vissa landsting hade minskat sin egen finansiering i samband med att statsbidraget infördes,

vilket inte var avsikten. I somliga landsting hade statsbidraget fungerat som en större eller mindre delfinansiering av verksamheten och i andra som ett stimulansbidrag. Granskningen ledde fram till slutsatsen att det fanns risk för att tolktjänsten misslyckats med att möta vissa gruppers och individers behov av följande anledningar:

- Tolktjänsten känner inte till gruppens eller individens behov.
- Brukaren i fråga känner till att servicen finns men väljer, av olika skäl, att inte utnyttja den.
- Tolktjänsten har inte tillräckliga resurser för att genomföra de beställda uppdragen.
- Tolktjänsten lever inte upp till brukarnas behov av kvalitet och servicenivå.

Enligt RRV förekom det att landstingen inte beviljade en tolk till situationer där de enligt HSL borde vara skyldiga till det. Bland annat visade det sig vara svårt att få en tolk utanför kontorstid. RRV menade också att landstingens verksamhet i vissa fall inte stämde med det utvidgade vardagstolkningbegreppet, exempelvis fanns det landsting som inte utförde tolkning i samband med utlandsresor. Vidare konstaterade RRV att det är svårt att mäta brukarnas behov och att efterfrågan på tolktjänst ökar i takt med att utbudet av tolktjänst förändras (ökas utbudet ökas också efterfrågan). RRV kritiserade Socialstyrelsens uppföljningar, bl.a. för att de inte hade innehållit några brukarundersökningar. Uppföljningarna ansågs vidare innehålla en del oklara definitioner som påverkat kvaliteten på data, men RRV konstaterade också att landstingen av olika skäl haft svårt att lämna uppgifter till styrelsen.

9.4 Socialstyrelsens förslag

Socialstyrelsen föreslår att det tillsätts en offentlig utredning med uppgift att se över hela systemet med tolk till döva m.fl. grupper. En sådan översyn bör inriktas mot att skapa ett mer förenklat, samordnat och överskådligt system än dagens. Det är också viktigt att sträva efter ett system som kan ge lika förutsättningar oavsett var i landet man bor.

Socialstyrelsen hänvisar även i sin utredning till de handikappolitiska målen: en samhällsgemenskap med *mångfald* som grund, att samhället utformas så att människor med funktionshinder i alla åldrar blir *fullt delaktiga* i samhällslivet, *jämlikhet i levnadsvillkor* för flickor och pojkar samt kvinnor och män med funktionshinder.

Ansvars – och finansieringsprincipen

För övriga kostnader i samband med tolkning hänvisas till *ansvars- och finansieringsprincipen*. Enligt Handisam⁸ innebär denna princip: Att varje sektor i samhället ska utforma sin verksamhet så att den blir tillgänglig för alla medborgare.

Ur *betänkandet Handikappolitisk samordning - organisation för strategi och genomförande, SOU 2004: 54(dnr.S2004/39982/ST)*

En av de grundläggande principerna inom svensk handikappolitik är den så kallade ansvars- och finansieringsprincipen. Den innebär att varje sektor i samhället skall utforma och bedriva sin verksamhet så att den blir tillgänglig för alla medborgare, inklusive personer med funktionshinder. Kostnaderna och de nödvändiga anpassningsåtgärderna skall finansieras inom den ordinarie verksamheten.

Möjligheterna att vara delaktig i samhället är en demokratisk rättighet. Den rättigheten nås inte med insatser som finansieras av verksamheter inom vård och omsorg eller inom de

⁸ Myndighet för handikappolitisk samordning

sociala verksamheterna. Enligt de generella principerna om ansvar och finansiering ska insatserna planeras, genomföras och finansieras av de samhällsorgan och verksamheter som svarar för insatserna för medborgarna generellt i samhället.

Funktionshinderinspektörer:
Ann Kristin Sandebjer, 08-508 25 407
Lena Tengvall, 08-508 25 408
E-post: fui@stockholm.se
Granskningsperiod 2009-12-01 - 2010-05-31

Du kan också läsa om Fui på Stockholms stads webbplats,
www.stockholm.se