Funktionshinderinspektörernas Rapport 5

Boendestödet spelar roll

Granskning av boendestöd
Hägersten-Liljeholmen, Kungsholmen, Skarpnäck,
och Spånga-Tensta

SOCIAL FÖRVALTNINGEN
STADSÖVERGRIPANDE SOCIALA FRÅGOR
FUNKTIONSHINDERINSPEKTÖRERNA

STOCKHOLMS STAD

Innehållsförteckning

SAMMANFATTNING

1. Inledning 4
2. Från jourhavande kompis till ”spark i baken” 5
   - 2.1 Boendestödets roll 5
   - 2.2 Utformning av stödet 7
   - 2.3 Delaktighet 8
3. Granskning av dokumentation 9
   - 3.1 Beställare 9
   - 3.2 Utförare 12
4. Inspektörernas synpunkter 15
   - 4.1 Handläggning 15
   - 4.2 Boendestödet spelar roll 17
   - 4.3 Brukarinflytande 19
5. Bilagor 20

SAMMANFATTNING

Funktionshinderinspektörernas granskning avser boendestöd för socialpsykiatrins och neuropsykiatrins målgrupper i stadsdelsnämnderna Hägersten-Liljeholmen, Kungsholmen, Skarpnäck och Spånga-Tensta. Granskningens resultat är framförallt baserade på fokusgrupper och intervjuer med brukare och boendestödjare samt genomgång av dokumentation från såväl myndighetsutövning som utförarverksamhet.

Enligt de brukare som ingått i granskningen är boendestöd en viktig insats för att vardagen ska fungera. Relationen mellan brukare och boendestödjare är av stor betydelse, där gränsen mellan det personliga och privata måste var tydlig. Boendestödjarnas roll som initiativtagare till aktivitet och praktiska göromål poängteras av brukarna. Det har också framgått att struktur i stödet och kontinuitet avseende såväl tid som person, är viktiga faktorer för att brukarna ska var nöjda med sitt boendestöd.

Det uppföljningssystemet som införts inom socialpsykiatrin, ökar den enskildes delaktighet och ger en tydlighet för alla parter. Inspektörerna ser en obalans i att insatsen handläggs på olika sätt för de två målgrupperna och menar att systemet även skulle behövas inom funktionshinderområdet.

För att möjliggöra arbete och studier kan boendestödets tider i högre grad behöva omfatta kvällstider och helger. Detta kan medföra behov av viss översyn av stadens riktlinjer och de administrativa systemen, avseende boendestödet.

Inspektörerna har noterat en tendens att stor del av boendestödets tid ägnas åt komplicerade ekonomiska frågor, vilket går utöver vad som kan anses ingå i brukarnas vardagsekonomi. Inspektörerna menar att det skulle vara bra med andra kanaler för ekonomisk vägledning och att befintliga former som godmansskap och skuld- och budgetrådgivning inte kommer brukarna till del i tillräcklig omfattning.

Inspektörerna har genomgående efterfrågat barnperspektivet hos såväl beställare som utförare. Uppgifter om barn förekommer inte i tillräckligt hög grad i utredningar och beställningar och bör uppmärksammas ytterligare. Boendestödjarnas roll är inte heller tydlig när det finns barn i brukarens familj och inspektörerna efterlyser kompetensutveckling inom detta område.

Genom lagen om valfrihet har brukarens möjligheter att välja utförare ökat. Samtidigt kan kvalitetsjämförelser bli svårare, då såväl kompetensnivå hos boedestödjare som utformning av dokumentationssystem varierar. Med ett stort antal utförare kan det också bli svårare att finna forum för generellt brukarinflytande. För att möta yngre brukare behöver deras förväntningar uppmärksammas och nya former för inflytande utvecklas.

I. INLEDNING

Stockholms stads funktionshinderinspektörer har till uppgift att, utifrån kommunstyrelsens instruktioner,[1] granska kvalitet i biståndsbedömda insatser enligt SoL och LSS som ges till personer med funktionsnedsättning. Arbetet utgår ifrån en granskningsmodell som bygger på de kvalitetsområden[2] som Socialstyrelsen och SKL gemensamt tagit fram.

Under perioden oktober 2011 till maj 2012 har granskningen omfattat insatsen boendestöd enligt kap 4 § 1 SoL för socialpsykiatrins och neuropsykiatrins målgrupper, inom stadsdelsnämnderna Hägersten-Liljeholmen, Kungsholmen, Skarpnäck och Spånga-Tensta. Syftet har varit att utforska om brukarna är nöjda med sitt boendestöd och om insatsen kan anses hålla god kvalitet.

Information till ledningen i respektive stadsdelsnämnd inledde granskningen. Enhetschefer för socialpsykiatri- och funktionshinderområdet inom respektive stadsdel har intervjuats och grundläggande styr- och kvalitetsdokument inhämtats. Dokumentation har granskats vid åtta beställarenheter, för socialpsykiatrin 40 akter och funktionshinderområdet 32 akter. Dokumentation har granskats för socialpsykiatrins utförare, 120 ärenden och för neuropsykiatrins utförare, 22 ärenden.

Aktuell granskning skiljer sig metodmässigt från de föregående då observationer av naturliga skäl inte varit möjliga att genomföra, eftersom boendestöd framförallt utförs i den enskildes hem. Brukares synpunkter har inhämtats genom 3 fokusgrupper, 13 intervjuer samt via e-post. Fokusgrupper har även genomförts med boendestödjare, totalt 7 grupper. Vidare har medlemmar från intresseorganisationer deltagit i ytterligare en fokusgrupp.

Muntlig återkoppling av granskningsresultaten har skett till berörda beställar- och utförarenheter utom beställarenheten FH i Spånga-Tensta och Neuropsykiatriska stödteamet, vilka fått återkoppling skriftligen. Berörda avdelningschefer har presenterats ett referat av resultaten.

[1] Instruktion funktionshinderinspektörer, KF/KS 2007:8, bil.1

[2] Kvalitetsområden, bil. 2

2. FRÅN JOURHAVANDE KOMPIS TILL ”SPARK I BAKEN”

2.1 Boendestödets roll

Boendestöd har, sedan psykiatrireformen, successivt utvecklats som en insats för personer med psykisk funktionsnedsättning. Med utgångspunkt från hemtjänstinsatsen har boendestödet blivit en mer flexibel och mångfacetterad insats som kan anpassas efter den enskildes behov. Efter hand har insatsen breddats till att omfatta fler målgrupper som t. ex personer inom neuropsykiatrin, personer med utvecklingsstörning samt personer med beroendeproblematik. Insatsen handläggs vid olika enheter med hänsyn till såväl målgrupp som hur stadsdelarna är organiserade. Inom staden förekommer att personer med diagnosen ADHD aktualiseras inom socialpsykiatrin medan personer med andra neuropsykiatriska funktionsnedsättningar handläggs inom funktionshinderområdet.

Boendestöd kan omfatta en mängd varierande uppgifter och det är därav av vikt att insatsen bygger på en tydlig specificerad beställning till utföraren.

Boendestödet utgår från den enskildes hem och Socialstyrelsen definierar i sin vägledning hemmets följande betydelser[3]: *Vår bostad är var vi bor men vårt hem är hur vi bor*. I vägledningen anges även olika dimensioner som ett hem kan anta:

Kontroll: Man kan vara sig själv och bestämma över sin vardag, kan bestämma om vem som får komma in samt hur hemmet ska utformas och disponeras.
Identitet: Hemmet är en viktig markör för den personliga identiteten och platsen där man kan uttrycka sin personliga livsstil.
Relationer: Hemmet är en viktig plats för att upprätthålla relationer.
Aktivitet: Hemmet kan ses som ett aktivitetscentrum.

Enligt Socialstyrelsen framstår tre tydliga delmoment som ingår i boendestödet:

- Innehållet – stöd i vardagen
- Arenan – både i och utanför bostaden
- Relationsaspekten – brukaren och boendestödjaren tillsammans

För att levandegöra boendestödsinsatsen presenteras nedan ett urval av synpunkter som framförts av brukare och boendestödjare under granskningsperioden. De återgivna åsikterna ger en bild av den avgörande betydelse som boendestödet kan ha för brukaren. Framkommer gör även den mångsidiga roll och den omfattande bredd av arbetsuppgifter som kan ingå i boendestödet. Brukarnas berättelser har inordnats under motsvarande delar i stadens riktlinjer.

[3] *Det är mitt hem.* Vägledning om boende och boendestöd för personer med psykisk funktionsnedsättning. Socialstyrelsen 2010

Boendestödjare ska vara personlig men inte privat

Stadens riktlinjer: Stödet syftar till att ge personer med psykisk funktionsnedsättning ett socialt sammanhang, som ökar självkänslan och ingjuter hopp och som på sikt kan möjliggöra ett självständigt liv.

Brukare:
Vid kontakter med brukare har flertalet betonat vikten av relationen till sin boendestödjare. Betydelsen av personkemin har lyfts fram och någon betonar; att det är rätt person för *mig*. Vidare menar några brukare att boendestödjaren ska kunna vara personlig men inte privat. Det är också viktigt att boendestödjaren har distans till sina egna problem. Att kunna mötas på samma nivå framhålls som en mycket viktig faktor och att boendestödjaren inte präglas av rollen mentalskötare. Det framskymtar en rädsla från brukarnas sida att bli nedvärderad eller bli betraktad som mindre vetande. Pålitlighet och trygghet var också viktiga faktorer för flera av brukarna. En brukare uttrycker vikten av att kunna vara sig själv och ha kul tillsammans med boendestödjaren. Att ha sociala kontakter varje dag är viktigt, menar en brukare.

Boendestödjarna:
Flera boendestödsgrupper lyfte fram att det är en grundläggande förutsättning för arbetet att bygga upp en relation till brukaren. Professionaliteten framhölls av vissa boendestödjare där gränsdragning mellan kamratskap och yrkesroll är av stor betydelse. I en grupp fördes en diskussion om det är ett kriterium på en bra insats om brukaren tycker om boendestödjaren, där man kom fram till att så inte var fallet.

Även trygghet var något som boendestödjarna poängterade i flera sammanhang. En boendestödjare hade som motto att behandla brukaren så som man själv vill bli behandlad. En annan boendestödjare beskrev att lyssnandet är en speciell kvalitet som är viktig i jobbet. Att lyssna aktivt och på *rätt sätt* är något man måste träna på. Några boendestödjare menar att det också är viktigt att man kan ha roligt och trevligt tillsammans och att brukaren kan delta i sociala sammanhang. En grupp menade att det är nödvändigt att boendestödjaren har mycket kunskap om brukaren, annars kan det vara lätt att kränka personen ifråga.

Boendestödet ska ge hjälp till självhjälp

Stadens riktlinjer: Boendestöd ges som regel dagtid vardagar och är en social och praktisk stödinsats som syftar till att stärka den enskildes förmåga att hantera sitt vardagsliv både inom och utanför det egna hemmet.

Brukarna:
Flertalet brukare talar om boendestödets viktiga roll som *påputtare* för att komma igång med det som behöver göras i hemmet. Flera brukare säger, oberoende av varandra, att de behöver få uppmuntran och *en spark i baken*, för att bli nöjda med

sitt boendestöd. En brukare betonar att boendestödet ska *ta ledningen* och vara steget före. Något som betonas i samtal med brukare är att boendestödet ska kunna ge *hjälp till självhjälp*. En brukare framförde, att för henne hade boendestödet en viktig roll i att se till att hon kom iväg till sin sysselsättning.

Boendestödjarna:
Ett av boendestödsteamet framhåller att individanpassat stöd, med tydligt syfte, är utgångspunkten i arbetet. Lyhördhet för brukarens behov är en viktig egenskap. Brukaren ska vara delaktig, man ska inte göra *åt* denne. Vissa brukare har, enligt boendestödjarna, alltid något akut som måste göras och det kan var svårt att hålla sig till genomförandeplanen, svårt att veta vad som ska prioriteras.

2.2 Utformning av stödet

Kontinuitet och fasta rutiner är viktigt

Stadens riktlinjer: Pedagogiska och kunskapsbaserade metoder ska användas i rehabiliterande syfte.

Brukarna:
En person underströk vikten av att ha bra kommunikation med sin boendestödjare om vad som ska göras. Flera brukare framförde som angeläget att det blir struktur i vardagen. Att ha fasta rutiner och få ett konkret och målinriktat stöd togs upp som betydelsefullt i flera fokusgrupper. En brukare beskrev i intervju att det var vikigt att få en struktur för att diska, städa och betala räkningar, för att det ska fungera i hennes liv. En annan brukare berättade att han får hjälp av boendestödet att hitta strategier för att få en bättre dygnsrytm. Några brukare poängterade att de planerar och utför sysslor *tillsammans* med boendestödet.

Boendestödjarna:
Boendestödet ska vara tydligt men ändå flexibelt uttrycktes i en fokusgrupp Många inom målgruppen har svårt att strukturera sin tillvaro och behöver stöd med det. Teamet bygger upp strukturen tillsammans med klienten, säger ett boendestödsteam. Boendestödjarna fungerar ofta som sociala tolkar inom brukarnas nätverk, även i kontakt med handläggarna. En grupp menade att en stor del av jobbet består i att visa på förändringar, brukarna kan inte alltid själva observera detta, då de ofta lever i nuet. I andra grupper framfördes vikten av att boendestödet kunde ge brukarna positiv feedback och uppmuntran.

Brukarna:
Kontinuitet kan avse såväl tid som person menar flera brukare. Någon brukare uttryckte att det är viktigt att få samma boendestödjare och att det är en person hon känner igen. En brukare menade att han kände sig som en patient om han fick byta boendestödjare för ofta. Flera brukare beskriver även att de vill veta vad som gäller och att stödet ska ges på fasta tider. Boendestödjaren bör informera i god tid om något ska hända, då brukarna kan ha stora kontrollbehov.

Boendestödjarna:
Boendestödjarna i de olika grupperna beskriver vikten av att erbjuda kontinuitet i stödet till brukarna. Kontinuitet är angeläget såväl vad gäller tid som person. Det är vanligt att två stödpersoner erbjuds av utförarna, för att ge kontinuitet åt brukaren.

2.3 Delaktighet

Att kunna påverka stödet betyder mycket

Stadens riktlinjer:…är en social och praktisk stödinsats som syftar till att stärka den enskildes förmåga att hantera sitt vardagsliv både inom och utanför det egna hemmet.

Brukarna:
I en fokusgrupp uttryckte brukarna att det känns bra att vara delaktig i planeringen av stödet. Det är viktigt att få välja självständigt och vara med och bestämma. I en annan grupp menade brukarna att det kan vara svårt att hävda sin rätt att få boendestödet utfört enligt beslutet, då de befinner sig i underläge. En brukare säger sig vara nöjd och tycker att han kan påverka innehållet i boendestödet. Han säger till vad som ska göras och de följer genomförandeplanen så gott det går. Han kan dock inte påverka tiden, utan får ta de tider som blir över. En annan brukare menar att hon nu är nöjd med sitt boendestöd, då hon kan få sin tid på förmiddagen, vilket hjälper henne att komma igång.

Boendestödjarna:
En grupp påpekar att det är viktigt att ha möjlighet att påverka vem som ska vara boendestödjare och att få speciella önskemål, som om det ska vara en man eller en kvinna tillgodosedda. I en fokusgrupp beskrev boendestödet att samtalsmetoden MI[4] ger positiva effekter och bidrar till brukarnas delaktighet.

Brukarråd:
Brukarinflytande kräver forum där brukare kan mötas, vilket påvisas i en forskningsrapport[5]:
Att ha någonstans att ta vägen när man vill lämna sitt hem är också väsentligt. Ett arbete, en träfflokal kan vara viktiga platser, bara de ger den som kommer en möjlighet att både kunna bidra till verksamheten, och få hjälp av den. Olika brukarstyrda lokaler, sociala arbetskooperativ och Fountainhouse där man kan få en roll långt bortom den som patient.

Brukarråd är exempel på ett forum som beskrivs ovan. Råden förekommer i olika former inom stadens socialpsykiatriska verksamheter. Ofta är brukarrådet knutet till en sysselsättningsverksamhet. I Hägersten-Liljeholmen omfattar brukarrådet

[4] *Motiverande samtal* (eng. Motivational Interviewing)
[5] *Återhämtning – en introduktion*. Alain Topor och Klas Sundström Psykiatrin södra Stockholm, SLSO FoU-enheten

hela den socialpsykiatriska verksamheten där också berörda chefer medverkar. Brukarna får direktkontakt med de ansvariga och därmed ökade möjligheter att framföra sina åsikter och påverka i angelägna frågor.

Träfflokal:
Socialpsykiatrins träfflokaler utgör en samlingspunkt för aktivering och social gemenskap och kan även fungera som en mötesplats för brukare och boendestödjare. Av de stadsdelsnämnder som ingår i granskningen saknar Spånga-Tensta träfflokal för målgruppen. I Hägersten- Liljeholmen finns även en träfflokal som vänder sig till yngre personer, upp till 35 år, i de aktuella målgrupperna.

3. GRANSKNING AV DOKUMENTATION

3.1 Beställare

Granskningen vid de fyra stadsdelarna omfattar åtta beställarenheter för socialpsykiatrin och funktionshinderområdet. Sammanställningen nedan redovisar sju av dem, då funktionshinderområdet i Spånga-Tensta, vid tidpunkten för granskningen, saknade delegation att handlägga insatsen boendestöd.
Såväl organisation som antal brukare skiljer sig åt mellan de olika stadsdelarna. Även benämning av avdelningar, enheter och chefsfunktioner varierar.

Nedan används förkortningarna:
Individ- och familjeomsorg -IoF
Funktionshinderomsorg - FH
Äldreomsorg -ÄO
Socialpsykiatri - Sp
Neuropsykiatri - Np

På avdelningsnivå i Hägersten-Liljeholmen och Kungsholmen är de två verksamhetsområdena IoF(Sp) och FH organiserade under avdelning Social omsorg med *en* avdelningschef. I Skarpnäck ansvarar en avdelningschef för ÄO, FH och kultur och en annan chef för avdelningen IoF(Sp). Snarliknande organisation finns på beställarsidan i Spånga-Tensta.

På utförarsidan driver Hägersten- Liljeholmen två boendestödsteam, Sp och Np, i egen regi. Kungsholmen driver ett Sp-team på intraprenad och inom FH köper beställaren enstaka platser. I Skarpnäck drivs en boendestödsverksamhet/Sp, på entreprenad och FH köper enstaka platser. Spånga-Tensta bedriver boendestöd/Sp i egen regi och har gemensam chef samt delar lokaler med biståndshandläggarna. Även antalet brukare varierar mellan stadsdelarna:

- Hägersten-Liljeholmen- 167 Sp och 31 FH
- Kungsholmen 77 Sp och 32 FH
- Skarpnäck 150 Sp och 35 FH
- Spånga-Tensta 28 Sp och - FH

Handläggning och dokumentation av ärenden som rör enskilda är en central uppgift inom socialtjänsten. Det gäller också skyldigheten att dokumentera genomförandet av beslut av individuellt behovsprövade insatser. Arbetet med handläggning och dokumentation styrs av bestämmelser i grundlagarna, sekretesslagstiftningen, förvaltningslagen och speciallagstiftningen på socialtjänstens område. Bestämmelserna i lagar och förordningar kompletteras i vissa fall med föreskrifter och allmänna råd från Socialstyrelsen.[6]

Stadens olika nämnder bedriver kontinuerligt utvecklingsarbete kring kvalitetsfrågor och flera av de granskade stadsdelsnämnderna har åtaganden som berör rättssäker handläggning och bemötande. Vissa av dessa åtaganden fastställer det som redan är lagreglerat, medan andra konkretiserar hur rättssäkerheten utfaller för den enskilde. Nedan återges några exempel där åtagande/arbetssätt kopplats till de resultat som framkommit vid granskning av beställarenheternas dokumentation.

Information och delaktighet

Skarpnäck (FH): *Du får information om vad som står i utredning och beslut.*
I drygt hälften av ärendena framkom att utredning och beslut har kommunicerats.
Skarpnäck Sp: *Vi åtar oss att hålla hög rättsäkerhet när det gäller din ansökan eller anmälan som rör dig genom att: göra dig delaktig och ge dig tydlig information både skriftligt och muntligt efter att din ansökan eller en anmälan har kommit till oss.*
Handläggaren lämnar ett framtaget informationsmaterial till brukaren vid det första besöket. Där ingår bl. a uppgifter om olika insatser, kostnader för insatser, synpunkts- och klagomålshantering samt kontaktuppgifter och kvalitetsgarantier .

Kungsholmen (FH): *Personer med funktionsnedsättningar är väl informerade om stöd och service.*
Av de sex akter som granskades framgick det bara i en att brukaren fått information om lagstiftning och rättigheter.

Spånga-Tensta (Sp): *Brukarna informeras sakligt och opartiskt om de alternativ som finns inom Jämför service.*
Endast i ett ärende framgick att information lämnats till brukaren.

Hägersten-Liljeholmen (Sp +FH): *Vi skickar utredning och beslut till dig.*

[6] Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten. Socialstyrelsen 2010

Sp har dokumenterat att kommunicering skett i så gott som alla ärenden och inom FH framgick kommunicering i ca hälften av de granskade akterna.

Bemötande
Hägersten-Liljeholmen: (Sp+FH): *Vårt bemötande präglas av respekt och lyhördhet inför dina behov och önskemål.* Endast i knappt hälften av akterna inom Sp framkom brukarens egna önskemål. Inom FH kunde detta utläsas i fyra av sex akter.

Spånga-Tensta (Sp): *Vi visar intresse genom att lyssna aktivt på brukarens berättelse och önskemål så att mötet…*
Trots detta åtagande var det bara i två av de granskade akterna som brukarens önskemål framgick.

Skarpnäck (FH): *Verksamheten ska genomsyras av hög kvalitet, stort inflytande, individualisering och trygghet.*
I alla ärenden inom funktionshinderområdet i Skarpnäck beskrivs brukarens önskemål.

Kungsholmen (Sp*): Utredning och bedömning som är rättsäker och baserad på utredarens professionella erfarenhet, bästa evidens och brukarnas önskemål och situation/omständigheter*.
Brukarens egna önskemål framkommer i fem av nio akter inom socialpsykiatrin.

Kungsholmen (FH): *Personer med funktionsnedsättningar är delaktiga i hur stöd och service utformas utifrån sina förutsättningar… Den enskildes synpunkter och önskemål framgår tydligt i utredningen…*
Inom funktionshinderområdet kan önskemål utläsas i två av sex akter.

Nedan återges exempel som uppmärksammats vid granskning av dokumentation. Berörda enheter har fått utförlig återkoppling .

- Utredningar som inte var förnyade, några var mer än tre år gamla. I nya utredningar kunde inaktuella uppgifter återfinnas som kopierats från äldre utredningar.

- Konsekvens av funktionsnedsättningen och den sociala situationen går i stort sett att utläsa i flertalet ärenden men det är svårare att få en bild av brukaren som person och dennes resurser.

- Inaktuella beslut och beställningar, vilket medför att utförarna inte får ett korrekt underlag att utgå ifrån när de ska utforma en genomförandeplan.

- Det förekommer att brukare inte vill ta del av utredningen och beslut vilket bör framgå av journalen.

- Olika rutiner för hur genomförandeplaner ska administreras.

- Beställare i flera stadsdelar har endast genomförandeplanen digitalt och inhämtar inga kopior av det påskrivna dokumentet till akten.

- Med få undantag var alla journalanteckningar respektfullt skrivna men vid några enheter kvarstår arbete med att dokumentationen ska bli tillräcklig och väsentlig. Ibland var anteckningarna väldigt utförliga, i stort sett samma text som i utredningen.

- Vid tre av de sju granskade enheterna var journalanteckningarna tidvis oregelbundet förda, ibland med sex till tolv månaders uppehåll, vilket gjorde det svårt att följa ärendet.

- Systematiska anteckningar om uppföljning saknas ofta i dokumentationen. Det går heller inte alltid att utläsa av dokumentationen att målen har följts upp

3.2 Utförare

I återgivningen av resultat från granskning av utförardokumentation undantas utförarna Bra Liv och Neuropsykiatriska stödteamet, vilka kommenteras separat nedan. För Spånga-Tensta redovisas endast socialpsykiatrins utförarenhet då insatsen inte förekom inom funktionshinderområdet vid granskningstillfället.

Genomförandeplan

Majoriteten av de granskade genomförandeplanerna var aktuella utom i Hägersten-Liljeholmen och Spånga-Tensta där det fanns planer i c:a 75% - 80 % av ärendena, vilket till viss del kan antas ha administrativa orsaker.

I tre av stadsdelarna framgår hur den enskilde utövat inflytande i så gott som alla ärenden. En undertecknad genomförandeplan är ett kvitto på brukarens delaktighet, vilken återfanns hos de flesta utförare. Det förekommer att brukare inte vill skriva under sin plan, vilket då bör noteras i journalen. Rutiner för detta behöver utvecklas i vissa av de granskade stadsdelarna.

Scheman för stödets tider fanns i så gott som alla planer vid Omsorgshuset i Skarpnäck (Sp), vilket ligger i linje med deras åtagande att stärka den enskildes förmåga till ett självständigt liv. I övriga stadsdelar förekommer schemaangivelser i genomförandeplanen i olika grad.

Hägersten-Liljeholmen (Socialpsykiatriska utförarenheten*): Vi åtar oss att ge ett specialanpassat stöd till dig som har någon form av neuropsykiatrisk funktionsnedsättning*.
Inom Sp-teamet fanns anteckningar om hjälpmedel under avsedd rubrik i genomförandeplanen i 20 % av ärendena. Vid Np-teamet kunde anteckningar om hjälpmedel endast utläsas i de löpande anteckningarna.

Skarpnäck (Omsorgshuset)*: Om du behöver hjälpmedel som underlättar din vardag så hjälper vi dig med detta.*
Trots åtagandet återfanns endast noteringar om hjälpmedel i 30 % av de granskade ärendena.

I Spånga-Tensta och på Kungsholmen fanns noteringar om hjälpmedel under rätt rubrik i ca 10 %, av de granskade ärendena, men kunde utläsas mer i löpande anteckningar.

Den sociala dokumentationen
Med undantag från *Bra Liv(*se nedan*),* kan den granskade sociala dokumentationen anses var tillräcklig, väsentligt och värdigt skriven. Vid återkoppling har vissa områden diskuterats med personalgrupperna, varav några exempel presenteras nedan:

- I flera boendestödsgrupper behöver samsyn utvecklas om vilka rubriker i såväl genomförandeplanen som i de löpande anteckningarna som ska användas för olika områden av dokumentation.

- Det förekommer att boendestödjare beskriver sig själva som *jag* i den enskildes dokumentation. Personer nämns också vid namn utan att deras funktion anges.

- Notering om uppföljning saknas ofta i de löpande anteckningarna. Där notering finns kan ändå uppgifter om vad som framkommit saknas.

- Vid avbokningar av boendestödet saknas ofta notering om orsak.

Bra Liv
Bra Liv är en enskild utförare som 2012-04-01 anslöts till LOV. Verksamheten utför boendestöd över hela staden och skiljer sig från övriga utförare då de erbjuder stöd dygnet runt inklusive helger. Bra Liv hade vid granskningstillfället ännu inte påbörjat dokumentation i enlighet med stadens system, ParaSoL. Verksamheten motsvarade, vid granskningstillfället, inte de kvalitetskrav avseende dokumentation som ställs enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOFS 2006:5, kap.6). Bristande rutiner för informationsöverföring, akthantering och journalföring kan medföra minskad rättssäkerhet och svårigheter

till insyn i de enskilda ärendena samt dilemman vid uppföljningar på olika nivåer. Stadens avtalsuppföljare kommer därav att följa upp den aktuella verksamhetens kvalitetsutveckling.

Neuropsykiatriska stödteamet
Teamet ingår i företaget Stöd och Resurs och utför boendestöd på entreprenad för Norrmalms stadsdelsnämnd. Kungsholmens stadsdel anlitar teamet för brukare med neuropsykiatrisk funktionsnedsättning. Teamet dokumenterar i vissa delar i ParaSoL och för endast administrativa delar i systemet. Den sociala dokumentationen i form av löpande anteckningar tog inspektörerna inte del av, då de fördes i ett separat dokumentationssystem. Däremot studerades målstyrningsdokument för de aktuella brukarna, vilka sammantaget gav en tydlig bild av brukaren och arbetsprocessen. Dokumentationen omfattade även kvartalsrapporter som skickas till beställarna, liksom ett stort antal scheman och annat kognitivt stödmaterial. Inspektörerna saknade enhetlig dokumentation i ParaSoL där ärendet går att följa, men övrig dokumentation innehöll flera exempel på god kvalitet.

4. INSPEKTÖRERNAS SYNPUNKTER

4.1 Handläggning

Inom staden förekommer att personer med diagnosen ADHD aktualiseras inom socialpsykiatrin medan personer med andra neuropsykiatriska funktionsnedsättningar handläggs inom funktionshinderområdet. Denna indelning kan skapa otydlighet för brukarna och medföra en osäkerhet på vart de ska vända sig för att ansöka om stöd.

DUR
Inom myndighetsutövningen har socialpsykiatrin och omsorgen om personer med funktionsnedsättning kommit olika långt vad gäller bedömningsmetoder för behovsanalys. Utredningsmetoden DUR infördes i ett tidigare skede inom socialpsykiatrin, där i stort sett alla ärenden utreds enligt denna modell. Inom funktionshinderområdet utreder handläggarna delvis i enlighet med DUR men andelen ärenden varierar mellan stadsdelarna, enligt vad inspektörerna noterat. Kommunfullmäktiges indikator där nämnderna ska ange andel genomförda DUR-utredningar kan komma att skynda på utvecklingen, vilket är positivt.

En systematisk utredningsmodell är en avgörande del i handläggningskedjan där mål/delmål i beställningar och uppföljningar blir tydligare. Systematiska bedömningar [7] ger följande stora fördelar:

- Kommunen kan erbjuda insatser som har visat sig vara verksamma för klienter med samma typ av problem i en liknande livssituation.
- Enheter inom kommunen kan följa upp resultaten av insatser som är riktade till flera individer med likartade behov. Detta kan ge större överblick över olika insatsers resultat.
- Kommunens personal får ett gemensamt språk som underlättar kommunikationen kring den enskilde och hans eller hennes problem.
- Kommunen får underlag för sin planering och större möjlighet att förändra enhetens arbete och samarbete med andra aktörer.

Vid granskningen har framkommit, att väsentliga delar som utförs inom socialtjänsten, som information om utredningsprocessen och olika insatsformer, inte dokumenteras. Det kan även röra kommunicering av utredning och beslut. Handläggare i flera grupper menar att vissa moment är en naturlig del i utredningsförfarandet och uppgifterna noteras därför inte. För att trygga rättssäkerheten för såväl brukare som handläggare vill inspektörerna framhålla detta som ett utvecklingsområde.

[7] *Det är mitt hem.* Vägledning om boende och boendestöd för personer med psykisk funktionsnedsättning. Socialstyrelsen 2010

Brukarens resurser framgick inte i merparten av de granskade ärendena. Detsamma gällde beskrivningen av brukaren som person vilket kan leda till ofullständiga beställningar. Utförarna kan i sin tur få svårigheter att utforma ett stöd som bygger på brukarens resurser och intresseområden. Vid återkopplingar har ingående diskussioner förts om detta med handläggargrupperna.

Det uppföljningssystem som framtagits för socialpsykiatrin är kopplat till DUR - systemet och ger möjligheter till mätbar statistik på olika nivåer. Boendestödet får en tydlig feedback på de insatser som utförts, vilket kan ge signaler om behov av reviderade metoder. Med detta arbetssätt blir brukaren mer involverad då resultaten av boendestödet blir mer påtagliga, vilket inspektörerna fått bekräftat från såväl brukare som boendestödjare.

I samband med återkopplingar har diskussioner förts med såväl beställare som utförare om de uppmärksammat tendenser avseende boendestödets omfattning i tid. Uppfattningarna varierar, flera utförargrupper menar att de inte märkt några förändringar, någon grupp ser en minskning. Ytterligare en annan boendestödsgrupp ser omotiverade skillnader som de kopplar till enskilda handläggares bedömning.

Riktlinjer
Flexibilitet vad gäller *när* boendestödet ska ges behöver utvecklas då stadens riktlinjer anger att boendestöd som regel ges på vardagar under dagtid. Att boendestödet begränsas kan gå stick i stäv med *Arbetslinjen* som är allmänt rådande. När staden gör satsningar på vägar till arbete, studier och sysselsättning genom t. ex ALFA-förmedlingen och IPS[8] är det viktigt att även boendestödet anpassas. Nya målgrupper tillkommer med andra behov/livssituationer vilket kan komma att ställa förändrade krav och förväntningar på boendestödet. Även de administrativa systemen behöver anpassas, då insatsen boendestöd i nuläget endast definieras för dagtid vardagar och måste omdefinieras vad gäller övrig tid.

Barnperspektivet
Enligt studier som identifierat olika livsområden, där behov av boendestöd finns, beskrivs stöd i föräldraskapet som ett viktigt område. Stödet kan även omfatta stimulans i att förbättra, alternativt återuppta kontakten med barnen[9]. Det är av stor betydelse för boendestödjare att känna till om en brukare har barn och uppgifter om barn i beställningen blir därmed avgörande för utföraren för att kunna anpassa insatsen på lämpligt sätt. Inom FH i Skarpnäck återfanns uppgifter om barn i alla ärenden. I granskningen i övrigt fanns information kring barn i c:a hälften av ärenden och utgör därmed ett område som behöver förbättras.

[8] IPS-modellen (Individual Placement and Support)- en modell för arbetsrehabilitering av personer med psykisk funktionsnedsättning
[9] *Det är mitt hem.* Vägledning om boende och boendestöd för personer med psykisk funktionsnedsättning. Socialstyrelsen 2010

Inspektörerna ser det även som angeläget att boendestödjarna får handledning och stöd från de verksamheter där rätt kompetens kring barn finns.

Stadsdelarnas storlek, organisation, lokalernas läge samt antal ärenden har betydelse för hur tillgänglig verksamheten upplevs av brukarna. Hur den interna samverkan fungerar kan delvis relateras till faktorer som dessa. Former för den interna samverkan har diskuterats i samband med inspektörernas återkoppling till beställarenheterna. En följd av bristande samverkan kan vara att brukare inte får rätt insats eller att insatsen inte ges inom rimlig tid, vilket bör rapporteras som en lex Sarah-situation. De förstärkta bestämmelserna i lex Sarah, som tillkom i juli 2011, kan bidra till att eventuella brister i förvaltningarnas interna ledningssystem uppmärksammas och åtgärdas.

4.2 Boendestödet spelar roll

Valfriheten
Valfriheten gäller för boendestödsinsatsen oavsett målgrupp och var ärendet handläggs. Det har under granskningen visat sig råda oklarheter om detta, vilket i förlängningen kan påverka brukarnas valmöjligheter. Information om alla insatser som ingår i LOV återfinns på Stockholms stads hemsida under *Jämför service* men systemet är i dagsläget inte fullständigt utvecklat. Personer inom funktionshinder blir därmed i högre grad hänvisade till den information som förmedlas av handläggaren.

Genom LOV ökar brukarens valmöjligheter men vissa risker kan identifieras som att helhetssynen kan gå förlorad då det är många utförare att relatera till. Kvalitets- och ledningssystem samt värdegrund kan utformas på helt olika sätt vilket försvårar kvalitetsjämförelser. Utförarna har tagit fram olika dokumentationssystem, vilket t.ex kan komplicera för beställaren i samband med uppföljning. Kompetensnivåer hos boendestödjare liksom hur boendestödsrollen ska definieras kan variera mellan olika utförare. Stadens utbildningsinsatser erbjuds endast till de egna utförarna och de enskilda utförarna står för sin kompetensutveckling vilket kan medföra att olikheterna blir än större.

Kontinuitet
Kontinuitet i boendestödet är viktigt ur flera olika perspektiv, såväl avseende person som tid. I kontakt med brukare framgår aspekter som rättssäkerhet, trygghet och förutsägbarhet. Flera brukare har beskrivit hur de påverkas negativt av såväl byte av handläggare som boendestödjare. För att underlätta för brukaren krävs rutiner för information och introduktion vid personalbyten. Liksom kontinuitet är det av betydelse att stödet utförs på ett strukturerat sätt. Övervägande råder en samstämmighet mellan brukare och boendestödjare om att stödet bör utföras på schemalagda och fasta tider som överenskommits i genomförandeplanen. Viss flexibilitet är dock nödvändigt om scheman ska kunna anpassas till brukarnas arbete och studier.

Utformning av stödet
Den undertecknade genomförandeplanen, som återfanns hos merparten av utförarna i tre av stadsdelarna, anger brukarens delaktighet i utformandet av insatsen, vilket inspektörerna menar kan vara avgörande för att stödet ska fungera. Boendestödet har en tydlig pedagogisk inriktning och så långt det är möjligt ska även de praktiska göromålen utföras gemensamt. Hur brukaren och boendestödjaren relaterar till varandra får därav stor betydelse. Vid kontakter med såväl brukare som boendestödjare under granskningsarbetet, framhölls genomgående vikten av att bygga en relation för att nå framgång med det praktiska stödet. Intressanta iakttagelser var också att flera brukare betonade att relationen till boendestödjaren skulle vara personlig men inte privat. En brukare uttryckte sig inte vilja ha någon *jourhavande kompis*. Då den pedagogiska delen får en allt större roll i boendestödet blir kompetens och erfarenhet hos boendestödjaren än mer betydelsefullt för att insatsen ska uppnå önskad effekt. För att insatsen ska kunna hålla hög och jämn kvalitet över staden är kompetensutveckling och handledning till boendestödjarna väsentligt. Stadens utbildningssatsning i *MI* beskrivs av såväl brukare som boendestödjare vara ett gott exempel.

I samband med utformningen av stödet bör även innehav/behov av hjälpmedel uppmärksammas. Såväl brukare som boendestödjare och handläggare har beskrivit svårigheter kring att få kontakt med arbetsterapeut för förskrivning av hjälpmedel. Flera projekt riktade till målgruppen har realiserats med stöd av Hjälpmedelsinstitutet, t.ex. *Hjälpmedel i fokus*[10]. Inom ramen för detta projekt har t.ex. RSMH utbildat hjälpmedelsambassadörer vilka fungerar som en länk till personer som behöver hjälpmedel, anhöriga och personalgrupper. Trots satsningar inom området behövs ytterligare utbildning och information för att hjälpmedel ska få genomslagskraft framförallt för socialpsykiatrin men även för neuropsykiatrins målgrupper.

Stöd i vardagsekonomi kan ingå som en del i boendestödet men flera boendestödjare ger en bild av att de alltmer fått anta rollen som ekonomiska rådgivare. Hantering av brukarnas ekonomi upptar en stor del av uppdraget. Inte sällan är dessa problem av komplicerad och återkommande natur och övriga delar av boendestödet kan bli lidande. Såväl handläggare som boendestödjare beskriver att de försökt finna långsiktiga lösningar som inte fungerat. Det kan vara kontakt med budget- och skuldrådgivare eller att bistå brukaren med att ansöka om god man. Flera beskriver väntetider till budget- och skuldrådgivare, samt poängterar att det är en tillfällig insats som inte kan täcka brukarnas behov på lång sikt. Vidare beskrivs att överförmyndarnämnden återsänder god mans ansökningar med hänvisningar som att brukaren har boendestöd, alternativt egna medel eller att brukaren har tillräcklig egen kapacitet. Det förekommer också att brukare inte önskar god man av personliga skäl eller p.g.a. arvodeskostnader. Inspektörerna menar att vad som ingår i vardagsekonomi är otydligt och behöver definieras. Det

[10] www.hi.se www.humanteknik.se .

pedagogiska inslaget i hanteringen av ekonomiska frågor måste vara övervägande, enligt inspektörerna. En heltäckande strategi behöver tas fram för att kunna möta brukarnas behov av ekonomisk vägledning. med rätt kompetens.

4.3 Brukarinflytande

I samhället i stort talas om att synen på patienter och brukare ska utvecklas från mottagare till medskapare. Under granskningen har det framgått, framförallt vid genomgång av dokumentation, att det fortsatt är ett utvecklingsområde. Brukaren önskemål och inställning behöver bli mer synligt i såväl utredning som journalanteckningar. Genomförandeplanen skulle kunna användas mer som ett verktyg för ökad delaktighet i insatsen. Trots att planen utformas gemensamt med brukaren och undertecknas, upplever många brukare att den framförallt är boendestödjarens arbetsredskap. Det skulle vara en pedagogisk vinst om genomförandeplanen kunde blir ett mer aktivt dokument för den enskilde.

Träfflokalen kan fylla olika behov hos brukare, inte minst utgöra en kravlös mötesplats, men den kan även tjäna som forum för brukarråd och kamratcirklar. I valfrihetens spår följer naturligt att fler utförare har kontakt med målgruppen, vilket kan riskera att former för brukarinflytande försvagas, då ansvar för gemensamma forum blir oklart. Att hitta former för att systematiskt ta tillvara brukarna intressen/synpunkter på verksamhetsnivå kan bli en utmaning inför framtiden. Utöver brukarråd behöver nya former för brukarinflytande utvecklas för att anpassas till en yngre målgrupp, t.ex. cafémöten, sociala medier, e-tjänster för synpunktshantering och liknande.

5. BILAGOR

Bil. 1 Instruktioner funktionshinderinspektörer

Bil. 2 Kvalitetsområden

Bil. 3 Definitioner

Bil. 4 Stockholms stads riktlinjer avseende boendestöd

Bil. 5 Resultat fokusgrupper

Bil. 6 Brukares synpunkter angående boendestöd

BILAGA 1
KOMMUNAL FÖRFATTNINGSSAMLING FÖR STOCKHOLM

Utgiven av KF/KS kansli **2007:8**

Instruktion för funktionshinderinspektörer

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

§ 1. Verksamhetens mål och inriktning

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

§ 2. Huvudsakliga arbetsuppgifter

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

§ 3. Organisatorisk ställning

Inspektörsfunktionen är placerad inom socialtjänstnämnden.

§ 4. Kompetenskrav

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

§ 5. Kontakter/samarbete

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

§ 6. Rapportering

När inspektionen är avslutad ska resultatet återföras till berörda enheter. Inspektionsrapport ska lämnas till berörda nämnder och deras handikappråd.

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

§7. Avgränsning

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

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

§ 8. Metoder och arbetsformer

Granskningen ska ge svar på om det stöd och den service som ges, tillgodoser det behov den enskilde har samt att insatsen ger den enskilde goda levnadsvillkor. Syftet är att säkra en god kvalitetsutveckling, förstärka likställigheten och att främja den enskildes rätt till självbestämmande och delaktighet.
Vid konstaterade brister ska inspektörerna söka klarlägga var i processen orsaken finns och föreslå åtgärder för att förhindra en upprepning.
Inspektionerna ska främst inriktas på en specifik verksamhetsform i taget inom hela staden.

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

- Den enskildes kännedom om sina rättigheter
- Kvalitet i myndighetsutövning
- Förekomsten av individuell plan

- Den enskildes inflytande
- Den enskildes självbestämmande och integritet
- Den enskildes delaktighet
    - Socialt samspel/kommunikation

- Tillgänglighet till stödinsatser
- Kontinuitet i stödinsatser
- Helhetssyn i stödinsatsernas utformning
    - Boende

  - Arbete/sysselsättning
  - Familjeliv
  - Fritiden

- Bemötande – om de funktionshindrade blir bemötta med lyhördhet och respekt
- Personalens kompetens - om det finns personal med erforderlig kompetens

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

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

Kvalitetsområden (*God Kvalitet i socialtjänsten,* Socialstyrelsen)

Bygger på respekt för människors självbestämmande och integritet
Att tjänsterna ska bygga på respekt för människors självbestämmande understryker vikten av att genomförda insatser utgår ifrån, och bidrar till, att den enskilde klienten/brukaren både kan och vill styra sitt eget liv. Detta gäller inte minst i de fall då insatserna innebär ett mått av tvång. I och med att socialtjänstens insatser många gånger på ett genomgripande sätt påverkar den enskildes livsvillkor, är det också väsentligt att insatserna utformas med respekt för den enskildes integritet.

• Utgår från en helhetssyn, är samordnade och präglas av kontinuitet
Med att tjänsterna utgår från en helhetssyn menas att den enskildes samlade livssituation utgör utgångspunken. I detta ligger också att se till hur olika insatser på bästa sätt kan verka förebyggande. I den mån den enskilde har behov av tjänster som bedrivs inom olika verksamheter och av olika utförare är det viktigt att dessa olika tjänster är samordnade på ett bra sätt och präglade av kontinuitet.

• Är kunskapsbaserade
Med kunskapsbaserade avses att dessa skall baseras på bästa tillgängliga kunskap om utformning, innebörd och förväntade resultat. Detta innebär att de, så långt möjligt, bör bygga på vetenskap och beprövad erfarenhet.

• Är effektivt utförda
De sociala tjänsterna bör vara effektiva. Det innebär att dessa bör utföras på ett effektivt sätt, något som till exempel kan innebära en snabb och ändamålsenlig handläggning.

• Är tillgängliga och jämlikt fördelade
Att de sociala tjänsterna skall vara tillgängliga handlar om att det ska vara lätt att få information om vilka tjänster socialtjänsten kan bistå den enskilde med och även att det ska vara lätt att, vid behov, ta kontakt med socialtjänsten och få del av dessa tjänster. Att tjänsterna ska vara jämlikt fördelade handlar om att samtliga medborgare ska ha rätt till socialtjänstens insatser.

• Är trygga och säkra och präglas av rättssäkerhet i myndighetsutövningen
Med trygga och säkra tjänster menas att den enskilde brukaren inte ska löpa någon risk att drabbas i någon negativ mening av dessa. Kvalitet i tjänsterna handlar också om att tjänsterna ska präglas av rättsäkerhet i myndighetsutövningen.

Definitioner

Definition psykisk funktionsnedsättning
”*En person har ett psykiskt funktionshinder om han/hon, har väsentliga svårigheter med att utföra aktiviteter på viktiga livsområden, och att dessa begränsningar har funnits, eller kan komma att bestå under en längre tid* ” (SoU 2006:100, s.33)

Konsekvens av psykisk störning
Begreppet psykiskt funktionshinder hänvisar till konsekvenser för individen av psykisk störning. Konsekvenserna kan uppstå till följd av funktionsnedsättningar, aktivitetsbegränsningar hos individen och bestå av omgivningens utformning eller reaktioner. En person har ett psykiskt funktionshinder om hon eller han har väsentliga svårigheter med att utföra aktiviteter på viktiga livsområden och dessa begränsningar har funnits eller kan komma att bestå under en längre tid.[11]

Neuropsykiatrisk diagnos
Enligt Socialstyrelsen omfattar målgruppen bl. a. följande diagnoser: ADHD, ADD, Aspergers syndrom, autism, atypisk autism och Tourettes syndrom,.
Personer med neuropsykiatrisk funktionsnedsättning har ofta

- begränsad förmåga till ömsesidig social interaktion
- begränsad förmåga till ömsesidig kommunikation
- begränsad beteenderepertoar, social lek och social fantasi samt
- begränsade intressen

Definition boendestöd
Socialstyrelsens [12]terminologiråd definierar boendestöd som: *bistånd i form av stöd i den dagliga livsföringen riktat till särskilda målgrupper i eget boende*.
Nationella psykiatrisamordningen beskriver boendestöd som: *ett socialt stöd som ges till den enskilde i dennes bostad och anpassas efter de behov som finns hos personer med psykisk funktionsnedsättning.*

Socialstyrelsen hänvisar även till Stockholms stads riktlinjer från 2002, där det pedagogiska inslaget såväl inom som utanför det hemmet ingår.
Med utgångspunkt från dessa definitioner framstår tre tydliga delmoment som ingår i boendestödet:

---

1. Ambition och ansvar. Nationell strategi för utveckling av samhällets insatser till personer med psykiska sjukdomar och funktionshinder, SOU 2006:100
[12] *Det är mitt hem.* Vägledning om boende och boendestöd för personer med psykisk funktionsnedsättning. Socialstyrelsen 2010

- Innehållet – stöd i vardagen
- Arenan – både i och utanför bostaden
- Relationsaspekten – brukaren och boendestödjaren tillsammans

Boendestöd enligt Stockholms stads riktlinjer

8.2.1. Boendestöd

Beslut om boendestöd fattas enligt 4 kap 1 § SoL.
Insatsen ingår i valfrihetssystemet inom socialpsykiatrin vilket innebär att den enskilde kan välja mellan lämpliga utförare av insatsen som är knutna till systemet och verksamma inom det område där den enskilde bor.

Boendestöd ges som regel dagtid vardagar och är en social och praktisk stödinsats som syftar till att stärka den enskildes förmåga att hantera sitt vardagsliv både inom och utanför det egna hemmet. I boendestöd ingår praktiskt stöd (allt från motivationsarbete till att utföra åt klienten) i vardagen men också pedagogisk vägledning i att upprätthålla och utveckla den enskildes egna resurser. Boendestöd är alltså inte begränsat till hemmet utan omfattar också annat som kan bidra till den enskildes förmåga att klara vardagslivet. Det kan handla om olika former av vardagshändelser som att följa med till post, butik, gå på bio, teater, kafé eller museum, göra utflykter till platser som den enskilde kanske vill återknyta kontakt med eller som är nya för honom/henne. Det kan också innebära att hjälpa till i kontakter med myndigheter eller hjälpa till att hitta meningsfull sysselsättning. Det ska ses som ett stöd i ”det vanliga livet”. Stödet syftar till att ge personer med psykisk funktionsnedsättning ett socialt sammanhang, som ökar självkänslan och ingjuter hopp och som på sikt kan möjliggöra ett självständigt liv. Pedagogiska och kunskapsbaserade metoder ska användas i rehabiliterande syfte.

Resultat fokusgrupper

Brukarnas synpunkter på boendestöd har främst inhämtats via fokusgrupper men inspektörerna har även fått information genom intervjuer och e-post. Frågan som ställdes till brukarna vid fokusgrupperna var:
Vad är viktigt för att du ska bli nöjd med ditt boendestöd?

Fokusgrupper har även genomförts med boendestödjarna för att utröna om deras uppfattning stämde överens med brukarnas. Till dem ställdes frågan:
Vad tror du är viktigt för att brukaren ska bli nöjd med sitt boendestöd?

Ytterligare en fokusgrupp genomfördes med representanter för intresseorganisationerna RSMH, Föreningen Balans och Autism och Aspergerförbundet för att få mer övergripande åsikter om boendestöd. Den fråga som ställdes var: *Vad är viktigt för att boendestödet ska fungera?*

I fokusgrupperna fick deltagarna ange tre faktorer var som de ansåg var viktiga för deras nöjdhet med boendestödet. Faktorerna sammanställdes och därefter fick deltagarna poängsätta dem på en skala från 1-5. Poängen räknades samman och de tre faktorer som fick flest poäng presenteras nedan för respektive grupp.

Hägersten – Liljeholmen socialpsykiatri

Brukare Sp *(4 personer)*	***Boendestödjare Sp*** *(5 personer)*
1. Påputtning och komma igång med olika saker som behöver göras. (5, 5, 4=14 p)	1. Struktur, gränser och tydlighet. (2,3,4,5,=14 p)
2. Att det blir struktur i vardagen, med det sociala livet, vård, samhälle och hem. (1,5,2,5 =13 p)	2. Kontinuitet och tillgänglighet (samma tider, går att nå) (4,3,4=11p)
3. Planering - det känns bra att vara delaktig. (4, 2, 3, 3=12 p)	3. Att brukaren uppfattar att insatsen gör skillnad och leder till förbättrad egen förmåga och ökad självtillit. (5,4,1=10 p) *Delad med:* Att brukaren uppfattar att deltagande i sociala sammanhang i gemenskap med andra, bryter ensamhet mot gemenskap, ger trygghet i att vara medborgare. (3,3,1,3=10 p)

Hägersten – Liljeholmen neuropsykiatri

Brukare Np *(Utdrag från intervjuer med 3 brukare)*	***Boendestödjare Np*** *(6 personer)*
Rätt person för mig - bemötande	1. Lyhördhet för brukarens behov (5,4,4,5,4,5,=27 p)
Boendestödet ska kännas som en vänskapsrelation på samma nivå	2. Kontinuitet (2,5,5,4,=16 p)
Kontinuitet är viktigt- jag vill inte byta boendestödjare för ofta för då känner jag mig som en patient.	3. Struktur, ordning i hemmet, post och räkningar mm (3,3,3,2=11p)

Kungsholmen socialpsykiatri

Brukare Sp *(Utdrag från intervjuer med 6 brukare)*	***Boendestödjare Sp*** *(5 personer)*
• Att vi gör städningen, bra att få en *spark i baken.*	1. Bygga upp en relation brukare/boendestödjare (4,5,4,5,5 =23 p)
• Puff att sätta igång • Kan pusha mig även om jag säger att jag inte orkar	2. Beställningen och tiden överensstämmer med brukarens önskemål. (1,4,5,4,2=16 p)
• Inte vara jourhavande kompis	3. Kontinuitet/personal (5,3,3=11p)
• Vill känna trygghet med mina boendestödjare	

Kungsholmen neuropsykiatri

Brukare Np *(Utdrag från intervjuer med 3 brukare)*	***Boendestödjare Np*** *(4 personer)*
Att boendestödet hjälper mig att få struktur med att diska, städa och betala räkningar.	1. Bra bemötande (5,4,5,4 = 18 p)
Boendestödet måste vara steget före - ta ledningen.	2. Goda kunskaper i NPF (2,3,3,2 = 10 p)
Boendestödet hjälper mig att få en fast Dygnsrytm.	3. Att ha tydlighet men även flexibilitet (4,3 = 7 p)

Skarpnäck socialpsykiatri Omsorgshuset

Brukare Sp *(4 personer)*	***Boendestödjare*** *Sp (4 personer)*
1. Att det är en person jag känner igen. (4,4,4,4=16 p)	1. Relation – kontinuitet – tid/person (4,4,4,5 = 17p)
2. Att personkemin stämmer. (5,5= 10 p) *Delad med:* Att det är en person som har empati och gärna har erfarenhet. (2,2,3,3 =10p)	2. Kunskap/förståelse för brukarens situation/problem (5,5,2,2 =14p)
3. Att personen är smidig och tillmötesgående- allting ska vara lätt att genomföra. (3,5,1=9p)	3. Ingen stress/tidspress/brådska (3,3,3,4 = 13p)

Skarpnäck Neuropsykiatri

Synpunkter från brukare med direkt koppling till utföraren saknas.

Boendestödjare Bra Liv Np *(3 personer)*
1. Professionalitet – att man kan backa bakåt in i den professionella fyrkanten, att Bs inte blir för mycket kompis. (5,5,3 =13 p)
2. Att Bs faktiskt är intresserad av sitt arbete – vill hjälpa. (3,3,5 =11p)
3. Att brukaren känner trygghet i relationen. (4,1,4 =9 p)

Spånga-Tensta socialpsykiatri

Brukare Sp *(4 personer)*	***Boendestödjare Sp*** *(7 personer)*
1. Att de är uppmuntrande och förstående. (3, 5, 5=13 p)	1. Gott bemötande (4,2,5,5,2,5,2=25 p)
2. Hjälp till självhjälp, t ex telefonsamtal – situationsanpassat. (2, 2, 2,3= 9 p)	2. Att behandla klienten så som man själv vill bli behandlad (5,3,4,4,3=19 p)
3. Att vi har bra kommunikation om vad vi ska göra. (4,4= 8 p)	3. Uppmärksamhet – bli lyssnad på (5,3,1,1,3,5 =18 p)

Intresseorganisationer

Medlemmar

1. Att förstå den individuelles funktionsnedsättning och behov. Förstå behovet, hur man ska hjälpa.
   (5,4,3,5=17p)
2. Har tid för att motivera och implementera stödets utformning och delaktighet samt allians.
   (2,3,5,4=14p)
3. Att brukaren själv får ansvara för hemmet.
   (3,1,4 =8p)

Synpunkter från en brukare - hur en boendestödjare bör vara.

(Lämnad via e-post)

Grundläggande krav, som man borde kunna ställa på en boendestödjare.

1. En boendestödjare ska vara en lugn och trygg person.

Klienten kan ha problem med att behärska sig.
Det är då bra om boendestödjaren är lugn och sansad.

Om klienten kan luta sig mot boendestödjarens lugn, så får de stöd, så att de inte hetsar upp sig över småsaker.

2. En boendestödjare ska vara strukturerad.

De ska kunna hjälpa klienterna att lägga scheman och strukturera sin tillvaro.

3. En boendestödjare ska ha helhetssyn

De ska kunna överblicka situationer och hjälpa klienten att se saker de missat.
Klienten ser ofta detaljer och delar, men kan har svårt att se helheten.
När de pratar så kan de t ex tappa tråden och glömma ämnet.

4. En boendestödjare bör informera i god tid

Klienterna kan ha stort kontrollbehov.
De vill veta i god tid om något ska hända.

Det kan ta 2 veckor för en klient att reagera känslomässigt på förändringar.
D.v.s. innan de börjar känna.

Exempel:

- byte av boendestödjare
- boendestödjarens frånvaro vid semester
- planerat besök av biståndshandläggare

5. En boendestödjare ska vara flexibel

Normalt så finns det fördefinierat vad klienten behöver hjälp med.
Ibland så vill emellertid klienten ha hjälp med andra saker.

Om klienten är sjuk, så får boendestödjaren vara beredd att gå ärenden åt klienten.
Det kan vara att handla mat, hämta ut paket och posta brev.

Klienten bör också få utrymme för spontanitet, som att en vecka vilja gå på promenad, nästa vecka kanske de vill putsa fönster tillsammans.

6. En boendestödjare ska vara snäll, artig och respektfull

Det är viktigt att klienten känner sig väl bemött.
Att inte boendestödjaren skrattar åt klienten eller deras projekt.

7. Boendestödjaren bör ha distans till sig själv

Boendestödjaren bör ha förmåga att stödja klienten att utvecklas.

Det finns risk att boendestödjaren jämför sig med klienten och vill hindra klienten från att utvecklas eller lyckas genomföra ett projekt, om boendestödjaren är tävlingsmänniska.

Boendestödjaren bör undvika att jämföra sig med klienten. Det finns annars risk att de börjar tävla med klienten.

8. En boendestödjare ska vara en god lyssnare

Många klienter har få eller inga andra sociala kontakter. De har då ett stort behov av att få prata av sig, när boendestödjaren kommer.

9. En boendestödjare får inte utnyttja klienten

Det är viktigt att boendestödjaren lämnar sina problem hemma.
De får inte komma med sina problem och lägga över dem på klienten.

Det är också viktigt att boendestödjaren har fokus på klienten och inte på sina problem. Om boendestödjaren är upptagen med sina egna bekymmer, då är de inte lyhörda för klientens behov.

10. En boendestödjare ska vara lyhörd

Det känns alltid svårt för en klient att be om hjälp. De vill inte vara till besvär.

När en klient behöver hjälp med något som känns diffust, så behöver boendestödjaren vara lyhörd och fånga upp det. Ju diffusare problemet känns för klienten, desto svårare har de att formulera problemet i ord.

Exempel:
Klienten får ett brev från försäkringskassan där de uppmanas att ta kontakt med arbetsförmedlingen. Då det inte står HUR de ska kontakta AF, så blir uppgiften för diffus och då omöjlig att lösa.

Här gäller det för boendestödjaren att lyssna aktivt och fånga upp vad klienten behöver hjälp med. Även om klienten inte klarar av att formulera detta klart och tydligt.

11. Allergier och immunförsvar

Det är två punkter som man alltid bör fråga om och ta hänsyn till vid val av boendestödjare. Dels allergier och dels nedsatt immunförsvar.

Om klienten är allergisk mot pälsdjur eller fåglar. Då kan de inte ha en boendestödjare som har pälsdjur eller rider, eller har fåglar.

Om klienten är infektionskänslig. Då bör de inte ha en boendestödjare som har kontakt med småbarn. Besök får ställas in om boendestödjaren är snuvig.

Funktionshinderinspektörer:
Ann Kristin Sandebjer, 08-508 25 407
Lena Tengvall, 08-508 25 408
e-post: fui@stockholm.se
Granskningsperiod 2011-10-01-2012-05-31

SOCIAL FÖRVALTNINGEN
STADSÖVERGRIPANDE SOCIALA FRÅGOR
FUNKTIONSHINDERINSPEKTÖRERNA