

Rapport 8

Kvalitet i bostad med särskild service LSS för personer över 65 år

Funktionshinderinspektörer
Juni 2013

Rapport 8 Kvalitet i bostad med särskild service LSS för personer över 65 år Juni 2013

Publikationsnummer: [Fyll i här]

Dnr: 3.6-95/2013

ISBN: [Fyll i här]

Utgivningsdatum: [Fyll i här]

Utgivare: Socialförvaltningen

Kontaktperson: Ann-Kristin Sandebjer och Lena Tengvall

Innehåll

Bakgrund	4
Inledning	6
Metod	6
Aktuell granskning	8
Fokusgrupp	9
Brukarenkät	9
Rinkeby – Kista	11
Södermalm	14
Östermalm	18
Sammanfattande analys	20

Bakgrund

Stockholms stads funktionshinderinspektörer har till uppgift att, utifrån kommunstyrelsens instruktioner, granska kvaliteten i biståndsbedömda insatser enligt SoL och LSS som ges till personer med funktionsnedsättning. Arbetet utgår från en granskningsmodell som bygger på sex kvalitetsområden, framtagna av Socialstyrelsen gemensamt med SKL:

- *Bygger på respekt för människors självbestämmande och integritet*
- *Utgår från en helhetssyn, är samordnade och präglas av kontinuitet*
- *Är kunskapsbaserade*
- *Är effektivt utförda*
- *Är tillgängliga och jämlikt fördelade*
- *Är trygga och säkra och präglas av rättssäkerhet i myndighetsutövningen*

Inspektörerna har ett generellt brukarperspektiv och fokuserar på de centrala begreppen i SoL och LSS; bemötande, delaktighet och självbestämmande. Regelbundna träffar sker med brukargrupper genom intresseföreningar och andra forum för att ta del av olika målgruppers angelägna frågor. Granskningsmanualer, intervjuer och iakttagelser tar fasta på såväl det verksamhetspecifika som det individuellt anpassade inom respektive insats.

Tyngdpunkten i granskningsarbetet ligger på det externa perspektivet, dvs. det brukarnära, vilket uppmärksammas genom intervjuer, fokusgrupper och observationer i de aktuella verksamheterna. I samband med granskningar gör inspektörerna en avstämning av hur de interna processerna fungerar, genom intervjuer med ansvariga, studier av rutin- och policydokument liksom aktgranskning inom myndighetsutövningen. I förekommande fall granskas även utförardokumentation såsom social dokumentation och genomförandepå planer liksom rutiner för lex Sarah och brandsäkerhet.

Mot bakgrund av ovanstående kvalitetsområden återförs resultaten i dialogform till berörda chefer och personalgrupper samt i möjligaste mån även till brukare. Arbetsättet ska bidra till att underlätta och stimulera verksamheternas kvalitets- och utvecklingsarbete. Inspektörerna ska även bevaka likställigheten

över staden samt notera och sprida goda exempel hämtade från de granskade verksamheterna.

Kvalitet

Föreskrifter SOFS 2011:9

2 kap. 1 §

Kvalitet definieras på följande sätt: att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt lagar och andra föreskrifter om hälso- och sjukvård, socialtjänst och stöd och service till vissa funktionshindrade och beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter.

2 kap. 1 §

Egenkontroll är systematisk uppföljning och utvärdering av den egna verksamheten samt kontroll av att den bedrivs enligt de processer och rutiner som ingår i verksamhetens ledningssystem.

5 kap. 2 §

Vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ska utöva egenkontroll.

Egenkontrollen ska göras med den frekvens och i den omfattning som krävs för att vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst eller verksamhet enligt LSS ska kunna säkra verksamhetens kvalitet.

Socialstyrelsen anger vikten av att ha ett *Ledningssystem* för att systematiskt och fortlöpande kunna säkra kvaliteten i komplexa verksamheter, som socialtjänst och verksamhet enligt LSS.¹ En handbok är utgiven som stöd i arbetet med att:²

- leda
- planera
- kontrollera
- följa upp
- utvärdera och
- förbättra verksamheten

¹ *SOFS 2011:9*, Socialstyrelsen

² *Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOFS 2011:9)*, Socialstyrelsen 2012-6-53

Inledning

Definition bostad med särskild service

Socialstyrelsen definierar de boendeformer som ingår i LSS 9§9, enligt nedan.³ (Ytterligare en form- *särskilt anpassad bostad* omfattas av LSS 9§9, men ingår inte i denna granskning).

Gruppbostad

Gruppbostad är ett bostadsalternativ för personer som har ett så omfattande tillsyns- och omvårdnadsbehov att mer eller mindre kontinuerlig närvaro av personal är nödvändig. Gruppbostad är enligt lagens förarbeten⁴ ett litet antal lägenheter grupperade kring gemensamma utrymmen, där service och omvårdnad kan ges alla tider på dygnet. Ytorna bör vara så dimensionerade att alla som bor i gruppboستaden kan delta samtidigt i olika aktiviteter. De enskilda lägenheterna ska vara fullvärdiga. Antal boende i gruppboستaden bör vara litet, som regel tre till fem personer. I insatsen ingår omvårdnad och de boende ska ha tillgång till såväl fritidsverksamhet som kulturella aktiviteter.

Servicebostad

En serviceboستad är en form mellan ett helt självständigt boende i egen lägenhet och en lägenhet i gruppboستad. Lägenheterna ska vara fullvärdiga och ha tillgång till gemensam service och fast anställd personal. Lokal för samvaro och gemenskap bör finnas. Det kan bo fler personer i en serviceboستad än i en gruppboستad. Lägenheterna ligger ofta samlade i samma eller närliggande hus och ska integreras i bostadsområdet så att institutionell prägel undviks. Liksom i gruppboستad ingår omvårdnad i insatsen och de boende ska ha tillgång till såväl fritidsverksamhet som kulturella aktiviteter.

Metod

Metodvalet har skett dels med hänsyn till brukarnas integritet i boendet, dels av praktiska skäl på grund av ett stort antal enheter och observationer har därför inte genomförts.

Granskningsresultatet bygger på aktgranskning och samtal med avdelnings- och enhetschef på beställarsidan, granskning av den sociala dokumentationen samt samtal med verksamhetschef alternativt samordnare och personalgrupp/stödperson på

³ *Bostad med särskild service för vuxna enligt LSS*, Socialstyrelsen 2007

⁴ Regeringens proposition 1992/93:159

utförarsidan. Dessutom har verksamhetschefer lämnat skriftliga uppgifter, synpunkter från brukarna har inhämtats genom en enkätundersökning och en fokusgrupp har genomförts med gode män.

Resultat från granskningen har återkopplats muntligt till ledningen vid respektive stadsdel. Verksamhetschefer vid de 16 berörda enheterna har fått en skriftlig sammanställning av granskningen på respektive enhet. En tema- eftermiddag har genomförts där resultaten presenterades samtidigt som ny forskning inom området framfördes av doktorand Ida Kåhlin, Linköpings universitet.

Rapporten återger på ett övergripande sätt uppgifter som uppmärksammas under granskningen. Fakta och företeelser som beskrivs kan även förekomma inom andra enheter, men avsikten är att ge exempel som kan vara av allmängiltigt intresse.

Aktuell granskning

Kvalitet i boende, enligt LSS 9§9, för personer över 65 år är inspektörernas andra tema avseende denna insats. Temat har valts då det berör en åldersgrupp inom funktionshinderområdet som kontinuerligt ökar och behöver uppmärksammas. De utvalda stadsdelarna Rinkeby-Kista, Södermalm och Östermalm kan ses som representativa, med såväl ett stort antal brukare över 65 år, som ett fåtal. Inom två av stadsdelarna förekommer specifika boenden för målgruppen, inrymda i servicebostäder för äldre.

Enligt Socialtjänstrapport för 2012⁵ har 1296 personer beslut om bostad med särskild service, LSS 9§9 i Stockholms stad. Våren 2013 var 152 av dessa personer över 65 år. Föreliggande granskning berör totalt 41 brukare och 16 unika adresser, av vilka 6 är servicebostäder (sb) och 10 gruppboendestäder (grb).

Stadsdel/regi	Totalt antal enheter	Totalt antal brukare	Enheter med brukare över 65 år	Brukare över 65 år
Södermalm				
Kommunal, sb+grb	6 + (1 DV)	41	5	6
Carema, sb	2	21	2	9
Carema, grb	4	21	1	4
Frösunda, grb	4	25	1	2
Prima LSS, grb	3	24	1	1
Prima LSS, sb	2	13	1	1
Rinkeby-Kista				
Kommunal, sb +grb	6 + (1 DV)	35	3	14
Attendo, sb	4	32	1	1
Östermalm				
Kommunal, grb	1	6	1	4

Bild. 1 Verksamhetschefers ansvarsområde inom resp. utföraenhet, enligt uppgifter från enkätsvar

⁵Dnr.3.1-233 -2013, *Beskrivning av socialtjänsten i Stockholms stad 2012*

Fokusgrupp

Gode män och förvaltare spelar en viktig roll för den aktuella målgruppen, för att tillvarata deras behov och intressen. Samtliga berörda företrädare inbjöds därför till en fokusgrupp, i vilken fyra personer deltog. Representerade stadsdelar var Södermalm och Östermalm. Frågeställningen var: *Vad är kvalitet i LSS- boende för personer över 65 år?*

Efter en engagerad diskussion kom gruppen fram till att den viktigaste kvalitetsfaktorn i boendet är att brukarna kan känna trygghet. Att bli behandlad med respekt och empati, ansågs också avgörande för kvalitet, liksom god omsorg i den dagliga hjälpen.

Brükarenkät

Inspektörernas enkät besvarades av 35 av de 41 brukarna, vilket motsvarar en svarsfrekvens på 85 %. I Rinkeby-Kista svarade nio av fjorton brukare och alla uppgav att de trivdes både med boendet och med personalen. Två tredjedelar menar att de kan bestämma val av mat och alla kan vila eller delta i gemenskap när de så önskar. Flertalet anser att de kan bestämma vad de vill göra en ledig dag liksom att de har medbestämmande över gemensamma aktiviteter. Vid en enhet erbjuds dagligen högläsning.

Enkät svar från Attendos boende i Rinkeby-Kista gav positivt svar angående trivsel liksom uttryck för självständighet. Från Senior 1 och 2 framkom trivsel i allmänhet men specifikt uttrycktes: *Gemensam mat på fredagar och personalen./ Jag känner mig fri./ Man gör som man vill.* En person uttryckte missnöje: *Hemmadag, vill inte städa, tycker inte om.*

På Södermalm gav enkät svaren från de kommunala enheterna överlag en bild av att brukarna är nöjda och trivs med såväl boendet som personalen. Möjligheten till promenader är ett område att observera, då en person svarade att han/hon inte kan gå på promenad i den mån som han/hon önskar och två personer svarade, bara ibland. Som särskilt bra i boendet angavs: *Egen lägenhet, låsa dörren, att ha ett jobb att åka till/ Det finns alltid personal att prata med/ God mat.*

Av enkät svaren från Frösunda kunde utläsas att en av brukarna trivs med både boendet och personalen, den andra personen trivs bara ibland. God mat framhålls av en av dem.

Från ett av Caremas serviceboenden svarade brukarna att de trivs med boendet och med personalen, särskilt uppskattat är temakvällar med kultur och spel. I det andra serviceboendet menade alla att de trivs i sitt boende, medan en brukare uttryckte att han/hon inte trivdes med personalen. En person säger sig inte ha någon att prata med i boendet och en annan menar att han/hon inte kan vara med och bestämma aktiviteter tillsammans med de andra. Som särskilt bra nämndes: *Lugnt/Bra lägenhet/Jag får gå på stan och handla/Man bestämmer själv vad man ska äta för mat/Personal.*

På Caremas gruppboende svarade en person nej på frågan om trivsel, samma person uppger sig bara ibland ha någon att prata med. Som särskilt bra uppgavs: *Gå ut och gå på loppis/ Man bestämmer själv.* Två personer svarade däremot: *För mycket liv och tjat på grannarna/ Ibland blir det bråk här.* Av svaren från Prima LSS framkom att brukarna är nöjda med det mesta i boendet, såväl personal som mat, liksom att kunna vara med och påverka.

På Östermalm svarade alla att de trivs och särskilt anges lägenheten, personalen och maten. Alla, med viss reservation, menar att de kan vara med och påverka aktivitetsval. Förutom detta uppgav två personer att de inte tycker om när någon annan boende är otrevlig, kastar porslin eller det är bråk.

Inspektörernas kommentar

Två brukare vid två olika enheter påtalade att det förekommer bråk och oroligheter i boendet, vilket inspektörerna menar kan ha flera orsaker och t ex relateras till olika personkretsar och brukarnas skilda behov. Utmaningen för verksamheten är att hitta arbets- och förhållningssätt för att möta dessa behov. Det är angeläget att kunna vara steget före i bemötandet, att skapa större trygghet för brukarna likväl som en bättre arbetsmiljö för personalgruppen. Situationer som innebär risk för missförhållanden bör även rapporteras till lex Sarah-ansvarig för att systematiskt uppmärksammas, utredas och bedömas. På sikt kan detta leda till förbättrade rutiner och ökad kvalitet i verksamheten.

Rinkeby – Kista

I stadsdelen har totalt 100 personer beslut om bostad med särskild service, enligt LSS 9§9. Av dessa är 14 personer över 65 år, födda mellan år 1917 -1947, åtta män och sex kvinnor.

Beställare

I mindre än hälften av ärendena fanns en utredning och ingen av dessa kunde ses som aktuell, då de senaste var utförda mellan åren 2003- 2010. Beslut återfanns i nio av akterna och det var oklart om de var aktuella, då de saknade såväl slutdatum som angivelse om att det var ett tillsvidarebeslut. I åtta av ärendena fanns en beställning varav en kunde ses som aktuell. I tre av beställningarna angavs mål för berörd insats.

Journalföringen var bristfällig och endast för två personer kunde hela ärendet följas, då det främst återfanns anteckningar om daglig verksamhet, kontaktperson och ledsagning. Noteringar om insatsen gruppbostad var mycket bristfällig, i ett ärende fanns tre anteckningar om boendet, den senaste daterad 2005. Att årlig uppföljning hade skett kunde utläsas i tre av fjorton ärenden.

Inspektörernas kommentar

Det var generellt svårt att utläsa att brukaren är äldre vilket endast framgick i en akt på beställarsidan. Då utredningar saknas eller är inaktuella, brister även viktig bedömning om brukarens behov, önskemål och resurser, vilket återspeglas i beställningar till utföraren.

Vid återkopplingen kommenterade beställaren att privata utförare endast utför det som anges i beställningen. Vidare framfördes att uppföljningar lyfts fram i årets VP och att beställarenheten ska ta fram en mall för beställnings- och uppföljningsarbetet.

Utförare

Utförare	Enheter	Brukare
<i>Kommunal</i>		
Senior 1	1 sb	7
Bergengatan	1 grb	1
Senior 2	1 grb	5
Attendo	1 sb	1

sb= Servicebostad, grb= Gruppbostad

Flertalet av brukarna över 65 år bor i två kommunala enheter, Senior 1(sb) och Senior 2(grb), vilka är samlokaliserade med ett servicehus.

Kompetens och handledning - bemötande

På Senior 1 och 2 är personalgrupperna eniga om att tålmod och respekt är viktigt för att ge trygghet i boendet. Några har deltagit i Carpes utbildningar. Av de fyra enheterna är det endast Senior 2, som anlitar en extern handledare. Personalgruppen vid Senior 1, beskriver att de handleder varandra, särskilt i omvårdnadsfrågor.

Genomförandeplan/Dokumentation

Tio av fjorton planer var aktuella och alla utom en hade mål samt beskrev *hur* insatsen ska genomföras. Brukarens önskemål och/eller resurser framkom endast i ett fåtal genomförandeplaner. Den sociala dokumentationen kunde endast anses som tillräcklig i hälften av ärendena på Senior 1 och 2, där helhetssyn på brukaren behöver framträda bättre. Notering om uppföljning av insatsen saknades helt på Senior 1 och 2. Dokumentationen behöver dessutom, främst på en enhet, utvecklas i språkligt avseende. Vid den tredje kommunala enheten, liksom vid Attendos enhet var dokumentationen tillräcklig och väsentlig.

Delaktighet

Gemensamma brukarmöten förekommer med olika variationer vid de fyra aktuella enheterna; de kommunala enheterna har husmöten varje vecka alternativt en gång/månad, medan Attendo håller husmöte var tredje vecka. Alla enheterna erbjuder individuella samtal i olika former.

Kultur och fritid

Variationerna är stora mellan enheterna vad gäller frekvens och utformning av gemensamma aktiviteter. Ansvarig för den kommunala verksamheten uttryckte i enkätsvar att gemensamma och individuella aktiviteter anpassas beroende på brukarnas ork och önskemål. Bergengatan/kommunal och Attendo erbjuder gemensamma aktiviteter en gång/vecka medan Senior 1 och 2 ordnar med musik och allsång en gång/månad. Senior 2 har högläsning varje kväll och går till biblioteket varje helg. Vad gäller individuella aktiviteter erbjuds brukare på Bergengatan en egen aktivitet per vecka. Attendo anger att aktiviteter bestäms via genomförandeplan och egen tid ges var tredje vecka.

DV/ Kontaktperson

Daglig verksamhet (DV) avslutas vid 67 års ålder, förutom för personer som bor i Senior 1 och 2 som erbjuds Blåklockans DV, en daglig verksamhet enbart för äldre, vilken är belägen i samma hus som boendet. Någon av brukarna har insatsen kontaktperson.

Goda exempel

Vid ett boende i kommunal regi framgick ett tydligt brukarfokus med målsättning i genomförandeplanen som; att brukaren *ska tycka det är roligt att.., tycka om ..osv.*

En av de kommunala enheterna har deltagit i stadens projekt *Verksamhet och hälsa* vilket på sikt kan ge positiva effekter för brukarna.

Vid serviceboendet Attendo/ Trondheimsgatan framträder brukarens delaktighet i samband med uppföljning av genomförandeplan. Boendet lägger tonvikt vid de gemensamma aktiviteterna och har ett aktivitetsombud samt deltar i ett projekt där brukarna använder iPad bl.a. för fritidsplanering.

Inspektörernas kommentar

Beställaren behöver förtydliga giltighetstid i beslut liksom i beställningar, där mätbara mål även ska föras in. Insatsen bör följas upp med regelbundenhet och resultaten dokumenteras. Utföraren har ett stort utvecklingsområde vad det gäller den sociala dokumentationen, ur aspekter som tillräcklig och väsentlig, liksom språkstöd för vård- och omsorgstermer.

Möjlighet till insatsen DV, efter 67 års ålder, bör bedömas individuellt och efter samma kriterier för alla brukare i stadsdelen.

Södermalm

I stadsdelen har totalt 162 personer beslut om bostad med särskild service, enligt LSS 9§9. Av dessa är 24 personer över 65 år, födda 1938-1947, 14 kvinnor och 10 män.

Beställare

Det fanns utredningar i åtta akter, utförda från år 2001 – 2012. Beslut återfanns i drygt hälften av akterna, alla var aktuella och flertalet gällde tillsvidare, eller saknade tidsangivelse. Några var fattade på Omsorgsnämndens tid och överförda i samband med kommunaliseringen. Beställningar fanns i så gott som alla akter och vissa saknade tidsangivelse. Mål för insatsen fanns i 13 beställningar, det förekom även beställningar som helt saknade innehåll. Brukarens resurser/önskemål framgick i fyra respektive tre akter.

I fyra akter var journalanteckningarna förda så att det gick att följa ärendet, i övriga var de sporadiska eller otillräckliga vad gällde boendet. I ett ärende saknades anteckningar mellan åren 1999- 2009. Årlig uppföljning gick att utläsa i lite mer än hälften av akterna. I samband med aktgranskningen observerades två akter som innehöll dokument med uppgifter om annan brukare och i en annan akt framkom bristande rutiner vid störningar i boendet.

Inspektörernas kommentar

Vid tillsvidarebeslut måste det tydligt framgå av dokumentationen att uppföljning har genomförts, vilket är ett utvecklingsområde. Slutdatum, begränsad tid och mål i beställningen samt regelbunden uppföljning ger bättre förutsättningar för kvalitet i insatsen. Rutiner för att hantera och dokumentera allvarliga situationer som t.ex. kan medföra risk för vräkning, behöver ses över.

I samband med återkoppling framkom att beställaren har påbörjat sitt förändringsarbete vad gäller individuppföljning som ska utgå från ledningssystemet för kvalitet, kopplat till nämndmål.

Utförare

De enheterna som ingått i granskningen drivs i såväl kommunal regi som på entreprenad enligt nedan.

Utförare	Enheter	Brukare
Kommunal	4Grb 1Sb	5 1
Carema,	2 Sb 1 Grb	9 4
Frösunda	1 Grb	2
Prima LSS,	1 Grb 1 Sb	1 1

Sb= Servicebostad, Grb= Gruppboestad

På fem av de granskade enheterna bor endast en person över 65 år, vid respektive boende. På två gruppboestäder, där det i övrigt råder hög medelålder, har två unga personer flyttat in. På Caremas gruppboende är samtliga brukare i pensionsåldern och i en av serviceboendena är drygt hälften av brukarna över 65 år.

Kompetens och handledning – bemötande

Inom såväl de kommunala enheterna som entreprenaderna råder enighet om att särskild kompetens behövs vad gäller åldrandet hos personer med utvecklingsstörning. Samtliga anser att hela personalgruppen måste besitta en generell kunskap och några menar att olika former av spetskompetens kan fördelas inom personalgruppen. I en av de kommunala verksamheterna betonade personalgruppen att utbildning ska vara både en skyldighet och en rättighet. Flertalet kommunala medarbetare, liksom några från Carema, har deltagit i Carpes utbildningar om åldrandet. Såväl Prima LSS som Frösunda påtalade svårigheter att hitta lämpliga utbildningar inom området.

Förekomsten av handledning varierade mellan de granskade enheterna. Inom de kommunala enheterna hade en pågående handledning, två hade haft handledning förra året och övriga två hade inte haft det på länge. Ingen av Caremas tre enheter hade haft handledning på flera år och personalen inom ett av serviceboendena ansåg att de kunde handleda varandra. Inom både Prima LSS och Frösunda framfördes att de inte hade handledning för närvarande, men kunde få om behov fanns.

Genomförandeplan/ dokumentation

Genomförandeplanerna som granskats vid de fem kommunala enheterna var med något undantag aktuella och detaljerade, där det tydligt framgick *hur* en aktivitet ska utföras. Den sociala dokumentationen var aktuell och tillräcklig, så att ärendet gick att följa. Endast hälften av dokumentationen innehöll noteringar om uppföljning.

Dokumentationen i Caremas 13 ärenden var aktuell, tillräcklig och gav en helhetsbild av brukarens situation. Notering om

uppföljning saknades i tre ärenden. De två ärenden som granskades hos Frösunda innehöll båda aktuella genomförandeplaner och aktuell dokumentation, där avvikelser fanns noterade. Det var svårt att följa en röd tråd i anteckningarna och dokumentationen gav ingen helhetsbild av brukarna. Även inom Prima LSS granskades två ärenden och i dessa återfanns aktuella noteringar samt dokumenterade uppföljningar. Vid deras serviceboende var dokumentationen inte tillräckligt utförlig. I båda enheterna fanns genomförandeplaner utformade i lättläst version med pictogrambilder.

Delaktighet

Inom både de kommunalt drivna verksamheterna och entreprenaderna förekom boendemöten i olika former. Flera enheter har möten en gång i veckan där brukarna framförallt gör upp matlistor och planerar aktiviteter.

En av de kommunala enheterna hade infört begränsade öppettider i gemensamhetsutrymmet, med anledning av en brukares specifika situation, vilket även begränsade övriga brukare tillgång till utrymmet. Enligt personalen vid en annan kommunal enhet stängdes TV:n i gemensamhetsutrymmet av klockan 21.00 på vardagar.

Kultur och fritid

I de kommunala verksamheterna planeras gemensamma aktiviteter utifrån önskemål som uttrycks på boendemöten i såväl service- som gruppboenden. Entreprenaderna uttrycker att de erbjuder gemensamma aktiviteter varje vecka inom båda boendeformerna (sb+grb). Vid en av Caremas serviceenheter förekommer aktivitetsombud där temakvällar med kulturaktiviteter och spel anordnas.

Enligt de samlade uppgifter, som lämnats till inspektörerna, ges brukarna inom serviceboende möjlighet till tid för individuella aktiviteter i allt från var 8:e vecka till dagligen. I gruppboenden varierar tidsangivelserna från var 6:e vecka till dagligen. Ansvarig för de kommunala verksamheternas betonar att egna aktiviteter anordnas utifrån de enskildas behov, önskemål och beställning.

DV/kontaktperson

Många av de aktuella brukarna deltog i daglig verksamhet. Några av brukarna hade kortare dagar eller någon hemmadag i veckan. Av de 14 personer, som besvarat enkätfrågan om daglig verksamhet, uppgav samtliga att de trivdes, en person ville ha mer

tid och två önskade mindre tid. Flera brukare hade också kontaktperson sedan lång tid tillbaka. Personalgrupper framförde önskemål om träfflokal för äldre, som komplement till annat stöd.

Goda exempel

Frösundas genomförandeplaner är utformade utifrån brukarnas delaktighet och självbestämmande, liksom med respekt för deras personliga integritet. Prima LSS använder många pedagogiska och visuella metoder till nytta för brukarna och inom serviceboendet utvärderar brukarna noga genomförda aktiviteter som underlag för kommande planering. Inom Carema arbetar serviceboendena med teman för olika aktiviteter samt anordnar spel- och kulturkvällar.

Inom de kommunala enheterna har inspektörerna uppmärksammat ett gruppboende för introduktion och stöd till brukarna kring hjälpmedel. Ett annat gruppboende hade tydlig dokumentation över individuell semesterplanering. Ett tredje boende har sedan länge en framtagen modell för boendemöten.

Inspektörernas kommentar

Inspektörerna har i granskningen uppmärksammat att svårhanterliga situationer förekommer i verksamheterna.Handledning kan ses som ett stöd för personalgrupperna att utveckla arbetssätt för att hantera dessa.

I såväl de kommunala enheterna som inom entreprenaderna behöver personalgrupper enas om rubriksättning i den sociala dokumentationen. Genomförandeplanerna bör anpassas till varje brukares kommunikationsförmåga, för att vara tillgängliga. Planerna kunde ibland vara alltför detaljerade och viss typ av information kan istället föras över till servicerutiner. Att dokumentera uppföljning, om sådan skett, är ett angeläget utvecklingsområde.

Utbud och frekvens av kultur- och fritidsaktiviteter varierar mellan de olika enheterna, liksom mellan service- och gruppboende, enligt inspektörernas uppfattning. De gemensamma utrymmena i en gruppboende ska inte beläggas med begränsningar och där det förekommer bör verksamheten söka och utforma alternativa arbetssätt och metoder.

Östermalm

I stadsdelen har totalt 35 personer beslut om bostad med särskild service, enligt LSS 9§9. Av dessa är fyra personer över 65 år, födda mellan år 1941 -1946, två män och två kvinnor. I det aktuella boendet omfattas brukarna av personkrets 1 och 3, vid samma enhet bor även en person som omfattas av personkrets 2.

Beställare

Ett av ärendena (personkrets 3) handläggs inom äldreomsorgen och har inte granskats. Endast i ett av tre ärenden fanns en utredning, beslut fanns i två och båda var tillsvidarebeslut. I alla ärenden fanns en beställning men slutdatum saknades och endast en var aktuell. I två beställningar fanns mål för insatsen formulerade, i en var målen riktade mot DV och kontaktperson. Två av ärendena går att följa över tid och årlig uppföljning framkom i ett.

Inspektörernas kommentar

Journalanteckningar avsåg främst insatserna DV och kontaktperson. Av dokumentationen framgick inte att regelbundna uppföljningar skett, vilket är angeläget för att uppmärksamma brukarens eventuellt förändrade behov. I en beställning kunde utläsas bra målformulering runt brukares självständighet i boendet, liksom i ett annat ärende om brukarens konstnärliga intressen och resurser.

Utförare

Utförare	Enheter	Brukare
Kommunal	1 Grb	4

Sb= Servicebostad, Grb= Gruppbostad

De aktuella brukarna bor i en gruppbostad med enbart äldre personer, samlokaliserad med ett servicehus.

Kompetens och handledning/bemötande

Personalgruppen har deltagit i kompetensutveckling genom Carpe samt tagit del av äldreomsorgens utbildningar om kost.

Vid enheten bor personer med olika personkretsbedömning och skilda behov, vilket kräver ett differentierat bemötande/kompetens och arbetsgruppen får extern handledning en gång/månad.

Dokumentation

Den sociala dokumentationen kunde ses som aktuell och hade även noteringar om avvikelser. Tre av de fyra ärendena gick att följa och uppföljning hade även dokumenterats i dessa, dessutom

var brukarens uppfattning noterad i ett. Helhetssyn kunde endast utläsas i två ärenden.

Samverkan

Enheten beskriver att det fungerar bra i samverkan med primärvård samt kontakter kring hjälpmedel och sjukgymnastik m.m. Besök avseende tandvård kommer en gång/år med mobil utrustning, vilket av personalen beskrivs som bra. Kontakter med vårdcentral i samma hus fungerar sämre, liksom habiliterings stöd som avgränsas till personkrets ett.

Kultur och fritid

En gång/månad ordnas gemensam utflykt e. d. utanför gruppboenden och inom gruppboenden hålls varje vecka sittgymnastik, målarkurs samt läsning. Enskilda aktiviteter erbjuds allt från en till flera gånger/månad och promenader förekommer i olika utsträckning.

Delaktighet

Husmöten hålls en gång/månad där brukarna diskuterar vad de tycker är bra, respektive inte bra liksom gör matval. Av enkätsvar framkom även att en brukare fört fram förslag på aktivitet för en ledig dag.

DV/ Kontaktperson

Tre av brukarna är pensionerade från DV/sysselsättning. Alla fyra brukarna har insatsen kontaktperson.

Goda exempel

Verksamheten har tagit del av aktiviteter via *Kultur i vården* som förmedlas genom landstinget.

Inspektörernas kommentar

Boendets samlokalisering med ett servicehus kan ge ett negativt intryck och kan sägas stå i motsats till lagens intentioner om en hemliknande miljö.

Detaljerade anvisningar i genomförandeplanen kan föras över till servicerutiner. Noteringar om sjukvård tog ibland överhanden, så att den sociala delen inte framträdde. I ett ärende var brukarens uppfattning noterad i samband med uppföljning, vilket är positivt ur delaktighetssynpunkt.

Sammanfattande analys

Kvalitetsområde - Delaktighet/ självbestämmande och integritet

En av LSS grundprinciper är att insatserna ska anpassas till den enskildes behov och rätt till självbestämmande. I enlighet med detta hade alla enheter husmöten, och vissa hade metoder för att ta tillvara den enskildes delaktighet. Betydelsen av frihetskänsla och självbestämmande framkom av inspektörernas brukarenkät. Att ha en egen lägenhet och kunna låsa dörren liksom att kunna påverka val av aktiviteter framfördes som särskilt betydelsefullt.

Vid två enheter framkom att brukarna inte hade fri tillgång till de gemensamma utrymmena, vilket lyfts som ett utvecklingsområde till berörda. Alternativa arbetssätt och bemötande behöver utvecklas för att undvika begränsningar. Inspektörerna vill hänvisa till att dessa utrymmen utgör en del av den enskildes hem och ingår insatsen.

Kvalitetsområde - Tryggt och säkert

Allvarliga situationer bör hanteras/dokumenteras omgående och på ett systematiskt sätt, för att brukarna ska uppleva god kvalitet och trygghet i sitt boende. Negativa beteenden och förhållningssätt kan, enligt inspektörerna, uppfattas som vardagliga och naturliga när de pågått en längre tid, vilket kan medföra att situationer av lex Sarah- karaktär passerar och inte rapporteras. En kontinuerlig diskussion om risk för missförhållanden och lex Sarah- situationer bör därför föras i alla personalgrupper.

Kvalitetsområde - Kunskapsbaserat

Med ökande antal enskilda utförare och varierande kvalitetsmodeller, kan det bli svårare att få jämförbar kompetens i stadens boenden, enligt inspektörerna. Flera personalgrupper har framfört att de fått olika direktiv om hur dokumentation ska utformas. Även inom enheter förekommer att personal dokumenterar på olika sätt. Svårigheter med svenska språket har särskilt noterats vid en enhet. För en enhetlig och rättssäker dokumentation över staden, behövs satsningar på utbildning samt att kontinuerliga diskussioner förs i verksamheterna.

Kvalitetsområde - Helhetssyn

I de tre granskade stadsdelarna förekommer olika utformning av boenden för personer över 65 år, såväl lokalmässigt som avseende gruppansättning. På Södermalm är samtliga enheter belägna

i flerfamiljshus, i Rinkeby- Kista och på Östermalm förekommer enheter samlokaliserade med serviceboende för äldre. Rinkeby- Kista har dessutom en daglig verksamhet i samma byggnad. Enligt förarbeten till LSS ska grupp- och servicebostäder inte samlokaliseras med andra särskilda boenden, ej heller ska fler än sex personer bo i en gruppboende, medan en servicebostad kan omfatta fler.⁶ Socialstyrelsen betonar att såväl grupp- som servicebostäder ska utformas så att institutionell prägel undviks.⁷ Vid samlokalisering med äldreboende menar inspektörerna att de yttre faktorerna måste kompenseras i form av bemötande, arbetssätt och inredning, för att institutionskänsla inte ska uppstå. Inspektörerna har tagit del av faktorer som talar såväl för som emot kategoriboende, där enbart äldre personer bor tillsammans. Då *kvarboendepincipen* är rådande behöver individuella behov av aktivering, liksom vård/omsorg samt kompetensfrågor och schema/bemanningslösningar beaktas. I likhet med övriga äldre behöver olika boendeformer kunna erbjudas även till personer inom denna målgrupp.

För god kvalitet och helhetssyn på den enskildes situation är det viktigt med fungerande samverkan. Verksamheterna beskriver överlag fungerande kontakter, bortsett från vissa svårigheter i kontakten med psykiatrin. Inspektörerna menar att samverkansfrågor blir allt viktigare, då antalet kontakter ökar i takt med ökade behov hos brukarna, liksom att antalet utförare ökar.

Såväl beställare som utförare behöver överlag dokumentera mer regelbundet, för att uppnå en helhetssyn på den enskildes situation. Det var generellt svårt att utläsa av dokumentationen att brukarna är äldre, vilket bör framgå, då åldrandet i sig kan antas medföra förändrade behov av stöd. Översyn behöver därför göras kring eventuella behov av ny utredning avseende boendet. I flera akter förekom utförliga utredningar om kontaktperson, medan utredning angående boendet saknades. Då utredningar saknas eller är inaktuella, brister även viktig bedömning om brukarens nuvarande önskemål och resurser.

För bostad med särskild service enligt LSS, där livslånga behov ska tillgodoses, rekommenderar Socialstyrelsen⁸ att tillsvidarebeslut fattas. Merparten av de granskade besluten var

⁶ Prop. 1992/93:159

⁷ *Bostad med särskild service för vuxna enligt LSS*, Socialstyrelsen 2007

⁸ *Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten*, Socialstyrelsen 2010

inte tidsbegränsade men saknade angivelse att de gäller tillsvidare, vilket inspektörerna menar skapar otydlighet.

Utredningar var bristfälliga vilket återspeglades i att beställningar utan innehåll och/eller målformuleringar förekom. Utan tydligt formulerade mål i beställningen, saknar utföraren underlag till genomförandeplan och fältet lämnas fritt för utföraren att utforma insatsen. Detta kan bli avgörande för kvaliteten och kan medföra att beställaren förlorar kontrollen över insatsen samt att krav i samband med uppföljningen blir uddlösa.

Enligt LSS ska fritidsverksamhet och kulturella aktiviteter ingå i insatsen bostad med särskild service.⁹ Samtliga verksamheter erbjuder detta men med stora variationer i såväl innehåll som frekvens. De uppgifter som lämnats visade t.ex. på tätare och mer varierade gemensamma aktiviteter i Caremas serviceboenden än i deras gruppboende. LSS betonar vikten av individuell anpassning men enligt inspektörerna hindrar detta inte att rutiner för såväl gemensamma som individuella aktiviteter skapas i boendet. Inom de granskade verksamheterna förekom positiva exempel som: tydliga rutiner för genomgång av fritidsaktivitet tillsammans med den enskilde, aktivitetsombud på enheten, utvärdering av genomförda aktiviteter, temakvällar och aktiviteter via *Kultur i vården*.¹⁰ Personalgrupper har till inspektörerna framfört önskemål om någon form av träfflokal för äldre, vilket kan ses som komplement till annat stöd.

I de tre aktuella stadsdelarna föreligger olika synsätt för beviljande av daglig verksamhet efter fyllda 65 år. Inspektörerna menar att det är ett angeläget område att uppmärksamma utifrån en helhetssyn på brukarnas vardag. När daglig verksamhet avslutas, ökar brukarnas fritid och boendet måste då ha beredskap för att tillgodose brukarnas behov av miljöombyte och stimulans.

Sammantaget ger granskningen en bild av att de aktuella brukarna är nöjda med sin boendesituation liksom att det förekommer olika forum för delaktighet vid de granskade verksamheterna. Generellt kan sägas att de goda exempel inspektörerna lyft från olika verksamheter i realiteten utgör grundnivån för god kvalitet. Enheterna beskriver överlag en väl fungerande samverkan med hälso- och sjukvården, vilket är betydelsefullt ur ett helhetsperspektiv. Inspektörerna menar att de olika delarna i granskningsarbetet inte kan ge en sammantagen bild av kvalitet i

⁹ *Handbok: Bostad med särskild service LSS*, Socialstyrelsen (2007-101-6)

¹⁰ www.webbhotell.sll.se/Kultur/Kultur-i-varden/

insatsen, då det är många brott i kedjan från handläggning till genomförande och uppföljning. Brister i handläggning och dokumentation kan leda till oklarheter vad gäller rättssäkerhet för såväl brukare som handläggare. Handläggningens betydelse för kontinuitet kan särskilt understrykas, då omsättningen av handläggare är stor inom funktionshinderområdet i staden.

Framtid

Statistik hämtad från funktionshinderområdet visar att antalet personer över 65 år i LSS-boende kommer att öka under en tioårs period. I Rinkeby- Kista, beräknas ökningen omfatta 26 personer, på Södermalm 30 och på Östermalm 2 personer. Många av de äldre bor idag i serviceboende (LSS), som innebär en lägre grad av stöd, vilket på sikt kan antas bli otillräckligt för dessa personer. Samtidigt är många unga personer i behov av boende och många olika faktorer kan ha betydelse för val av boendeform.

Inspektörerna menar att ovanstående medför ökade förväntningar på staden med avseende på framförhållning och nytänkande i boendefrågan.