

Årsrapport 2013

Funktionshinderinspektörer

fui@stockholm.se

Funktionshinderinspektörernas årsrapport Verksamhetsår 2013

Dnr:3.6- 892 /2013

Utgivningsdatum: Januari 2014

Utgivare: Socialförvaltningen

Kontaktperson:

Ann-Kristin Sandebjer och Lena Tengvall

Innehåll

Sammanfattning	4
Inledning	5
Brukarinflytande	6
Samverkan	9
Inspektörsarbetet 2013	10
Bostad med särskild service LSS 9§9 - uppföljning	10
Bostad med särskild service LSS - personer över 65 år	11
Bostad med särskild service socialpsykiatri-uppföljning	13
Omvärldsbevakning	15
Inspektörernas analys	16
Planering 2014	22

Sammanfattning

Inspektörerna har under år 2013 granskat handläggning och dokumentation av insatsen särskilt boende, med fokus på uppföljning, inom funktionshinderområdet och socialpsykiatri. LSS-insats har granskats i Bromma och Hässelby-Vällingby och SoL-insats i Enskede-Årsta-Vantör, Farsta, Hässelby-Vällingby, Rinkeby-Kista och Skärholmen. Granskning har även skett i Rinkeby-Kista, på Södermalm och Östermalm utifrån kvalitet i LSS-boende för personer över 65 år. Resultat baseras på aktgranskning och dokumentation från utförarsidan, liksom intervjuer med personal, brukar- och verksamhetsenkät.

Granskningarna har efterfrågat en helhetssyn på brukarnas situation och särskilt uppmärksammat möjligheter till delaktighet. För att uppnå en helhetssyn och öka delaktigheten behöver brukarnas resurser, önskemål och synpunkter tillvaratas bättre, inom båda verksamhetsområdena. Inom boendeenheterna för personer över 65 år fanns olika former för delaktighet och inom socialpsykiatri förekom exempel på fungerande samverkan såväl extern som internt. Då väsentlig dokumentation saknades kunde inte kvalitet och helhetssyn utläsas i sistnämnda granskning.

Inom funktionshinderområdet framstod årlig uppföljning i alla ärenden som ett angeläget utvecklingsområde. Socialpsykiatri följer upp sina ärenden i högre grad, men en del arbete återstår. Resultaten visar även att bashandläggning behöver prioriteras inom båda verksamhetsområdena, då information till brukarna, kommunikering av utredning och beslut inte alltid dokumenteras. I två av fem stadsdelar inom socialpsykiatri fanns DUR-utredning i alla ärenden, men skillnader rådde i tillämpning av stadens DUR-rutiner, såväl inom som mellan stadsdelarna. Inom båda verksamhetsområdena noterades att utredningar, beslut och beställningar ibland saknades eller var inaktuella, vilket inte kan anses förenligt med en rättssäker handläggning. Ovanstående kan ställas i relation till inspektörernas enkätresultat som visar att 39 procent av handläggarna inom funktionshinderområdet varit anställda på sin nuvarande arbetsplats mindre än ett år.

Antalet äldre personer i särskilda boenden ökar i båda verksamhetsområdena, samtidigt som behov av varierade boendeformer växer. Då kvarboendepincipen är rådande krävs att verksamheterna kan tillgodose såväl skilda åldersgruppers som individuella behov. Inspektörerna ser boendefrågan som en komplex och strategiskt viktig fråga för staden.

Inledning

Utifrån kommunstyrelsens instruktioner¹ har Stockholms stads funktionshinderinspektörer till uppgift att granska kvalitet i biståndsbedömda insatser som personer med funktionsnedsättning tar del av. Granskningsarbetet omfattar såväl myndighetsutövning som kommunalt och enskilt drivna verksamheter med inriktning på en insatsform i taget. 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.

Inspektörerna har tagit fram en granskningsmodell som bygger på nedanstående kvalitetsområden (bil.2):

- *Självbestämmande och integritet*
- *Helhetssyn och samordning*
- *Trygghet och säkerhet*
- *Kunskapsbaserad verksamhet*
- *Tillgänglighet*

Områdena, som tar sin utgångspunkt i aktuell lagstiftning har tagits fram av Socialstyrelsens gemensamt med SKL, som ett led i utformningen av kvalitetsindikatorer.² Inspektörernas manualer, intervjuer och iakttagelser tar fasta på såväl det verksamhetsspecifika som det individuellt anpassade inom respektive insats. Tyngdpunkten i granskningsarbetet ligger på det externa perspektivet, d.v.s. det brukarnära, vilket uppmärksammas genom intervjuer, fokusgrupper och observationer i de aktuella verksamheterna. Avstämning av hur de interna processerna fungerar sker genom intervjuer med ansvariga för såväl beställar- som utförarsidan, studier av rutin- och policydokument liksom aktgranskning inom myndighetsutövningen samt genomgång av

¹ *Instruktion funktionshinderinspektörer*, KF/KS 2007:8, (bil.1)

² *Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete*, handbok för tillämpningen av föreskrifter och allmänna råd (SOF S 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

utförardokumentation. Mot bakgrund av kvalitetsområdena återförs resultaten i dialogform till berörda chefer och personalgrupper samt i möjligaste mån även till brukare. Arbetssättet ska bidra till att underlätta och stimulera verksamheternas utvecklings- och kvalitetsarbete. Inspektörerna ska även bevaka likställigheten över staden samt notera och sprida goda exempel hämtade från de granskade verksamheterna. Granskningsrapport lämnas till socialnämnden och till aktuella stadsdelsnämnder. I årsrapport till kommunstyrelsen och dess råd för funktionshinderfrågor sammanställs erfarenheter från granskningsarbetet, liksom frågor av betydelse för personer med funktionsnedsättning i Stockholms stad.

Brukarinflytande

Brukarinflytande kan definieras som medborgarens möjligheter att såsom användare av offentlig service påverka tjänsternas utformning och kvalitet.³ Tre olika nivåer av brukarinflytande kan nämnas: individnivån med fokus på möjligheten att påverka tjänster som den enskilde nyttjar. På verksamhetsnivån är det istället brukarnas inflytande i den lokala verksamheten och systemnivån belyser det övergripande inflytandet.

I den evidensbaserade praktiken utgör brukarens erfarenheter en viktig del. Socialstyrelsens vägledning om brukarmedverkan⁴ kan ses som ett kunskapsunderlag med förslag på aktiviteter som ska stimulera och möjliggöra huvudmännens arbete med brukarinflytande på olika nivåer.

SKL-Om patient- och brukarmedverkan

Inspektörerna deltog under hösten vid SKL:s seminarium om medskapande patienter och brukare, vilket är en prioriterad fråga för förbundet. Ämnet belystes ur olika perspektiv och representanter från SKL talade om ett perspektivskifte där brukarinflytande tidigare främst varit en demokratifråga och som nu kompletterats med kvalitetsaspekter som effektivitet och ökad empowerment. Föreläsare Magnus Karlsson, Ersta Sköndal högskola,⁵ resonerade om brukarnas makt och delaktighet, i relation till begrepp som demokrati, medborgarskap och sociala rättigheter, liksom till evidensbaserat socialt arbete. Han menar att en brukare är den behövande parten och därmed uppstår ett maktförhållande, särskilt för personer i utsatta situationer. Vidare

³ *Vidga brukarinflytandet – en väg till ökad delaktighet och bättre service*, Civildepartementet 1991

⁴ *Att ge ordet och lämna plats*, Socialstyrelsen 2013, artikelnr. 2013-2-9

⁵ *Brukarmakt i teori och praktik*, Martin Börjesson, Magnus Karlsson, Natur och Kultur

frågar sig Magnus om brukaren kan sägas vara den sista utnyttjade resursen.

Studiebesök i Göteborg

Inspektörerna inledde höstens arbete med att besöka verksamheter i Göteborg, som skulle kunna utgöra referens och goda exempel, inför kommande granskning inom socialpsykiatri. Ett givet studiebesök var *Gunnareds Gård*,⁶ som omtalats för sitt långtgående arbete med brukarinflytande och behandlas i en socialvetenskaplig rapport.⁷ Gården, belägen i Angered, startades som ett projekt av IFS (intresseföreningen för schizofreni). Personal och deltagare delar på vardagssysslor och tillämpar optimalt brukarinflytande med demokratiska beslutsformer. En grupp brukare är utbildade till brukarinflytandesamordnare (BISAM), med uppgift att utveckla och utvärdera brukarinflytandet i verksamheten. Olika former av möten är en viktig del på Gunnared och deltagarna uppmuntras till aktiva val och att utnyttja sina möjligheter till inflytande. I rapporten framkommer betydelsen av information, som utgör en viktig demokratifaktor för att kunna fatta medvetna beslut. Vidare nämns att en helt och hållet brukarstyrd verksamhet utan personal inte skulle fungera, men att personalen får vara beredda att lämna ifrån sig en hel del makt. Det betonas även av någon i personalen, att det är etiskt riktigt att arbeta med brukarinflytande, då man tar hänsyn till allas lika värde, vilket inspektörerna menar kan sägas vara en grundläggande faktor för god kvalitet.

Inspektörerna besökte även *Stiftelsen Gyllenkroken*⁸ som vänder sig till personer med psykisk ohälsa och sjukdom samt deras anhöriga. Stiftelsen driver aktivitetshus, café, barnverksamhet samt tre olika slags boenden. För referens till kommande granskning besökte inspektörerna ett gruppboende i stiftelsens regi. Former för delaktighet med obligatoriska veckomöten och ansvar för gemensamma uppgifter, bidrar till att boendet kan ses som ett kollektivboende, så som det också benämns. Samordnaren beskriver hur boendet avsätter en del av ersättningen från beställaren till individanpassade aktiviteter. Stöd till de boende ges av personal stationerad på ett annat gruppboende och man har medvetet valt att inte ha något personalrum i boendet. Personal finns dock att tillgå i boendet vid samma tidpunkt under vardagar.

⁶ www.goteborg.se

⁷ *Brukarinflytandets betydelse på Gunnareds Gård*, Vetenskapligt arbete/socialt arbete, Göteborgs universitet, SQ1562

⁸ www.gyllenkroken.se

Samordnare beskrev hur brukarna involverats i planeringen inför start av boendet vilket inspektörerna kan se som ett gott exempel inför kommande granskning av utförarverksamheter.

Lampans gruppboende i Södertälje

Efter psykiatrireformen 1995, skapades Södertäljemodellen där kommun och landsting har byggt upp en unik samverkan.⁹ Individen i centrum är utgångspunkten i modellen, där kontinuitet och långsiktighet ska tillgodoses. Målet för verksamheten är bl. a att minska ohälsan hos den enskilde genom möjlighet till sociala relationer och gemenskap, tillgång till sysselsättning, ett behovsanpassat och anpassat stöd i boendet samt flexibel och lättillgänglig psykiatrisk behandling. Planering och utvärdering av stödet ska ske tillsammans med den enskilde. Långsiktigt mål med insatserna är att minska behov av särskilda boendeformer, placering på enskilda vårdhem och psykiatrisk heldygnsvård.

Inspektörerna besökte Lampans gruppboende i Södertälje och tog bl. a del av personalens erfarenheter av arbete med brukarinflytande. Ett viktigt moment i arbetet är att chefer träffar brukarna vid boendet varje vecka, utan övrig personal, där frågor som bemötande och hälsa utvärderas. Flera olika metoder används som: post-it lappar med synpunkter på en anslagstavla och bollar med olika färger läggs i en burk, för att bedöma nöjdhet. För utvärdering av kost och hälsa fyllde brukarna i blanketter med påbörjade meningar. Individuppföljning ingår också, då cheferna gör hembesök en gång per år. Boendet arbetar även med case managers som bidrar till ett motivationsarbete kring sysselsättning och avstämning kring hälsa och utevistelse, vilket inspektörerna ser som mycket viktiga områden för målgruppen.

På temat *brukarinflytande i forskning och praktik*, höll FORSA,¹⁰ Stockholm under våren ett nationellt symposium, med c:a 300 deltagare. Huvudsyftet med symposiet var att öka kontakterna mellan praktiker, forskare och brukare i det sociala arbetet. Programmet bestod av såväl plenarföreläsningar som mindre seminarier på olika teman inom socialt arbete, som genomgående presenterades ur de tre olika perspektiven; forskare, praktiker och brukare. Inspektörerna menar att denna presentationsform kan bidra till att öka brukarmedverkan i utvecklingen mot ett evidensbaserat socialt arbete.

⁹ www.sodertalje.se

¹⁰ www.forsa.nu Förbundet för forskning i socialt arbete

Samverkan

En viktig del i stadsdelsnämndernas ledningssystem för kvalitet¹¹ är att identifiera former för intern och extern samverkan. Socialstyrelsen anger fyra olika motiv för samverkan inom funktionshinderområdet:¹²

- Det etiska motivet som hindrar att den enskilde faller mellan stolarna.
- Verksamhetsmotiv- en enskild aktör kan inte ensamt svara mot den enskildes samlade behov.
- Effektivitetsmotiv- med samverkan kan brukaren uppnå en högre grad av livskvalitet till en lägre kostnad.
- Kunskapsmotiv, där samverkan kan bredda och fördjupa kunskapen hos professionerna om varandras områden. Samverkan förstärker specialistkompetensen samtidigt som den integrerar den i en större helhet.

I enlighet med bestämmelser i hälso- och sjukvårdslagen och socialtjänstlagen, (8 a § HSL; 5 kap. 8 a § SoL) träffades en lokal överenskommelse 2012, om samverkan mellan staden och Stockholms läns landsting,¹³ med syftet att nå samordnade insatser för personer med psykisk funktionsnedsättning. Överenskommelsen redogör för respektive huvudmans ansvar, samt anger områden med gemensamt ansvar som t. ex samverkan kring samordnad individuell plan (SIP). Utifrån den nationella handlingsplanen PRIO,¹⁴ pågår och planeras för närvarande olika satsningar bl.a. vad gäller samverkan inom socialpsykiatrins område i staden. Vissa av dessa aktiviteter genomförs med stöd av de särskilda statsbidrag som Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) och socialdepartementet förmedlar till kommuner och landsting som uppfyller de förutbestämda kraven.

Staden har under året genomfört en totalinventering av socialpsykiatrins målgrupp, där 84 procent kontakt med både socialtjänst och psykiatri, 21 procent hade en SIP och för 4 procent var planen under upprättande. En handlingsplan tagits fram med förslag på åtgärder, där uppmärksammade områden är boende, sysselsättning, hälsa, barn, anhöriga, neuropsykiatriska funktionsnedsättningar och (SIP). Handlingsplanen ska följas upp

¹¹ Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete SOSFS 2011:9

¹² *Samverkan i re/habilitering. En vägledning.* Socialstyrelsen 2008

¹³ *Cirkulär 09:66, gemensamma överenskommelser om samarbete och gemensam individuell planering mellan hälso- och sjukvården och socialtjänsten, SKL*

¹⁴ PRIO psykisk ohälsa – plan för riktade insatser inom området psykisk ohälsa 2012-2016, Socialdepartementen artikelnr. S2012.006

senast december 2015. I linje med överenskommelsens om samverkan som träffades mellan staden och Stockholms läns landsting 2012, har nu lokala avtal träffats. Vissa stadsdelar har under året genomfört gemensamma utbildningar vad gäller SIP och fler planeras för år 2014.

Inspektörsarbetet 2013

Bostad med särskild service LSS 9§9 - uppföljning

Hösten 2012 påbörjade inspektörerna en serie tematiska granskningar av bostad med särskild service för vuxna enligt såväl socialpsykiatrin som funktionshinderområdet. Första temat *trygg och säker* inriktades på uppföljning av insatsen, med anledning av att Socialstyrelsen¹⁵ identifierat uppföljning av boende och daglig verksamhet enligt LSS som ett eftersatt område. Årlig uppföljning av beslut om gruppboende förekom endast i 11 procent av landets kommuner och för Stockholms län angavs till 28 procent årliga uppföljningar.

Inspektörernas granskning avslutades i februari 2013 och genomfördes i stadsdelsnämnderna Bromma och Hässelby-Vällingby, där 70 respektive 109 akter granskades. Inspektörerna inhämtade även kompletterande information vid dialogmöte med handläggare i staden. Resultatet från Bromma visade en årlig uppföljning av insatsen gruppboendet på 16 procent, motsvarande siffra i Hässelby-Vällingby var 56 procent. I Hässelby-Vällingby var 80 procent av besluten tidsbegränsade, vilket dock inte bör ske slentrianmässigt, enligt Socialstyrelsen.

I Bromma fanns aktuell utredning i 14 av 70 ärenden, i 11 fann inspektörerna ingen utredning alls. När grundläggande dokument saknas eller är inaktuella är det risk att handläggningen blir akutstyrd istället för metodisk och systematisk. Hälften av besluten var aktuella och aktuell beställning fanns i 27 procent. Mål angavs i nära nog alla beställningar, men inspektörerna menar att endast 68 procent av dem kunde anses ge tillräckligt underlag för utförarna.

Hässelby-Vällingby hade aktuella utredningar i 67 procent av de berörda ärendena, aktuella beslut fanns i 86 procent och aktuell beställning i 79 procent. Enligt inspektörernas bedömning kunde

¹⁵ Öppna Jämförelser 2012, Socialstyrelsen

86 procent av de formulerade målen anses tillräckliga för att utforma en genomförandeplan. Av dokumentationen framkom i 42 av 109 ärenden att handläggaren hade träffat brukaren. I drygt en tredjedel av akterna kunde brukarens önskemål och synpunkter utläsas. Utifrån såväl rättssäkerhets- som brukarperspektiv är det angeläget att handläggarna besöker boendet och träffar de aktuella brukarna med regelbundenhet, vilket förekom i alltför låg grad i båda stadsdelarna. I båda stadsdelarna saknades dessutom ofta noteringar om kommunicering av utredning och beslut. Brukarens önskemål och synpunkter framkom i 16 procent i Bromma och 34 procent i Hässelby-Vällingby, vilket visar att båda stadsdelarna behöver utveckla former för att ta tillvara brukarnas delaktighet.

Enligt enhetschefen i Bromma hade uppföljning av SoL-insatser prioriterat under 2012 och Hässelby-Vällingby hade under året gjort en översyn av samtliga boendebeslut enligt LSS. Omsättning av personal hade under en period varit hög i Bromma och ingen av handläggarna hade arbetat inom förvaltningen längre än ett år, samtidigt som tjänsten som biträdande enhetschef varit vakant. Hässelby-Vällingby hade en något stabilare personalsituation då två av sju handläggare varit anställda 4-6 år, men tre mindre än ett år. Från inspektörerna enkätundersökning påvisades en generellt hög personalomsättning bland stadens handläggare, (2012) då 39 procent av de svarande uppgav att de arbetat mindre än ett år på sin nuvarande arbetsplats.

Utifrån dokumentationen var det svårt att utläsa om information lämnats till den enskilde. En rättssäker handläggning kräver att brukaren får adekvat information, har möjlighet till insyn och kan följa sitt ärende. Dokumentationen måste därför bli mer regelbunden i båda stadsdelarna, omfatta väsentlig information om den enskilde, liksom viktiga delar i handlägningsprocessen.

Bostad med särskild service LSS - personer över 65 år

Inspektörernas andra tematiska granskning omfattade kvalitet i boende enligt LSS för personer över 65 år och fokuserade på helhetssyn och brukarnas delaktighet samt möjligheter till aktivering och sysselsättning. Med ovanstående frågeställningar som underlag genomfördes intervjuer med ledning samt personalgrupper och stödpersoner. Information inhämtades genom granskning av dokumentation på såväl beställar- som utförarsidan, enkät till aktuella verksamhetsansvariga, fokusgrupp med gode män samt en brukarenkät. Berörda stadsdelar var Rinkeby-Kista

med 14 ärenden, Södermalm 24 och Östermalm 4, sammanlagt 42 ärenden.

Både Rinkeby-Kista och Östermalm driver ett LSS-boende i egen regi för äldre personer med utvecklingsstörning samlokaliserat med ett ordinärt äldreboende. Södermalm tillämpar kvarboendeprincipen till stor del och flera brukare är den enda äldre personen i sitt boende. På Södermalm har även kategoriboenden utvecklats, då brukarna flyttat in samtidigt och åldrats tillsammans.

På myndighetssidan kunde brister konstateras i alla tre stadsdelarna. Det saknades utredningar i flera akter, många var inaktuella och i Rinkeby-Kista var ingen utredning aktuell. Det förekom att beslut saknades, på Södermalm i hälften av ärendena, liksom att giltighetstid inte angivits. Beställningar fanns i högre grad, men var inte alltid aktuella, vilket framförallt gällde i Rinkeby-Kista. Både Södermalm och Östermalm hade beställningar som saknade tidsangivelse. Även journalföringen behövde utvecklas i de granskade stadsdelarna, då anteckningar om boendet var mycket sporadiska. Årlig uppföljning gick att utläsa i hälften av akterna på Södermalm, i övriga stadsdelar framgick uppföljning endast i ett par ärenden. Granskningen visade även att olika synsätt förekommer i stadsdelarna, vad gäller rätten till daglig verksamhet efter 65-års ålder.

På utförarsidan var det generellt svårt att utifrån den sociala dokumentationen få en helhetsbild av brukaren och hur livet gestaltar sig. Möjligheter till aktivering varierade mellan de olika enheterna både vad gäller utformning och tid. Gemensamma aktiviteter ordnades allt från dagligen till en gång per vecka. Tillfällen till enskilda aktiviteter varierade än mer, vilket hänfördes till individuella önskemål och behov. Av inspektörernas brukarenkät, med en svarsfrekvens på 85 procent, framkom att brukarna var nöjda med boendet, personalen och möjligheterna till inflytande via hus/boendemöten och individuella samtal.

Som avslutning på granskningen inbjöd inspektörerna berörda beställare och utförare till en temadag; *Kvalitet i vardagen för personer över 65 år i LSS-boende - Forskning och praktik möts*. Här redogjorde inspektörerna för granskningsresultat och Ida Kåhlin,¹⁶ Linköpings Universitet, förmedlade sin senaste forskning inom området.

¹⁶ <http://www.ep.liu.se/PubList/Default.aspx?userid=idaka33>

Då levnadsvillkor för äldre personer med utvecklingsstörning under året även har uppmärksammats av Carpe,¹⁷ hölls på temat en nationell konferens och ett seminarium på länsnivå. Vid seminariet presenterade inspektörerna granskningsresultat och agerade samtalsledare. Deltagande chefer och handläggare diskuterade bl. a hur verksamheter ska kunna tillgodose brukarnas förändrade behov, vilket ställdes emot kvarboendepincipen.

Bostad med särskild service socialpsykiatri-uppföljning

Den tredje granskningen av bostad med särskild service hade temat *trygg och säker* med inriktning myndighetsutövning inom socialpsykiatri. Granskningen avsåg uppföljning av insatsen och uppmärksammade även brukarnas möjligheter till delaktighet. Berörda stadsdelar var Enskede-Årsta-Vantör, Farsta, Hässelby-Vällingby, Rinkeby-Kista och Skärholmen, där sammanlagt 99 akter granskades. För ytterligare information genomfördes dialogmöten vid två tillfällen med handläggare i staden.

Kommunfullmäktige i Stockholms stad beslutade redan 2007 att DUR (dokumentation, utredning och resultat)ska användas i alla utredningar inom socialpsykiatri. Successivt har metoden utvecklats att omfatta även uppföljning. I de granskade stadsdelarna fanns DUR sammantaget som underlag i 82 procent av ärendena, men i Skärholmen och Hässelby-Vällingby i alla. Besluten i stadsdelarna var med något enstaka undantag aktuella. Detsamma gällde för beställningar, bortsett från Farsta, där en tredjedel var inaktuella och några saknade tidsangivelse. Nästan alla beställningar innehöll mål, men enligt inspektörernas bedömning kunde endast drygt 70 procent av dem anses tillräckliga för att utforma en genomförandeplan.

Att handläggaren hade träffat brukaren kunde utläsas till 80 procent och i 64 av de 99 granskade ärendena fanns noteringar om brukarens önskemål och synpunkter. Av resultaten från de granskade stadsdelarna kunde årlig uppföljning utläsas i 75 procent av akterna. Uppföljningen skedde i huvudsak genom besök i boendet. Målen i beställningen följdes upp i låg grad, liksom brukarens behov och önskemål om aktivering och kontaktperson. Granskningen visade att de DUR-rutiner som staden tagit fram inte fått full genomslagskraft, vilket ger

¹⁷ www.projektcarpe.se

variationer i handläggningsprocessen både inom och mellan stadsdelarna.

Ett tydligt utvecklingsområde för alla berörda stadsdelar var att efterfråga och dokumentera brukarens resurser, liksom dennes önskemål och synpunkter. Ärendena i Skärholmen präglades dock av ett tydligt brukarperspektiv i såväl utredningar som uppföljningar, där brukarens åsikter och skattningar av olika livsområden framkom i stor utsträckning. Vid återkoppling framhöll handläggarna att de deltagit i stadens MI- utbildningar,¹⁸ vilket kan tänkas bidra till arbetssättet. För att få en helhetsbild av brukaren behöver dokumentationens sociala innehåll bli utförligare. Handläggarna måste även dokumentera basmoment i arbetet som t.ex. kommunikering för kontinuitet i ärendena och en rättssäker handläggning.

Medelålder för de personer som ingick i granskningen var relativt hög, 53 år och i två stadsdelar förekom brukare som var 30 år och yngre. Gruppen hade en jämn könsfördelning, bortsett från Skärholmen med 10 män och 2 kvinnor. Utifrån en helhetssyn uppmärksammades brukarna möjligheter till aktivering, vilka av akterna framstod som begränsade. Av de 99 aktuella brukarna hade endast 15 biståndsbedömd sysselsättning och 4 personer, samtliga från Enskede-Årsta-Vantör, hade insatsen kontaktperson.

I strävan efter helhetssyn har inspektörerna även uppmärksammat både den interna och externa samverkan i granskningen. Vid återkopplingar diskuterades risken för lex Sarah situationer om den interna samverkan inte fungerar. Såväl handläggare som chefer var i stort sett nöjda med den interna samverkan och skriftliga rutiner hade tagits fram mellan flera enheter. Psykiatrin är en viktig extern samverkanspart och den lokala överenskommelsen mellan staden och Stockholms läns landsting har bl.a. lett till gemensamma utbildningar angående SIP och ökat brukarinflytande. I de fem granskade stadsdelarna fann inspektörerna SIP i 10 procent av ärendena, vilket kan komma att öka med de pågående och planerade gemensamma utbildningarna.

¹⁸ Motiverande samtal (engelska Motivational Interviewing, MI) är en på samarbete grundad, personcentrerad form av vägledning för att framkalla och stärka motivation till förändring.

Omvärldsbevakning

Brukar- och intresseorganisationer

Inspektörerna har under året haft sedvanliga kontakter med flera råd för funktionshinderfrågor i staden. För att inhämta ytterligare information har inspektörerna sänt brev till 19 brukar- och intresseorganisationer, inkomna svar redovisas nedan.

Autism & Aspergerföreningen vill uppmärksamma behovet av granskning av vuxenboenden samt behov av samordning av anhörigstöd. *Förbundet Balans* meddelar att de inte har något att tillföra denna gång. Inom *Intresseföreningen för personer med schizofreni (IFS)* diskuteras bland annat hur biståndsbedömning av sysselsättning stramats upp. Den största frågan som bevakas är dock bristen på bostäder för målgruppen och styrelsen har tillsatt en särskild *bogrupp* för ändamålet.

Föreningen för barn, unga och vuxna med

Utvecklingsstörning (FUB) beskriver att de under året bl. a arbetat med frågor som rör förberedelse inför de ungas flytt till vuxenboende, liksom information om och tillgång till gruppbostad. Besök har genomförts i välfungerande gruppbostad och diskussioner har förts med politiker om vikten av insatser som kontaktperson och ledsagning.

Neuroförbundet, tidigare neurologiskt

handikappades riksförbund (NHR), har under året ordnat olika aktiviteter för sina medlemmar som t ex kamratträffar, informationsmöten och temaföreläsningar. *Stockholms dövas förening (SDF)* framförde vikten av teckenspråksundervisning för döva barn, för att de inte ska vara helt beroende av tekniska hjälpmedel. (Dessa synpunkter hänvisade inspektörerna till utbildningsförvaltningen).

Synskadades riksförbund (SRF) informerade om en undersökning till medlemmarna avseende ledsagning som mynnat ut i en rapport till stadens politiker. SRF är positiva till utfallet av omorganisation av heminstruktörer och uppfattar att yrkesrollen stärkts. Förbundet berör även stadens strategier för e-tjänster och menar att tillgänglighet för dessa tjänster bör skrivas in i stadens långsiktiga IT-program. Vad gäller interna aktiviteter bedrivs t ex studiecirkel för medlemmarna, cafékvällar och medlemspub.

Inspektörernas analys

Trygghet och säkerhet

Insatsen bostad med särskild service, LSS, är den insats som ges till flest personer inom funktionshinderområdet i staden och borde därmed prioriteras i högre grad i handläggningen. Inspektörerna vill även framhålla boendet som en avgörande insats för den enskilde och betona vikten av att förändrade behov och eventuella missförhållanden uppmärksammas regelbundet. Uppföljning av boendeinsatsen är därmed av stor betydelse, vilket visat sig som ett förbättringsområde i de två granskningarna från LSS-området. Inom socialpsykiatrin skedde årlig uppföljning i högre grad men ingen av de granskade stadsdelarna följer upp alla ärenden varje år.

- Syftet med en utredning är att ge beslutsfattaren ett tillförlitligt beslutsunderlag och ge en grund för valet av fortsatta insatser.
- Utredning, planering och beslut sammanfattas i en beställning som skickas till utföraren av beviljad insats. I staden används utredning av den enskildes livsområden enligt DUR som underlag för beställning.

Stadens riktlinjer inom funktionshinderområdet

För en rättssäker handläggning och i enlighet med stadens riktlinjer ska aktuella utredningar finnas kopplade till alla beslut. Det förekom att såväl utredningar som beslut och beställningar saknades eller var inaktuella i de granskade stadsdelarna. Då utredningar saknas eller är ofullständiga kan viktig bedömning om brukarens resurser och aktuella önskemål gå förlorad. Även beslut och beställningar måste vara aktuella för att upprätthålla en kontinuerlig och tydlig kontakt med brukarna och berörda utförare. Utan specifika mål i beställningen får utföraren fritt spelrum att utforma insatsen och beställaren får svårare att ställa krav i samband med uppföljning.

Årets tre granskningar inom funktionshinderområdet och socialpsykiatrin har visat att basala moment i handläggningen ofta inte dokumenteras. Allt väsentligt som sker i ett ärende eller i kontakten med brukaren måste dokumenteras för kontinuitet i ärendet och möjlighet till insyn, vilket regleras i såväl förvaltningslagen som LSS och SoL. Ett flöde utan brott i kedjan från utredning till genomförande och uppföljning, ger förutsättningar för helhetssyn och en handläggning av hög kvalitet.

I inledningsskedet av inspektörernas granskningsserie av särskilt boende genomfördes en enkät till stadens handläggare, där svar inkom till 64 procent. Enkäten visade på stor personalomsättning, då 39 procent varit anställda på sin nuvarande arbetsplats i mindre än ett år och 16 procent 1-2 år. De svarande var relativt unga, då 39 procent var yngre än 30 år. Den förhållandevis höga personalomsättningen i staden utgör ytterligare en anledning att beakta brister i grundläggande dokumentation som ett identifierat riskområde. Inspektörerna menar att bashandläggning är en strategiskt viktig fråga för ökad rättssäkerhet för såväl brukare som handläggare.

Lättillgänglig och tydlig information om potentiella insatser är en förutsättning för delaktighet och inflytande. I den samlade dokumentationen framkom dock sällan att information lämnats. Inom socialpsykiatrins målgrupp är det tämligen vanligt med svag anhörigkontakt och närmast obefintliga sociala nätverk. Det kan därför antas att insatsen kontaktperson för vissa personer skulle kunna fylla en viktig funktion. Vid aktgranskning har exempel noterats där brukare avrått från att ansöka om kontaktperson, med hänvisning till att det ändå inte skulle beviljas. Inspektörerna vill framhålla brukarens rätt att ansöka och få en individuell prövning, vilket diskuterats i samband med återkoppling.

I samband med granskning av dokumentation, i verksamheter för personer över 65 år, noterade inspektörerna att några situationer av lex Sarah-karaktär hade förekommit, utan åtgärd. Vid återkoppling framförde inspektörerna att 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 uppfattas som vardagliga och naturliga när de pågått en längre tid, vilket kan medföra att allvarliga situationer passerar och inte rapporteras. En kontinuerlig diskussion om risk för missförhållanden och lex Sarah- situationer bör därför föras i alla personalgrupper.

Självbestämmande och integritet

För målgrupper med omfattande behov krävs särskild uppmärksamhet på möjligheten till delaktighet och inflytande. DUR som utredningsinstrument ger handläggarna naturliga förutsättningar att tillvarata brukarens delaktighet, men denna potential nyttjas ännu inte fullt ut, enligt inspektörerna. Vid inspektörernas möten med berörda handläggargrupper kan olika tolkningar av brukarperspektiv och syn på delaktighet skönjas.

Stadens satsning på utbildning i MI,¹⁹ kan ge såväl beställare som utförare verktyg i arbetet med att öka brukarnas delaktighet och utveckla deras resurser.

Skärholmens socialpsykiatri kan ses som ett gott exempel, där DUR till stor del har integrerats i arbetet, vilket visar sig i såväl utredningar som uppföljningar då brukarens skattningar och synpunkter framkommer i stor utsträckning. Nämnas kan även att socialpsykiatri i Rinkeby-Kista diskuterar brukarnas möjlighet till delaktighet i samband med ärendedragning.

I boenden för personer över 65 år finns former för brukarmedverkan på gruppnivå med varierande benämningar såsom husmöten, boendemöten och hyresgästmöten. Dokumentation kring hur dessa möten fungerar i praktiken, liksom brukarens syn på verksamheten är dock knapphändig. I inspektörernas brukarenkät framkom att brukarna trivdes med såväl boendet som personalen, men för att kunna göra en bedömning om det helhetsmässigt råder god kvalitet eller ej saknades avgörande delar i dokumentationen.

Tillgänglighet

Vid granskning av utförarverksamheter framkom begränsad tillgång till gemensamhetslokaler, vid två gruppboendestäder på Södermalm, vilket diskuterats vid återkoppling. Frågan har även uppmärksammats av FUB Klippan²⁰ som genomfört en enkätundersökning under året till grupp- och serviceboendestäder i länet. Klippan kommer att följa upp undersökningen med en enkät riktad till brukarna.

Inspektörerna har i samband med återkopplingar, i förekommande fall, berört frågor angående den fysiska tillgängligheten för brukarna. I Bromma har förvaltningen ett otillgängligt läge, vilket hänvisar brukare med rörelsehinder till en separat ingång via kulvert. Socialpsykiatriens lokal i Skärholmen har flera låsta dörrar till väntrummet och saknar bemannad reception. Inspektörerna menar att otillgänglighet även kan ses som en bemötandefråga och bör uppmärksammas som ett angeläget utvecklingsområde.

¹⁹ Motivational Interviewing

²⁰ www.stockholmslan.fub.se/Lans-klippan

Kunskapsbaserad verksamhet

I den evidensbaserade praktik som ska prägla stadens socialtjänst ingår brukarmedverkan som ett viktigt led, vilket kan leda till kunskapsutveckling inom verksamheten på såväl individ- som gruppnivå. I ett evidensbaserat arbetssätt ingår uppföljning naturligt, där brukarens erfarenheter och kunskaper tas tillvara. Regelbunden uppföljning är också nödvändig för att bevaka brukarens rätt till goda levnadsvillkor.

DUR som utredningsmetod inom socialpsykiatrin har varit ett KF-mål sedan 2007. I tre av de fem granskade stadsdelarna fanns DUR-utredning i alla ärenden, men stora skillnader rådde i praktiserandet av DUR-rutiner, såväl inom som mellan stadsdelarna. I socialtjänstrapporten²¹ har tillämpningen av DUR sammanställts och bl.a. påvisas att antalet registreringar av DUR-statistik motsvarar 55 procent av antalet aktuella ärenden. Från året innan hade registreringarna dessutom minskat med 4 procentenheter. Genomgående användning av DUR, i enlighet med stadens rutiner ger ett flöde för alla moment i handläggningen, och kan, enligt inspektörerna, bidra till högre kvalitet för brukarna.

Inspektörerna menar att utbildningar och stöd behöver ges kontinuerligt, på såväl myndighetssidan som inom de granskade verksamheterna, för att uppnå enhetlig och rättssäker handläggning i alla ärenden. För att följa stadens DUR-rutiner fullt ut behöver handläggarna tillgängligt och konkret stöd, vilket flera stadsdelar har anammade. Som exempel kan nämnas att handläggargrupperna i Rinkeby-Kista och Enskede-Årsta-Vantör har fått förstärkt arbetsledning. Hässelby-Vällingby och Enskede-Årsta-Vantör har särskilda metodtider där diskussioner förs om arbetssätt och handlägningsprocessen. Enskede-Årsta-Vantör använder sig även av kollegiegranskning.

Helhetssyn och samordning

I riktlinjerna anges att beslut ska bygga på en helhetssyn, vilket emellertid visades vara ett svagt område i samtlig granskad dokumentation. För att få en helhetssyn på brukarens situation krävs att samverkan fungerar såväl internt som med aktuella utförare. De granskade stadsdelarna inom socialpsykiatrin visade på flera initiativ för att förstärka samverkan med utförare. Nämnas kan Hässelby-Vällingby som anordnat gemensam planeringsdag

²¹ *Beskrivning av socialtjänsten i Stockholms stad 2012*, Socialförvaltningen april 2013

med det lokala boendet, liksom att verksamhetschefen deltar vid beställarens ärendedragning. Farsta har upprättat ett kvalitetsråd där respektive ansvariga chefer deltar. Ett annat initiativ som kan komma att gynna brukarna är ett lokalt projekt i Enskede-Årsta-Vantör, mellan Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan, där arbetsterapeuter anställts för funktionsbedömningar.

Handläggningen ska utgå från den enskildes förutsättningar och behov, men för målgrupper med en längre sjukdomshistoria och/eller omfattande stödbehov, framhålls sällan styrkor och förmågor. Ett utvecklingsområde som berör samtliga stadsdelar i olika grad är att efterfråga och lyfta fram brukarnas resurser i utredningar och uppföljningar. I granskningen avseende personer över 65 år var brister i dokumentationen särskilt tydliga, på såväl beställar- som utförarsidan, då en helhetsbild av brukaren inte kunde utläsas. Behovet av helhetssyn och regelbunden dokumentation kan särskilt understrykas med tanke på de förändrade behov som kan uppkomma med stigande ålder.

I granskningen av kvalitet för äldre ingick tre stadsdelar, där 58 personer beräknas uppnå 65 års ålder inom en 10-års period. I samband med granskningen framkom att olika synsätt på rätten till daglig verksamhet, efter 65 år, föreligger i staden. När insatsen avslutas måste boendet ha beredskap att tillgodose brukarnas individuella behov på ett likvärdigt sätt med insatser av god kvalitet, enligt inspektörerna. I granskningen har goda exempel noterats som höjer kvalitetsnivån, t.ex. aktivitetsombud, temakvällar och aktiviteter via *Kultur i vården*.²² Vidare har en personalgrupp framfört förslag som träfflokal för de äldre i målgruppen. I budget för 2014 ges socialnämnden i uppdrag att tillsammans med äldrenämnden utreda insatser för äldre fyllda 65 år i bostad med särskild service LSS, för att skapa en helhetssyn vad gäller aktiviteter och en stimulerande miljö.

Då kvarboendepincipen är rådande i staden, behöver individuella behov av aktivering liksom vård/omsorg samt kompetensfrågor och schema/bemanningslösningar beaktas. I de fall kvarboende inte fungerar behöver, liksom för övriga äldre, olika boendeformer kunna erbjudas till personer inom LSS målgrupp. I två av de granskade stadsdelarna förekom samlokalisering med ordinärt äldreboende. Enligt förarbeten till LSS,²³ ska grupp- och servicebostäder inte samlokaliseras med andra särskilda boenden, för att undvika institutionell prägel.

²² www.webbhotell.sll.se/Kultur/Kultur-i-varden/

²³ Prop. 1992/93:159

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) är restriktiva med tillstånd om samlokalisering förekommer.

Från aktgranskning inom socialpsykiatri framgick, att knappt en tredjedel av de aktuella personerna i särskilt boende, var 60 år och äldre. Kvarboendepincipen kan därmed bli en strategiskt viktig fråga även för detta verksamhetsområde. I dessa fall berörs även äldreomsorgen, då rutinen är att handläggningsansvaret övergår dit, efter fyllda 65 år.

Inspektörerna sammantagna bild efter genomförda granskningar medför att vissa frågor väcks inför framtiden, där särskilt boendeplanering kan identifieras.

Förväntningar på staden med avseende på framförhållning och nytänkande i boendefrågan kan därmed antas öka.

Planering 2014

Under första delen av 2014 fortsätter granskning av bostad med särskild service med inriktning socialpsykiatrins gruppboendestäder, på temat helhetssyn. Aktuella stadsdelar är Enskede-Årsta-Vantör, Farsta, Hässelby-Vällingby, Rinkeby-Kista och Skärholmen där brukarnas möjligheter till delaktighet i boendet, liksom deras önskemål om och tillgång till vardagsaktiviteter, särskilt ska uppmärksammas

Då uppföljning av boendeinsatser visat sig vara ett eftersatt område, har inspektörerna prioriterat granskningar med denna inriktning inom både funktionshinderområdet och socialpsykiatrin. Utifrån resultat av 2013 års arbete planerar inspektörerna under 2014 kompletterande granskningar avseende uppföljning på beställarsidan, inom funktionshinderområdet, i ytterligare fyra stadsdelar.

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.

Bilaga 2

Kvalitetsområden (Socialstyrelsen)

Indikatorerna utgår från fem kvalitetsområden inom socialtjänsten som gemensamt har definierats av Socialstyrelsen och SKL med utgångspunkt i SoL och LSS. Områdena är inte ömsesidigt uteslutande vilket innebär att en indikator kan referera till två eller fler kvalitetsområden samtidigt. Indikatorerna kopplas till det område som bedöms vara mest relevant. Nedan beskrivs kvalitetsområdena.

Självbestämmande och integritet

Självbestämmande och integritet innebär att den enskilde är delaktig, har inflytande och ges möjlighet till egna val.

Helhetssyn och samordning

Helhetssyn utgår från den enskildes samlade livssituation. Då den enskilde har behov av tjänster som bedrivs inom olika verksamheter eller av olika utförare och professioner är dessa samordnade. Det finns en tydlig ansvars-fördelning. Tjänsterna präglas också av kontinuitet.

Trygghet och säkerhet

Trygghet och säkerhet innebär att tjänsterna utförs enligt gällande regelverk. Tjänsterna är transparenta vilket innebär förutsägbarhet och möjlighet till insyn. Risk för kränkning, försummelse, fysisk eller psykisk skada för-hindras genom förebyggande arbete.

Kunskapsbaserad verksamhet

Kunskapsbaserad verksamhet innebär att tjänsterna utförs i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet. Den enskildes erfarenheter tas till vara.

Tillgänglighet

Tillgänglighet innebär att det är lätt att få kontakt med socialtjänsten och vid behov få del av tjänsterna inom rimlig tid. Information och kommunikation är begriplig och anpassad efter olika gruppers och individers behov. Kommunikationen mellan den enskilde och professionen präglas av ömsesidighet och dialog. Verksamheterna är dessutom fysiskt tillgängliga.