

Handläggare
Ann-Kristin Sandebjer
Lotta Hedstad
Telefon: 08-508 25407/123

Till
Socialnämnden
2016-01-26

Helhetssyn och tillgänglighet

Förvaltningens förslag till beslut

1. Socialnämnden godkänner funktionshinderinspektörens rapport
2. Socialnämnden överlämnar rapporten till Bromma och Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnder.

Gillis Hammar
Förvaltningschef

Veronica Wolgast Karlberg
Avdelningschef

Sammanfattning

Aktuell granskning har haft fokus på personer med komplex problematik, psykisk ohälsa och funktionsnedsättning på temat *helhetssyn och tillgänglighet*. Granskningen är den första av två och sammanlagt har 61 akter granskats i Bromma och Hägersten-Liljeholmen. Organisation samt mottagningsfunktion är utformad olika i de två stadsdelsnämnderna. Hägersten – Liljeholmen använder sig av lättillgänglig information, och använder *klarspråk* i kontakt med brukare. Samsyn och sammanhållna insatser krävs för målgruppen där olika planer är nödvändigt. Av olika skäl skiljer sig andel planer åt mellan stadsdelarna, där Bromma uppvisar ett högre antal. Stabilitet i personal – och chefsgrupper skilde sig åt mellan stadsdelarna vilket påverkar kvalitet i handläggningen och kan även utläsas i antal handläggarebyten. Båda stadsdelsnämnderna nämner i VP för 2015 strategier för kompetensförsörjning, vilket är värdefullt för att nå en hållbar socialtjänst. Barnperspektivet antydde endast till viss del i den ena stadsdelen och måste tillvaratas bättre.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för stadsövergripande sociala frågor. Ärendet har behandlats vid förvaltningsgrupp den 2016-01-20.

Bakgrund

Funktionshinderinspektörernas uppdrag innebär att granska kvaliteten i biståndsbedömda insatser inom funktionshinderområdet, inklusive socialpsykiatri. Inspektörsuppdraget har ett generellt brukarperspektiv och utgör ytterligare ett led i att säkra kvalitetsutveckling i staden. Granskningarna belyser en insats i taget och bevakar likställigheten för brukare i staden. Kopplad till insatsen genomförs aktgranskning vid metodiskt utvalda stadsdelsnämnder. Återkopplingar sker i dialogform till chefer, personal, råd för funktionshinderfrågor och i möjligaste mån till brukarna, i syfte att bidra till verksamheternas kvalitetsutveckling. Uppdraget medför kontakt med brukarorganisationer och råd för funktionshinderfrågor.

Kvalitet

I såväl Socialtjänstlagen (SoL) som Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) tydliggörs övergripande krav på kvalitet och att den systematiskt och fortlöpande skall utvecklas och säkras. Vidare anges ledord som självbestämmande och integritet, liksom inflytande och medbestämmande. Inspektörsarbetet utförs enligt en granskningsmodell som anpassas för varje specifik insats och utgår från Socialstyrelsens kvalitetsområden:

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

Ärendet

Helhetssyn och tillgänglighet

Innevarande granskning är den första på temat helhetssyn och tillgänglighet, avseende personer med komplexa behov i stadsdelsnämnderna Bromma och Hägersten-Liljeholmen. Målgruppen som avses är personer med omfattande eller komplicerad psykiatrisk problematik och ingår i regeringens satsning *PRIO psykisk ohälsa*.¹ I planen betonas vikten av att rikta fokus mot de mest utsatta för att nå störst effekt av samordnade

insatser. Samverkan mellan socialtjänst, hälso- och sjukvård samt andra myndigheter krävs för att nå socialtjänstens mål om helhetssyn och god kvalitet. Inspektörerna har i den aktuella granskningen lagt tonvikt vid andel samordnade individuella planer (SIP), då alla inblandade aktörer behöver ha gemensamma mål samt ta ansvar för sin del av systemet. Personer som är aktuella för insatser enligt LSS har ytterligare möjligheter då de har rätt att ansöka om en Individuell plan (IP), som ger överblick och ansvarsfördelning av stöd och service som ges av kommun och landsting. Planen ska utformas med respekt för den enskildes självbestämmande och integritet.

1 januari 2015 trädde en ändring i diskrimineringslagen ikraft,² kring tillgänglighet som diskrimineringsgrund. Förbud mot diskriminering i form av bristande tillgänglighet gäller inom många samhällsområden, dock råder vissa undantag från förbudet.

I syfte att skapa större tillgänglighet för medborgare och företag att snabbt få råd, information och vägledning i olika frågor har staden inrättat ett *Kontaktcenter* (KC). De två granskade förvaltningarna har organiserat kontaktvägar för stadsdelens medborgare på olika sätt och redovisar olika erfarenheter av tjänsten som KC utför.

Granskningsresultat

Områdesfakta ger vid handen att Bromma stadsdelsnämnd har ett befolkningsunderlag om 71 478 medan Hägersten -Liljeholmen har motsvarande 80 876 personer.³ Ohälsotalen skiljer sig åt, då det anges för Bromma 5,1 dagar/år och för Hägersten-Liljeholmen 6,5 dagar, genomsnitt för staden är 5,7 dagar. Basuppgifter om målgruppen inom respektive stadsdel avser totalt 61 granskade akter där medelåldern är 43,4 år i Bromma och i Hägersten-Liljeholmen 42,3 år. Andelen kvinnor överväger något i båda stadsdelarna.

Bromma har en organisation där socialpsykiatri ingår i vuxenheten och området funktionsnedsättning utgör en egen enhet. Personalsituationen beskrivs i Bromma ha varit ostabil både med avseende på handläggare som chefer. I Hägersten-Liljeholmen är de två verksamhetsområdena organiserade tillsammans. Personalsituationen beskrivs där som relativt stabil, särskilt vad gäller ledningen. Som ett led i att belysa helhetssyn och kontinuitet för brukaren har granskningen tagit fasta på antal handläggare sedan 2012 -01, i de aktuella ärendena. Resultatet visar på stora skillnader: i Bromma har 12 % av brukarna haft 1-3 handläggare medan motsvarande i Hägersten-Liljeholmen är 73 %. Ärenden med 8-10

²Diskrimineringslagen, (2008:567)

³ Områdesfakta, www.stockholm.se

*Ohälsotal: Antal dagar/person 16-64 år med ersättning från Försäkringskassan.

handläggare utgör 13 % i den förstnämnda stadsdelen medan det är 5 % i den sistnämnda.

Socialstyrelsens handbok för handläggning av ärenden ska underlätta vid tillämpning av de lagar som gäller för socialnämnden.⁴ Handläggare har även att följa stadens riktlinjer,⁵ där det bland annat anges att DUR-utredning ska genomföras i samband med målgruppens ansökningar om insats. Detta gäller flertalet ärenden enligt såväl SoL som LSS, som ska anpassas till stadens nya beställnings- och uppföljningssystem. För handläggare erbjuds kontinuerligt utbildning i systemets olika delar. Resultat av granskning åskådliggör att notering om brukarens synpunkter liksom resurser och individuella mål är områden som behöver förstärkas generellt. Barnperspektivet är ytterligare ett område som i förekommande fall, måste uppmärksammas mer i såväl utredningar som vid utformning av insatser. I Hägersten-Liljeholmen utlästes en ansats medan det i Bromma saknades helt.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Inspektörerna vill utifrån granskningsresultat främst lyfta fyra områden:

Kvalitetsområde -Tryggt och säker

För att uppnå maximal rättsäkerhet och delaktighet ställs särskilda krav på socialtjänsten vad gäller specifik kompetens samt anpassad och tillgänglig kommunikation. Personer som får sin diagnos sent i livet kan riskera att gå miste om rätt information med avseende på möjlighet att söka anpassade insatser utifrån sin funktionsnedsättning. Hägersten-Liljeholmens beställarenhet har tagit fram handläggarstöd och rutiner som ytterligare medverkar till en trygg och säker socialtjänst.

Kvalitetsområde-Helhetssyn

De berörda stadsdelarna har olika strategier för att rekrytera och behålla medarbetare, vilket är värdefullt i arbetet med en hållbar socialtjänst. Antal handlägggarbyten är angeläget för att bevaka kontinuitet och helhetssyn och en avgörande skillnad visade sig råda mellan de aktuella stadsdelarna. Samverkan intern och externt bidrar till en ökad effekt av de insatser som ges. Samsyn och sammanhållna insatser för målgruppen är av betydelse och regionala utbildningssatsningar för socialtjänst och landsting kring *samordnad individuell plan* (SIP) har hållits. Ur granskningen framträder att utfallet av dessa tycks variera, då andel planer skiljer sig åt mellan de två stadsdelarna. Ytterligare möjligheter till

⁴ *Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten*, Socialstyrelsen, Artikelnummer: 2015-1-10, ISBN: 978-91-7555-260-6

⁵ *Riktlinjer för handläggning av insatser enligt LSS och bistånd enligt SoL till barn, ungdomar och vuxna med funktionsnedsättning*, Socialförvaltningen, Stockholms stad

samordning finns för personer aktuella för LSS-insatser då de kan ansöka om en *individuell plan (IP)*, men endast ett fåtal återfanns i akterna.

Det är viktigt att beakta och utforma insatserna utifrån ett barnperspektiv men det tycks råda en osäkerhet hos handläggarna kring gränsdragning, ansvar och befogenheter vid handläggning av vuxenärenden där barn är berörda. Handläggarna i Hägersten-Liljeholmen hade inlett försök till att uppmärksamma *barnperspektivet* men i stort är det fortfarande ett viktigt utvecklingsområde.

Kvalitetsområde – Tillgänglighet

De granskade stadsdelarna har hittat sina lokala lösningar på tillgänglighet för medborgarna, exempelvis vad gäller mottagningsfunktioner, som även varierar internt beroende på målgrupp. Hägersten-Liljeholmen använder sig av *klarspråk* vilket bidrar till att öka socialtjänstens tillgänglighet. Synen, nyttan och ändamålsenligheten med *kontaktcenter*, tycks även den vara delad. Det är av stor vikt att likställigheten för brukarna inte åsidosätts och att staden har ett gemensamt arbetssätt.

Kvalitetsområde-Självbestämmande och integritet/delaktighet

Den enskilde måste få möjlighet att framföra sina åsikter i kontakt med socialtjänsten och i sammanhanget måste individens ställning stärkas och synliggöras. Vid aktgranskningen framträder med all tydlighet att brukarperspektivet måste förstärkas för att nå ökad delaktighet. Åtgärder behövs i samband utredning samt beställning till utförare, där brukarens intressen och resurser bör lyftas.

Bilagor

1. Granskningsrapport 13
Helhetssyn och tillgänglighet för personer med komplexa behov, i Bromma och Hägersten-Liljeholmen.