

Handläggare
Hillevi Andersson
Telefon: 08- 508 22 329

Till
Hägersten-Liljeholmens
stadsdelsnämnd 2016-03-17

Helhetssyn och tillgänglighet

Funktionshindर्सinspektörernas granskningsrapport

Förvaltningens förslag till beslut

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd lägger ärendet till handlingarna.

Lars Arvidsson
Stadsdelsdirektör

Toni Mellblom
Avdelningschef

Sammanfattning

Stockholms stads funktionshindर्सinspektörer genomförde under hösten 2015 en kvalitetsgranskning vid förvaltningens beställarenhet funktionsnedsättning.

Granskningen visade att beställarenheten funktionsnedsättning i stort har en välfungerande handläggningsprocess, att tillgängligheten är god och att personalkontinuiteten är hög. Granskningsresultatet visade även på några utvecklingsområden såsom att förstärka brukarperspektivet i samband med utredning och beställning av insats samt att ytterligare förstärka barnperspektivet i vuxenärenden där barn kan komma att påverkas av besluten.

Förvaltningen är positiv till den kvalitetsgranskning som genomförts och de synpunkter som framkommit kommer att bidra till beställarenhetens fortlöpande förbättringsarbete.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts vid social omsorgs stab i samråd med enhetschefen vid beställarenheten funktionsnedsättning. Information till de fackliga organisationerna lämnas den 1 mars och till rådet för funktionshinderfrågor den 10 mars 2016.

Bakgrund

Stockholms stads funktionshinderinspektörer har till uppgift att granska kvaliteten i biståndsbedömda insatser inom funktionshinderområdet, inklusive socialpsykiatri. Inspektörernas uppdrag har ett generellt brukarperspektiv och ska främja den enskildes rätt till självbestämmande och delaktighet. Inspektörsuppdraget utgör ett led i att bevaka god kvalitetsutveckling och förstärka likställigheten över staden.

Under hösten 2015 genomförde funktionshinderinspektörerna en granskning avseende personer med komplexa behov i stadsdelsnämnderna Hägersten-Liljeholmen samt Bromma. Resultatet av granskningen har sammanställts i en rapport vid socialförvaltningen som Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning har tagit del av.

Beställarenheten funktionsnedsättning

Beställarenheten funktionsnedsättning ingår i avdelningen social omsorg. Beställarenheten funktionsnedsättning fattar beslut om stödinsatser för enskilda personer enligt socialtjänstlagen (SoL), lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) samt lagen om riksfärdtjänst. Enheten rekryterar även kontaktpersoner samt har en anhörigkonsulent knuten till arbetsgruppen. Enheten är organiserad i tre olika specialiserade grupper: socialpsykiatri, funktionsnedsättning barn samt funktionsnedsättning vuxna. Enheten leds av en enhetschef och två biträdande enhetschefer.

Granskningens genomförande

Den genomförda granskningen är den första av två som rör målgruppen personer med komplex problematik, vilket i detta sammanhang omfattar personer som har både psykisk ohälsa och funktionsnedsättning. Vid aktgranskningen har således akter rörande brukare som har insatser både från socialpsykiatri och från funktionsnedsättning granskats. Teman för den genomförda granskningen har varit helhetssyn och tillgänglighet.

Funktionshinderinspektörerna har genomfört granskningen utifrån en granskningsmodell som bygger på lagstiftningens bestämmelser om god kvalitet. Granskningsarbetet inleddes med att funktionshinderinspektörerna hade möten med ledningen och med

handläggarna. Därefter genomfördes en aktgranskning av 46 ärenden. Avslutningsvis skedde återkoppling med handläggare, ledning och även rådet för funktionshinderfrågor. Det insamlade materialet har sammanställts i en rapport innehållande granskningsresultat samt inspektörernas analys.

Granskningens resultat och inspektörernas analys

Trygg och säker

Handläggningsprocess

Granskningen visade att beställarenheten funktionsnedsättning i stort har en välfungerande handläggningsprocess. Enhetens olika handläggarstöd, rutiner för medhandläggning och för samverkan internt och externt samt den interna kollegiegranskningen är faktorer som särskilt bidrar till hög kvalitet i handläggningen och därmed en ökad rättssäkerhet för den enskilde.

Personakter

Granskningen visade att personakterna över lag var allt för omfattande, vissa akter innehöll information som var inaktuell och irrelevant för den fortsatta handläggningen.

Funktionshinderinspektörerna framför i sin rapport att för att förenkla och effektivisera arbetet krävs en aktöversyn där även rutiner för akthanteringen tas fram.

Helhetssyn

Personalkontinuitet

I syfte att belysa helhetssyn och kontinuitet i handläggningen har inspektörerna räknat antal handläggarbyten sedan januari 2012. Vid beställarenheten har 73 % av brukarna som berörts av granskningen haft 1-3 handläggare, vilket enligt inspektörernas bedömning är att betrakta som en god personalkontinuitet ur ett brukarperspektiv.

Granskningen visade att beställarenhetens ledning har framförhållning vad gäller personalplanering.

Samsyn och samverkan

För en god helhetssyn krävs en samsyn och en tydlig ansvarsfördelning mellan de enheter och vårdgivare som den enskilde har kontakt med. Samverkan ska ske på individuell som strategisk nivå. Socialstyrelsens öppna jämförelser 2015 redovisar med vilka externa samarbetspartners som förvaltningen har överenskommelser om samverkan med. Granskningen visar att Hägersten-Liljeholmen saknar överenskommelser med bland annat vuxenpsykiatri samt barn- och vuxenhabiliteringen.

Beställarenheten funktionsnedsättning har en utvecklad intern samverkan mellan arbetsgrupperna socialpsykiatri och funktionsnedsättning.Handledning i tvärgrupper och gemensamma ärendedragningar vid behov ökar samsynen i de komplexa ärendena. Enheten har fungerande samverkan med andra enheter inom förvaltningen och har särskilt satsat på att utveckla samverkan med vuxenenheten.

Ett verktyg för att göra ansvarsfördelningen i enskilda ärenden konkret för samtliga berörda är att använda sig av planer av olika slag såsom samordnad individuell plan (SIP) och individuell plan (IP). Granskningen visade att av de granskade akterna återfanns det IP i 18 % av ärendena och SIP i 8 % av ärendena.

Barnperspektivet

Barnperspektivet ska beaktas i alla vuxenärenden där barn kan komma att bli berörda. Aktgranskningen visade att i flera av de utredningar som berör vuxna som har minderåriga barn, har barnperspektivet beaktats och dokumenterats. Det är dock inspektörernas uppfattning att synliggöra barnperspektivet är ett fortsatt viktigt utvecklingsområde.

Självbestämmande och integritet

Den enskilde ska i kontakten med socialtjänsten få möjlighet att framföra sina önskemål och synpunkter. Av granskningsresultatet framkommer att brukarperspektivet behöver förstärkas ytterligare, brukarens intressen och resurser behöver lyftas i samband med utredning och beställning av insats, i syfte att ge en helhetsbild av den enskildes situation.

Tillgänglighet

Granskningen visade att det råder en god tillgänglighet för brukarna som har kontakt med beställarenheten funktionsnedsättning. Handläggarna är tillgängliga på telefon större delen av dagen och dessutom finns stadens kontaktcenter som en resurs under de tider då handläggarna inte kan nås. Enheten har välfungerande rutiner för att kommunicera med brukarna på ett enkelt sätt, bland annat finns ett informationsmaterial om olika insatser samt att klarspråk¹ används vid gynnande beslut, vilket funktionshinderinspektörerna lyfter fram som ett gott exempel på god tillgänglighet för den berörda målgruppen.

¹ Klarspråk är myndighetstexter skrivna på ett vårdat, enkelt och begripligt språk. Det handlar ytterst om demokrati: att alla ska ha tillgång till och rätt att förstå vad som står i texter som skrivs av myndigheterna. (Institutet för språk och folkminnen).

Förbättringsarbete utifrån granskningens resultat

Aktöversyn

Efter funktionshindersinspektörernas besök har enheten inlett arbetet med att revidera den befintliga rutinen för aktöversyn. Den reviderade rutinen syftar till att akter ska rensas i större utsträckning. Enheten fortsätter likt tidigare att avsätta särskilda dagar för aktrensning och översyn i paraplyet, det kommer framöver att bli tydligare för medarbetarna att dessa dagar är obligatoriska.

Överenskommelse om samverkan

Ur granskningsrapporten framgår det Hägersten-Liljeholmen saknar överenskommelser om samverkan med vuxenpsykiatri och barn- och vuxenhabiliteringen. Stadsdelsförvaltningarna Hägersten-Liljeholmen, Skärholmen och Älvsjö har tillsammans med vuxenpsykiatri PRIMA AB, Habilitering och Hälsa samt företrädare för psykiatri Sydväst kommit överens om ett samverkansavtal som utgår från det övergripande samverkansavtal som finns mellan Kommunerna i Stockholms län (KSL) Stockholm läns landsting (SLL). Verksamhetsansvarig för psykiatri Sydväst har dock under de senaste åren inte velat underteckna denna överenskommelse då hen ifrågasätter en skrivning kring HVB-hem som exakt följer skrivningen i det länsövergripande avtalet.

SIP

Enheten har under en längre tid arbetat med målet att utöka antalet SIP i de ärenden som det finns ett behov av ökad samverkan mellan flera aktörer. Under 2015 har beställarenheten haft flera vakanser inom socialpsykiatri samt även en del nyanställda medarbetare inom funktionsnedsättning vuxna, vilket lett till att arbetet med att öka andelen SIP inte har utvecklats som man önskat. Under 2016 kommer ledningen att sätta upp individuella mål för varje biståndsbedömare vad gäller att sammankalla till SIP.

Barnperspektiv

Beställarenheten har sedan flera år ett pågående utvecklingsarbete med att stärka barnperspektivet. Enheten har som målsättning att i varje utredning beskriva hur barnperspektivet har beaktats. I syfte att ytterligare stärka barnperspektivet kommer handläggarna att under 2016 börja använda sig av rutinfrågor i samtal med föräldrar. Rutinfrågorna är utarbetade av strategiska avdelningen vid socialförvaltningen och kommer att vara ett komplement till DUR-utredningarna.

Brukarperspektiv

Beställarenheten har ett pågående utvecklingsarbete kring att öka

brukarperspektivet i utredningar och beställningar. Målet är att i varje beställning av insats formulera delmål samt personliga mål i vilka brukarens intressen och resurser tydligare framgår. Handläggarna ser en del utmaningar i detta arbete, främst kring de brukare som haft insatser under många år och som inte riktigt förstår vad handläggaren menar med mål och delmål.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen är positiv till stadens arbete med att kvalitetsgranska verksamheter inom socialtjänsten. Kvalitetsgranskningen vid beställarenheten funktionsnedsättning är ett välkommet bidrag till förvaltningens fortlöpande kvalitetsarbete. Kvalitetsgranskningen har lyft fram några viktiga utvecklingsområden som kommer att ligga till grund för beställarenhetens arbete med att ytterligare öka kvaliteten i biståndsbedömningen.

Förvaltningen föreslår att Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd lägger ärendet till handlingarna.

Bilagor

Bilagan ”*Granskningsrapport 13, helhetssyn och tillgänglighet*” finns att läsa på www.insynsverige.se/stockholm under Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd, sammanträde 17 mars 2016.