Stockholms stad

Årsrapport 2015

Funktionshinderinspektörer

fui@stockholm.se

Funktionshinderinspektörers Årsrapport 2015
Februari 2016

Dnr 3.4.2-821/2015:
Utgivningsdatum: 2016-02
Utgivare: Socialförvaltningen
Avdelningen för stadsövergripande sociala frågor
Kontaktperson: Lotta Hedstad och Ann-Kristin Sandebjer

Sammanfattning

Funktionshinderinspektörerna genomför granskningar utifrån olika kvalitetsområden och med ett uttalat brukarperspektiv. Under 2015 har två granskningar genomförts på tema *trygg och säker* respektive *helhetssyn och tillgänglighet*. Granskning 12 avseende myndighetsutövningen i stadsdelsnämnderna Enskede -Årsta-Vantör, Farsta och Älvsjö med fokus på uppföljning av insats LSS §9.9, bostad med särskild service. Granskningen visar att fler män än kvinnor har beviljats denna insats, vilket kan förklaras med att fler pojkar än flickor får vissa diagnoser. Socialstyrelsen menar att könsskillnaderna i stort sett är mindre bland personer med funktionsnedsättning än befolkningen i övrigt. Positivt är att brukarnas hjälpmedel samt kommunikationssätt uppmärksammas, liksom att det pågår ett arbete kring bemötande. Delar av handläggningen behöver dock utvecklas för att uppfylla krav på rättssäkerhet. Former för uppföljning samt dokumentation av insatser behöver förbättras liksom den enskildes delaktighet vid uppföljningsmöten. Implementering av DUR är trots utbildning ojämn och avhängig av lokalt stöd, metoden behöver systematiseras för högre kvalitet och likställighet för stadens brukare. För tillfälle till ömsesidig utvärdering och reflektion har inspektörer infört uppföljning, en tid efter genomförd granskning. Vid dessa möten redovisades ett pågående förändringsarbete föranledd av granskningen.

Granskning 13 rörde myndighetsutövningen i stadsdelsnämnderna Bromma och Hägersten-Liljeholmen, avseende personer med komplexa behov. Stadsdelsförvaltningarna har valt olika former för organisation och mottagning. I båda stadsdelsnämndernas verksamhetsplaner för 2015, anges mål kring brukarens delaktighet och möjlighet att föra fram sina önskemål och synpunkter. Granskningen visar dock att detta endast framkom i en tredjedel respektive i hälften av akterna. Inspektörerna tog fasta på tillgänglighet och kontinuitet i handläggning samt förekomst av de planer som föreskrivs i SoL och LSS. För sammanhållna insatser och samsyn är det viktigt med upprättandet av planer, såväl internt som externt, andel planer skiljer mellan stadsdelsförvaltningarna. I höstens granskning har antal handläggarbyten efterfrågats, då stabilitet i personal och chefsgrupp påverkar kontinuitet och samverkan. En nyckelfråga för kvalitet är personalförsörjningen, vilket ger utfall i vissa stadsdelsförvaltningar. I alla ärenden där barn berörs måste barnperspektivet beaktas, vilket endast kunde skönjas i en av de senast granskade stadsdelsförvaltningarna.

Innehåll

Inledning **5**
Kvalitet 5
Samverkan och helhetssyn 6
Öppna jämförelser 2015 8
Barnperspektivet 9
Tillgänglighet 9

Inspektörsarbetet 2015 **11**
Granskning 12 11
Granskningsresultat i korthet 12
Uppföljning av årets granskningar 15
Granskning 13 17

Inspektörernas analys **20**
Aktuellt från intresseorganisationer 25

Planering 2016 **26**
Bilagor 26

Inledning

Stockholms stads funktionshinderinspektörer har till uppgift att utifrån kommunstyrelsens instruktioner,[1] granska kvalitet i biståndsbedömda insatser, som ges till personer med funktionsnedsättning enligt Socialtjänstlagen (SoL) och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Arbetet utgår från lagstiftning, föreskrifter och förordningar liksom stadens riktlinjer inom området. Granskningar genomförs utifrån en framtagen modell med teman som bygger på de kvalitetskriterier[2] Socialstyrelsen tagit fram, före benämningen *god vård och omsorg.* Uppdraget har ett generellt brukarperspektiv och fokuserar på de centrala begreppen i lagstiftningen som styr verksamheten; *bemötande, delaktighet och självbestämmande*. Kontakter med brukargrupper etableras kontinuerligt i varierande forum för att ta del av olika målgruppers angelägna frågor. Granskningsmanualer tar fasta på såväl det verksamhetsspecifika som det individuellt anpassade inom respektive insats. I samband med granskningar gör inspektörerna en avstämning av hur de interna processerna fungerar, genom studier av rutin- och policydokument liksom aktgranskning inom myndighetsutövningen. I vissa granskningar ingår även utförardokumentation samt rutiner för lex Sarah och brandsäkerhet. Inspektörerna ska bevaka likställigheten över staden samt notera och sprida goda exempel från de granskade verksamheterna.

Kvalitet

I såväl Socialtjänstlagen (SoL) som Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) tydliggörs kvalitetskrav; att kvaliteten i verksamheten systematiskt och fortlöpande skall utvecklas och säkras. Vidare anges ledord som självbestämmande och integritet, liksom inflytande och medbestämmande. I LSS-verksamheter ska jämlikhet och full delaktighet främjas, med möjlighet att leva som andra. Inom både SoL och LSS lagområden klargörs att var och en som fullgör uppgifter ska medverka till att den verksamhet och de insatser som erbjuds är av god kvalitet.[3] Kvalitetsbegreppet används flitigt i varierande sammanhang och en vid definition anger; kvalitet ska spegla alla sammantagna egenskaper hos en produkt eller tjänst som ger den dess förmåga att tillfredsställa uttalade eller underförstådda behov. Kvalitet behöver sättas i sammanhang till vad det ska spegla och kan ses ur olika

---

[1] Instruktion funktionshinderinspektörer, KF/KS 2007:8
[2] *Handbok för utveckling av indikatorer. För god vård och omsorg.* Socialstyrelsen, 2014
[3] LSS/Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, §5, 6 samt SoL/Socialtjänstlagen(2001:453), 1 kap.§1, 3 kap.§3.

perspektiv, det vill säga vad mottagaren, utföraren eller samhället uppfattar är kvalitet.[4]

Samverkan och helhetssyn

För att nå socialtjänstens mål om helhetssyn och god kvalitet krävs ofta samverkan med hälso- och sjukvård och andra myndigheter, vilket regleras i lagstiftningar som styr verksamheterna. Enligt en avhandling i ämnet neuropsykiatri,[5] är samsjukligheten för ADHD-patienter hög. Det är regel snarare än undantag att personer med sådan diagnos också har en autismspektrumdiagnos, det finns även ett betydande överlapp mellan ADHD och bipolär sjukdom samt mellan autismspektrumdiagnos och psykossjukdom.[6] Andra psykiatriska sjukdomar som kan samexistera är exempelvis depression, ångest, tvångssyndrom, ätstörning, utvecklingsrelaterade störningar, uppförandestörning, missbrukssyndrom och personlighetsstörning. De senaste 25 åren har antalet personer med funktionsnedsättningen ADHD ökat kraftigt, enligt *Statens medicinsk-etiska råd* och diagnosen bör beaktas ur såväl ett medicinsk som ett psykosocialt perspektiv.

Vad gäller personer med psykisk ohälsa krävs att alla inblandade aktörer har gemensamma mål och strävar åt samma håll samt tar ansvar för sin del av systemet. I SoL anges att en *Samordnad individuell plan* (SIP) ska upprättas om kommun eller landsting bedömer att den behövs för att den enskilde ska få sina behov tillgodosedda.[7] I planen ska tydliggöras vilka insatser som behövs, vad respektive huvudman ska svara för, vilka åtgärder som vidtas av någon annan än kommunen eller landstinget och vem av huvudmännen som ska ha det övergripande ansvaret för planen. Personer aktuella för insatser enligt LSS har ytterligare möjlighet då de kan ansöka om att upprätta en *Individuell plan (IP)*, för överblick och ansvarsfördelning av stöd och service som ges av kommun och landsting. Planen ska utformas med respekt för den enskildes självbestämmande och integritet. I granskningar efterfrågar inspektörerna i allmänhet andel IP, som kan ses som ett verktyg som bidrar till att samverkan fungerar. Vad gäller granskning 13 har inspektörerna lagt tonvikten vid andel SIP då en sammanhållen vårdkedja, med samverkan mellan socialtjänst och landsting, har en avgörande roll för målgruppen.

Regeringen har under den senaste perioden (2012-2016) uppmärksammat behov av att prioritera två målgrupper: barn och

[4] Donabedian 1983
[5] *Comorbidity across childhood-onset neuropsychiatric disorders*, Ola Ståhlberg, Göteborgs universitet.
[6] *ADHD-etiska utmaningar*, Statens medicinsk-etiska råd, Stockholm 2015
[7] *Lag (2009:981)*

unga samt personer med omfattande eller komplex problematik. Övergripande mål för den nationella PRIO-planen[8] är:

- En jämlik, kunskapsbaserad, säker och tillgänglig vård och omsorg av god kvalitet
- Tillgång till arbete och anpassad sysselsättning
- Möjlighet till delaktighet och inflytande

I den nationella planen betonas vikten av att rikta fokus mot de mest utsatta för att nå störst effekt av samordnade insatser. Målgruppen prioriteras i SKL:s årliga överenskommelse om stöd till riktade insatser. En nationell satsning har genomförts, i den prestations- och resultatbaserade modellen, för hela målgruppen med avseende på kompetensutveckling, kvalitetsarbete samt bemötande, delaktighet och inflytande.

Stockholms stad har i linje med detta tagit fram en handlingsplan[9] med förslag på åtgärder för utveckling på regional och lokal nivå av socialpsykiatrins målgrupp. Planen berör åtta områden varav SIP är en prioriterad fråga. Hösten 2015 hade 66 %, av de personer som har ett uppskattat behov, en SIP. För att öka antalet upprättade planer beskriver staden en rad aktiviteter, i sammanhanget fokuseras även på den enskildes inflytande och delaktighet.

[8] *PRIO psykisk ohälsa – plan för riktade insatser inom området psykisk ohälsa2012-2016,* Regeringskansliet, artikelnummer: S2012.006
[9] Handlingsplan utifrån inventering av socialpsykiatrins målgrupp 2013-2017

Öppna jämförelser 2015

I syfte att ge stöd för nationella aktörer, ansvariga huvudmän och utförare i arbetet med att främja en god vård och omsorg, har Socialstyrelsen gemensamt med SKL, 2010-2014 haft regeringens uppdrag att utveckla öppna jämförelser. I detta arbete har vissa indikatorer för jämförelser tagits fram, som ska bidra till en ökad uppmärksamhet på kvalitet för den enskilde inom socialtjänsten.

Frågeställning	Bromma	Hägersten-Liljeholmen	Staden
Aktuell överenskommelse om samverkan med landstingets vuxenpsykiatri	JA	NEJ	54 %
Aktuell överenskommelse om samverkan med landstingets barnpsykiatri	JA	JA	62 %
Aktuell överenskommelse om samverkan med landstingets vuxenhabilitering	JA	NEJ	46 %
Aktuell överenskommelse om samverkan med landstingets barnhabilitering	JA	NEJ	54 %
Aktuell rutin erbjudande om individuell plan	NEJ	JA	46 %
Information om LSS på lättläst svenska	JA	JA	92 %
Information om LSS på teckenspråk	JA	NEJ	69 %
Aktuell rutin för intern samordning med socialpsykiatri	JA	JA	69 %
Aktuell överenskommelse om samverkan med Försäkringskassan	NEJ	NEJ	15 %
Aktuell överenskommelse om samverkan med Arbetsförmedlingen	NEJ	NEJ	15 %

Barnperspektivet

All verksamhet som rör barn med funktionsnedsättning ska vila på de grundläggande bestämmelserna i FN:s barnkonvention och i gällande svensk lagstiftning. När åtgärder rör barn ska barnets bästa beaktas,[10] vilket inte definieras närmare utan måste bedömas i varje enskild situation.[11] Även stadens riktlinjer betonar att socialtjänsten har ett ansvar vad gäller att möjliggöra för personer med funktionsnedsättning att vara föräldrar. Vid en ansökan om insatser enligt SoL eller LSS är det viktigt att beakta behovet och utformningen av insatser även ur ett barnperspektiv. Av den anledningen är det till exempel angeläget att begränsa antalet personer som ger omvårdnad, stöd och service i den enskildes hem.[12]

Tillgänglighet

Jämlika levnadsvillkor för kvinnor och män

Funktionshinderpolitikens yttersta syfte är att skapa jämlika levnadsvillkor för kvinnor och män, flickor och pojkar med funktionsnedsättning. Dessa villkor påverkas av olika faktorer i samhället, där tillgänglighet i stort, liksom möjligheter till utbildning och arbete är av betydelse. Det faktum att kvinnor och män beviljas insatser från socialtjänsten utifrån individuella behov innebär ytterligare en viktig del för att nå jämlika levnadsvillkor, menar Socialstyrelsen.[13]

Vad gäller kvinnor och män med behov av stöd enligt SoL är statistiken bristfällig. I Socialstyrelsens patientregister [14] anges att cirka 1 400 personer upp till 29 år vårdades för schizofreni, som är ett samlingsnamn för sjukdomar som kan vara svåra och funktionshindrande. Enligt registret var drygt 60 % av personerna män och 40 % kvinnor, vilket kan ses som en av förklaringarna till att fler män än kvinnor beviljas särskilt boende, SoL. Hemtjänstinsats beviljas till något fler kvinnor, tillgången till boendestöd är liknande för båda grupperna. Fler män än kvinnor med funktionsnedsättning beviljas insatser enligt LSS och könsskillnaderna har ökat något över tid, enligt Socialstyrelsen.[15] Av dem som år 2010 hade LSS-insatser, var 42 % kvinnor och 58 % män och de största skillnaderna fanns inom personkrets 1, *personer med utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd*.

---

[10] 6 a § LSS (Lagen om stöd och service till vissa personer med funktionshindrade), Prop 2009/10:176 s. 74

[11] *Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten,* Socialstyrelsen

[12] *Handläggning av insatser enligt LSS och bistånd enligt SoL till barn, ungdomar och vuxna med funktionsnedsättning*, Stockholm stads riktlinjer

[13] *Insatser till kvinnor och män med funktionsnedsättning – Kartläggning och analys av könsskillnader inom LSS och SoL,* Socialstyrelsen, artikelnr.2011-12-22

[14] http://www.socialstyrelsen.se/register/halsodataregister/patientregistret

[15] *Insatser till kvinnor och män med funktionsnedsättning – Kartläggning och analys av könsskillnader inom LSS och SoL,* Socialstyrelsen, artikelnr.2011-12-22

Framförallt beror detta på den ökning som skett bland unga inom personkrets 1, där andelen pojkar är större än andelen flickor. Antalet pojkar och män i åldrarna 11-30 år har i den gruppen ökat mest från år 2003 fram till år 2010. Orsaken till att fler pojkar än flickor får diagnos inom autismspektrat ges av forskare olika motiv; flickor är mindre sårbara, alternativt att flickor har ett större skydd genom att de har två X-kromosomer. En tredje alternativ förklaring kan vara att studier om autism har genomförts på pojkar och diagnoskriterier utgår då från yttringen hos pojkar.

Personkrets 3 omfattar *personer med andra varaktiga fysiska eller psykiska funktionshinder som inte beror på normalt åldrande, om de är stora och förorsakar betydande svårigheter i den dagliga livsföringen och därmed innebär ett omfattande behov av stöd eller service.*[16] Antalet kvinnor som ingår i personkretsen har minskat över tid och antalet män har ökat. Socialstyrelsen menar att när kvinnor och män beviljas LSS–insatser är omfattningen generellt lika stor för båda könen, räknat i dygn eller timmar per månad. De skillnader som noteras i olika studier om levnadsvillkor, baserat på uppgifter om LSS-insatser, är ibland till kvinnornas fördel och ibland till männens. I stort sett är könsskillnader i levnadsvillkor mindre bland personer med funktionsnedsättning än vad som kan sägas om hela befolkningen, konstateras i Socialstyrelsens rapport.

Kontaktcenter
För att höja servicenivån och skapa större tillgänglighet har staden inrättat ett Kontaktcenter (KC), som ska underlätta för invånare och företag att snabbt få råd, information och vägledning i olika frågor.[17] KC är en intäktsfinansierad verksamhet som användare i staden delar kostnaden för att driva. Uppdragen till KC kan komma via fullmäktigebeslut, enheten tar även emot förfrågningar från förvaltningar och bolag om att ansvara för hela eller delar av deras kundservice.

Tillgänglighet stadens webb
En tillgänglig webb gynnar alla och Stockholms stads hemsida har en viktig roll i kommunikationen mellan kommun och medborgare. Utöver att läsa information, kan medborgarna sköta och följa sina kommunärenden med hjälp av e-tjänster. Funktionerna ska även kunna användas av personer med funktionsnedsättning, till exempel surfar personer med synnedsättning via egen skärmläsare som läser upp all text. För att detta ska fungera finns vissa krav på hur hemsidan ska vara uppbyggd. Riktlinjer om tillgänglighet kan ge råd om allt i från kontrast på textfärg och bakgrund, till att menystrukturen ska vara tydlig. Dessa råd är underbyggda av forskning och gör att webbplatsen blir bekväm att använda för alla.[18]

[16] Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade
[17] www.stockholm.se
[18] www.stockholm.se

Inspektörsarbetet 2015

Granskning 12

Bostad med särskild service, LSS 9§9, uppföljning av insatsen

Granskning 12 avslutar temat särskilt boende som sammantaget med granskning 7 och 11 ger 670 akter med insatsen LSS § 9.9, vilket innebär att cirka hälften av stadens ärenden med insatsen granskats. I granskningen var fokus på uppföljning av insatsen LSS §9. 9, med tema *trygg och säker,* där brukarnas *delaktighet* särskilt uppmärksammades. Inspektörerna utgick vid granskningen ifrån att uppföljning bör ske årligen och följas av en ny beställning.

Fakta aktuella stadsdelsförvaltningar

Viss områdesfakta med avseende på stadsdelsnämnderna Enskede-Årsta-Vantör, Farsta och Älvsjö; tabell nedan.

Statistik	Enskede-Årsta-Vantör	Farsta	Älvsjö	Staden
Folkmängd 2014	96 916	55 269	27 205	911 989
Medelinkomst 2013	287 100 kr	271 600 kr	347 300	332 000 kr
Ohälsotal*	18,9 dagar	24,7 dagar	18,4 dagar	18,7 dagar

Bild 1. Områdesfakta, www.stockholm.se

*Ohälsotal: Antal dagar/person 16-64år med ersättning från FK i form av sjukpenning, sjuk- aktivitetsersättning, eller rehab. peng.

Basuppgifter om målgruppen inom respektive stadsdel avser sammanlagt 248 granskade akter; tabell nedan.

Fakta målgruppen	Enskede-Årsta-Vantör	Farsta	Älvsjö
Antal ärenden	133	80	35
Män	59 %	67,5 %	57 %
Kvinnor	41 %	32,5 %	43 %
Medelålder kvinnor	43,5 år	44,9 år	41 år
Medelålder män	43,8 år	40,5 år	47 år
Medelålder alla	43,7 år	45,8 år	44 år
Personer över 65 år	12	3	2

Bild 2. Aktuell målgrupps köns- och åldersfördelning

Fler män än kvinnor med funktionsnedsättning beviljas insatser enligt LSS och könsskillnaderna har ökat något över tid, enligt uppgift från Socialstyrelsen.[19]

[19] *Insatser till kvinnor och män med funktionsnedsättning – Kartläggning och analys av könsskillnader inom LSS och SoL,* Socialstyrelsen, artikelnr.2011-12-22

Granskningsresultat i korthet

- I de tre stadsdelsförvaltningarna pågår olika former av utvecklingsarbete, kring exempelvis bemötande, vilket bidrar till ett medvetet arbetssätt och höjer kvaliteten för brukare inom området.

- I alla tre stadsdelsförvaltningar uppmärksammas brukarnas hjälpmedel och kommunikationssätt, vilket är en god början. Delar av handläggningen behöver dock utvecklas för att följa lagstiftnings och föreskrifters krav på rättssäkerhet. Den enskildes delaktighet vid uppföljningsmöten, liksom dokumentation av detta bör bli mer framträdande. Rutiner för löpande dokumentation liksom former för uppföljning av insatser behöver förbättras då ärenden till stor del är svåra att följa.

- Användning av DUR behöver systematiseras för maximal effekt och högre kvalitet samt ökad likställighet för brukare i staden. Central utbildning erbjuds kontinuerligt men effekten är till stor del avhängig av lokalt stöd och handledning vilket ger ojämn implementering av metoden.

- Rörlighet i personalgruppen sägs särskilt i en av stadsdelsförvaltningar vara en bidragande orsak till ojämn kvalitet i handläggningen. Personalens kompetens och erfarenhet är central för verksamheterna och personalförsörjningen är en nyckelfråga i kvalitetsarbetet.

Enskede-Årsta-Vantör

Personalsituationen beskrivs som relativt stabil men med flera nyanställda och några föräldralediga personer. Översyn av handläggarnas arbetssituation har medfört förstärkning då det klargjorts att de administrativa uppgifterna ökat, vad gäller exempelvis DUR samt kring hemtjänstinsatser. Handläggare beskriver att de arbetar resultatinriktat och att det råder ett gott arbetsklimat. Avdelningschef talar om vikten av uppföljning och att de arbetar mycket med detta.

Stadsdelens beslut angående insatsen var aktuella till 86 %, medan 18 akter saknade beslut, vilket till viss del kan ha sin förklaring tillbaka i tiden då 35 ärenden förts över från *Omsorgsnämnden* till kommun eller från andra stadsdelsförvaltningar i samband med boendebeslut. I *Öppna jämförelser* 2014,[20] uppger Enskede-Årsta-Vantör att årlig uppföljning skett i 100 % av ärendena medan inspektörernas resultat är 84 %. Besök i boendet i samband med uppföljning skedde till 90 %, vilket är viktigt för att bevaka säkerhet och trygghet. Brukarens deltagande vid uppföljning framkom till

[20] http://www.socialstyrelsen.se/oppnajamforelser

75%, vilket handläggarna menar att de alltid försöker motivera till. För rättssäkerhet och kontinuitet, spelar journalföring av väsentlig information och åtgärder en viktig roll och 70 % av stadsdelens granskade ärenden kunde följas.

Styrkor

- Värdegrundsarbete
- God ordning i akter
- Arbete med jämställda beslut
- Handläggarna har ett årshjul för planering
- Uppföljningar av boende är i fas
- Kollegial granskning årligen
- Vägledning beställare-utförare
- Information om klagomål på lättläst (LL)
- Påbörjat utveckling individuella mål

Utvecklingsområden

- Aktöversyn– många äldre beslut saknas
- Enhetliga former för DUR-utredningar
- Fortsätta aktivt arbetet med nya DUR - uppföljningssystemet
- Tydliggöra brukarperspektivet i utredning och uppföljning samt dokumentation
- Dokumentation för att kunna följa ärenden

Farsta

Ledningen benämner arbetsgruppen numera som stadig, med erfarna handläggare vana att handleda varandra. Arbetet med motiverande samtal (MI)[21] har bidragit till att ena gruppen och två personer är utbildade coacher, enligt ledningen. Enheten har en tillgänglighetstelefon som ska underlätta för enskilda i kontakten med handläggarna. Ett aktivt arbete pågår med kvalitets- och ledningssystem, där de gjort en kartläggning och checklista över processerna som på enhetsnivå omfattar uppföljning av insatser.

Andelen aktuella utredningar liksom DUR uppskattades till drygt 60 %, där en tredjedel av ärendena hade senaste utredning 2012 och 2013. Fler än tio beslut var fattade på *Omsorgsnämndens* tid och därefter överförda till kommunen. Några beslut saknades i akterna, av de resterande hade 80 % ett tillsvidarebeslut. Tillvägagångssätt för uppföljning var inte enhetligt och handläggarna beskriver att de arbetar olika med DUR: s beställnings- och uppföljningssystem. Årlig uppföljning skedde till 87 % och den enskildes deltagande samt synpunkter vid dessa möten framgick till 61 %. Journalföring av grundläggande information och åtgärder krävs för att ärenden ska kunna följas, vilket kan sägas uppfyllt i hälften av Farstas akter

[21] *Motivational Interviewing*, motiverande samtal

Styrkor

- Välordnade akter
- Transport- och förvaringsväska för daglig akthantering
- MI- gemensamt synsätt gör skillnad i möten
- Uppmärksammar kommunikation- och hjälpmedel i övrigt
- Hög grad av tillsvidarebeslut
- Brukarenkät om bemötande

Utvecklingsområden

- Översyn av beslut- saknas i några akter
- Enhetliga formuleringar i beslut
- Tillgänglig och konkret text i beslut
- Utformning av mål och delmål i beställningar
- Brukarens personliga mål§
- Enhetlig metod för uppföljning
- Dokumentation av uppföljning

Älvsjö

Vid möte med ledningen i Älvsjö framhölls arbetet med att synliggöra verksamhetsområdet. Personalsituationen var mer stabil nu än tidigare, då de haft bekymmer med omsättning och rekrytering av handläggare samt chef till enheten. Chefer i Älvsjö har arbetat aktivt med att förbättra kvaliteten kring service och bemötande för ökad kundnöjdhet och har för ändamålet tagit fram en idéskrift för stöd och metoder till arbetet.

Inspektörernas noterade att utredningar fanns i alla akter, 62 % var aktuella och 43 % av dessa hade genomförts enligt DUR. Brukarnas kommunikationssätt kunde utläsas i 2/3 av akterna vilket bidrar till enhetens intention kring delaktighet. Beslutstider varierade och det förekom akter där beslut hade överlappande tider, liksom bakåtdaterade beslut. Älvsjö anger i *Öppna jämförelser* årliga uppföljningar till 100 %, medan aktgranskning visade på cirka 74 %. Dokumentation rörande uppföljning var bristfällig, dock framkom att handläggare besökt boendet vid dessa tillfällen. Att brukaren deltagit utlästes endast i 46 % av akterna, medan notering om den enskildes synpunkter enbart i var fjärde ärende, vilket ibland uttrycktes vagt och via tredje person. I Älvsjö kunde endast 43 % av de granskade ärendena följas och uppgifter av praktisk och formell karaktär behöver kompletteras med regelbundna noteringar om den sociala delen.

Styrkor

- Aktuella beslut
- Lokal brukarenkät

- Kommunikationssätt och hjälpmedel uppmärksammas i hög grad

Utvecklingsområden

- Aktöversyn
- Mer enhetlig handläggning
- Tydliggöra DUR-utredning
- Journalföring – följa ärenden
- Öka brukarens delaktighet i hela handläggningsprocessen
- Mål och delmål i beställningar

Uppföljning av granskning 12

Inspektörer har utvecklat arbetssätt och granskningsmodell att även omfatta uppföljning cirka sex månader efter genomförd granskning. Uppföljningen ger tillfälle till utvärdering och reflektion för såväl berörd verksamhet som inspektörer och valda delar redovisas i aktuell årsrapport. *Frågeunderlag, se bilaga 2*

Enskede-Årsta-Vantör

Vid uppföljningsmötet framkom följande: Handläggarna har bland annat åtgärdat kring de beslut som ej återfanns vid granskningen, de ser inspektörernas besök som en del i en lärande process. Vad gäller DUR ska arbetsgruppen följa arbetssättet med utrednings- och uppföljningsdel; i alla nya ärenden görs en DUR utredning. Handläggarna arbetar även med att öka brukarnas delaktighet samt att dokumentera brukarens medverkan vid olika möten. Enskede-Årsta-Vantör har rutiner för egenuppföljning och utför åtgärder utifrån resultat av denna. Enheten arbetar med texter och formuleringar till beslut. En person vid förvaltningen har ett uppdrag kring utveckling av rutiner för jämnställda beslut. Sedan granskningen genomfördes har IVO besökt beställarenheten som ett led i att undersöka hur kommunerna uppfyller krav på rättssäkerhet i myndighetsutövningen. Tillsynen skilde sig från inspektörernas granskning, då den utgick från ett annat perspektiv och ett mindre antal akter. IVO: s beslut visade att handläggningen vid stadsdelen var tillfredsställande.

Farsta

Vid uppföljningstillfälle med ledningen framkom att enheten haft en halv planeringsdag med granskningsresultaten som underlag. Enhetschef menar att såväl ledning som handläggare ser nyttan av granskningen för att få förbättringsområden belysta. Några handläggare hade läst rapporten och jämfört med andra stadsdelsförvaltningar. Enheten har även tittat på olika områden som fördelats till tre olika grupper att arbeta med. De utvecklingsområden som utkristalliserade sig kan i stort sett ses som

självklara delar i handläggningsprocessen, vilket också enhetschef påpekar vid uppföljningen. Exempelvis saknades vid granskningen, vissa beslut i akterna och där framfördes att besluten fanns, men någon annanstans. Information har nu gått ut till enheten om att beslut ska ligga i akten. Journalanteckningar, kring information från utföraren om allvarliga situationer, är ytterligare ett område för översyn. Enhetens förbättringsarbete sker stegvis i prioriteringsordning och ska senare redovisas, de har även planerat in kollegiegranskning.

Älvsjö

Ledningen informerar vid uppföljningsmötet om att de gemensamt med handläggarna har tagit fram en åtgärdsplan utifrån granskningsresultaten. De har även fortgående diskussioner på enheten vid exempelvis ärendedragningar en förmiddag i veckan. Ett utvecklingsarbete pågår för ordning och struktur i akter, liksom ett aktivare arbete med DUR. Enheten har under hösten arbetat med uppföljningar av insatser som boende och daglig verksamhet samt att tydliggöra kring brukarens medverkan vid dessa möten. Det pågår även en översyn av beslut enligt LSS 9§9, då endast 40 % av dessa gällde tillsvidare, vid granskningstillfället. Vad gäller DUR har handläggarna gått utbildning i den senaste modellen men vissa delar är fortfarande oklara, enligt dem. Enhetschef beskriver att de tagit fram en processkarta för att tydliggöra handläggningen.

Granskning 13

Helhetssyn och tillgänglighet i myndighetsutövningen

Granskning 13 är den första av två granskningar på temat *helhetssyn och tillgänglighet* i myndighetsutövningen rörande personer med komplex problematik; psykisk ohälsa och funktionsnedsättning. Totalt har 61 akter granskats i stadsdelsnämnderna Bromma och Hägersten-Liljeholmen.

Bromma stadsdelsförvaltning har en organisation där socialpsykiatrin med enhetschef samt sex handläggare, ingår i vuxenenheten. Enheten för funktionsnedsättning består av enhetschef, en gruppledare och 9,5 handläggartjänster. I Hägersten-Liljeholmen stadsdelsförvaltning är de två verksamhetsområdena organiserade tillsammans med en ansvarig enhetschef samt två biträdande enhetschefer. Vid socialpsykiatrin arbetar sju handläggare och vid funktionsnedsättning arbetar totalt åtta handläggare.

Områdesfakta	Bromma	Hägersten-Liljeholmen	Staden
Folkmängd 2013	71478	80876	897700
Medelinkomst 2013	258 600 kr/år	252 400 kr/år	270 100 kr/år
Ohälsotal*	5,1 dagar	6,5 dagar	5,7 dagar

Bild 1. Områdesfakta, www.stockholm.se
*Ohälsotal: Antal dagar/person 16-64 år med ersättning från Försäkringskassan.

Psykisk funktionsnedsättning definieras så om en person har väsentliga svårigheter med att utföra aktiviteter inom viktiga livsområden och dessa begränsningar har funnits eller kan antas bestå under en längre tid. Målgruppen omfattades av psykiatrireformen, där avsikten var att öka självbestämmande, delaktighet och möjligheter till deltagande i samhällslivet. Stödet ges vanligtvis enligt SoL men kan även ges enligt LSS.

Fakta målgruppen	Bromma	Hägersten-Liljeholmen
Antal ärenden	16	45
Män	43 %	49 %
Kvinnor	56 %	51 %
Medelålder kvinnor	43,8 år	43,4 år
Medelålder män	42,8 år	41,3 år
Medelålder alla	43,4 år	42,3 år

Bild 2. Aktuell målgrupps köns- och åldersfördelning

Basuppgifter om målgruppen inom respektive stadsdel avser 61 granskade akter. De berörda stadsdelsförvaltningar nämner i sina verksamhetplaner för 2015, olika strategier för att rekrytera och behålla medarbetare. Som ett led i att belysa vikten av helhetssyn och kontinuitet för brukaren har inspektörerna i granskning 13 tagit fasta på frekvens av byten av handläggare i de aktuella ärendena. Resultatet visar att antal handläggarbyten varierar mellan stadsdelsförvaltningarna, vilket kan ha olika förklaringar. I Bromma har personalsituationen varit instabil både med avseende på handläggare men också chefer, medan det i Hägersten- Liljeholmen beskrivs som relativt stabilt, särskilt vad gäller ledningen.

Antal handläggare sedan 2012 -01	Bromma	Hägersten-Liljeholmen
1-3	12 %	73 %
4-6	56 %	22 %
6-8	19 %	-
8-10	13 %	5 %

Gemensamt för de båda stadsdelförvaltningarna var dels att alltför omfattande akter förekom, med inaktuell information, dels att det rådde en viss sammanblandning mellan olika lagrum vad gällde den digitala akten samt i pappersakten. I Hägersten- Liljeholmen hände det att akter delvis arkiverats på grund av platsbrist i aktskåpen. En akt i Bromma upptäcktes vid granskningen helt sakna dokument. I Hägersten-Liljeholmen stod brukare kvar i fel samhörighet i det digitala systemet och det förekom även en sammanblandning mellan brukaren och brukarens anhörig i två akter. Ur resultatet framgår även att handläggare vid båda de granskande stadsdelsförvaltningarna uttrycker att samverkan mellan enheterna och grupperna fungerar bra och att det är okomplicerat att vara medhandläggare. Handläggarna upplever att de lär sig mycket av varandra. Däremot skiljer sig synen, mellan de två stadsdelsförvaltningarna, på hur brukaren uppfattar värdet av att ha två handläggare. I Hägersten – Liljeholmens verksamhetsplan för 2015 beskrivs att kollegiegranskning genomförs två gånger per år.

I såväl Bromma som Hägersten-Liljeholmens verksamhetsplaner för 2015, anges mål kring brukarens delaktighet och möjlighet att föra fram sina önskemål och synpunkter. Det råder dock en skillnad mellan de uttalade målen och vad granskningen visar. I Bromma framkom brukarens resurser i knappt en tredjedel av de granskade akterna medans det i Hägersten-Liljeholmen framkom i drygt hälften av akterna. Granskningen visade att utfallet av utbildningar kring SIP, liksom former för fungerande samverkan tycks variera mellan stadsdelsförvaltningarna då andel planer skiljer sig åt. Bromma hade en högre andel planer jämfört med Hägersten-Liljeholmen. För att kunna möta behov hos medborgaren på bästa

sätt har olika former för organisation samt mottagning valts i de två stadsdelsnämnderna. En viktig del i att nå ökad delaktighet hos brukare med komplexa behov, är lättillgänglig information, där Hägersten – Liljeholmen kan ses som ett gott exempel då de använder sig av klarspråk. [22] Rutiner och checklistor finns som stöd för ärendegång, medhandläggning samt för samverkan internt och externt.

Bromma har sedan augusti 2015 en mottagningsfunktion, för bland annat socialpsykiatrins redan aktuella brukare samt andra personer som vill komma i kontakt med enheten. Förutom detta är målgruppens handläggare i stort sett tillgängliga under kontorstid. Handläggare vid enheten för funktionsnedsättning har telefontid samt en jourtelefon som är öppen hela arbetsdagen. Stadens Kontaktcenter tar även emot en viss del av enhetens samtal. Hägersten- Liljeholmen stadsdelsförvaltning saknar en organiserad mottagningsfunktion, de har en svarstelefon större delen av kontorstiden. Handläggarna har inga telefontider utan strävar efter att vara tillgängliga någon tid varje dag, vid enhetens frånvaro tar Kontaktcenter emot deras samtal.

I alla vuxenärenden där barn berörs måste barnperspektivet beaktas, vilket antyddes till viss del i en av stadsdelsförvaltningarna. I Hägersten- Liljeholmen fanns exempel på att barnperspektivet beaktats och det framträdde svagt i berörda utredningar. I förekommande akter i Bromma saknades information om barnets situation.

[22] Texter skrivna på ett vårdat, enkelt och begripligt språk. www.sprakochfolkminnen.se

Inspektörernas analys

Kvalitetsområde - Trygg och säker

Inspektörerna har genomgående i granskningarna uppmärksammat alltför omfattande akter och menar att en aktöversyn krävs för effektivisering av arbetet. Akterna innehöll inaktuell och irrelevant information och handläggarna efterfrågar tydligare direktiv och gemensamma rutiner kring detta. Av flera olika skäl framstår vikten av regelbunden aktgenomgång, vilket blev tydligt i granskningen. I en stadsdel förekom att delar av akter arkiverades på grund av platsbrist, i en annan stadsdel saknades all dokumentation i en akt, samt att flera akter ej återfanns. Dessutom förekom en blandning mellan SoL- och LSS – dokument, såväl digitalt som i pappersakten. Det uppmärksammades i ett par akter att det rådde sammanblandning mellan den enskilde och dess anhöriga. Ovanstående exempel kan ses som avsteg från korrekt handläggning.

Ett återkommande dilemma som framkommit i flera granskningar, liksom vid chefssamtal, är bashandläggningen som till vissa delar är eftersatt i stadsdelsförvaltning. I granskning 12 förekom beslut som var bakåtdaterade eller hade överlappande tider. Vidare saknades vissa beslut av äldre datum, angående boendeinsatsen vilket numera har rättats till, enligt chefer vid uppföljningsmöten. Vid granskning har inspektörerna utgått ifrån att insatser enligt LSS, där behov bedöms bli långvariga, rekommenderas tillsvidarebeslut. I Älvsjö var vid granskningstillfället andelen tillsvidarebeslut endast 40 %, de beskriver vid uppföljning att en översyn av dessa beslut pågår. Inspektörer framhåller vikten av tillgängliga beslut vad gäller texten, men också utformning med en insats på varje dokument. Hägersten – Liljeholmen använder klarspråk vid gynnande beslut, men menar att svårigheter kan uppstå vid ett avslagsbeslut med att balansera de juridiska delarna mot ett lättillgängligt språk. Då enhetlighet saknades vad gäller beslutformuleringar kan stadens nya mallar ses som ett stöd till handläggarna för att öka tillgängligheten för brukarna.

Stadens riktlinjer anger årlig uppföljning av insats LSS 9§9 och att denna ska ske i enlighet med DUR-modellens anvisningar. Handläggarna i Enskede-Årsta-Vantör har även ett årshjul som stöd i planering av arbetet, vilket inspektörerna menar kan bidra till att hålla kvaliteten i handläggningen. Granskning 12 visar att stadsdelsförvaltningarna sköter uppföljningar frekvent men att dessa måste formaliseras i enlighet med DUR-anvisningar.

Dokumentationen utgör en väsentlig del i det systematiska kvalitetsarbetet och fyller flera viktiga funktioner.[23] I sammanhanget kan exempelvis nämnas Hägersten-Liljeholmens olika checklistor och rutiner som bidrar till en välfungerande handläggningsprocess. Ytterliggare moment för ökad rättsäkerhet och högre kvalitet i handläggningen, utgör kollegiegranskning som genomförs vid flera stadsdelsförvaltningar. Rörlighet i personalgruppen sägs särskilt i en av stadsdelsförvaltningarna vara en del av förklaringen till ojämn kvalitet i handläggningen. Personalens kompetens och erfarenhet är central för verksamheterna och personalförsörjningen är en nyckelfråga i kvalitetsarbetet.

För att kunna möta målgruppen med varierande behov behövs det specifik kompetens och individuellt anpassad kommunikation. Vad gäller personer som fått sin diagnos sent i livet ställs särskilda krav på socialtjänsten. Handläggarnas informationsskyldighet och motivationsarbete angående olika insatser och stöd, är viktiga delar för att nå målet om en trygg och säker myndighetsutövning.

Kvalitetsområde - Självbestämmande och integritet

Stadens satsning på utbildning i motiverande samtal (MI) fyller en viktig funktion och handläggare i Farsta menar att metoden gör skillnad i kontakt med brukare och deras närstående. Inspektörer vill även lyfta olika utvecklingsarbeten som pågår i stadsdelsförvaltningarna exempelvis kring bemötande, vilket bidrar till ett medvetet arbetssätt och höjer kvaliteten för brukare inom området. Älvsjö har på övergripande nivå arbetat med *god service med gott bemötande* och tagit fram en idéskrift där chefer och medarbetare får metodstöd i detta förhållningssätt.

I granskning 12 har inspektörerna har särskilt uppmärksammat den enskildes möjligheter till delaktighet, vilket även är ett centralt område i Socialstyrelsens föreskrifter om dokumentation.[24] I de berörda i akterna, beskrivs kommunikationssätt och hjälpmedel i stor utsträckning. Däremot bör tyngdpunkten vid uppföljningar öka, vad gäller brukarens nöjdhet och synpunkter. I sammanhanget behöver även behov av tolk identifieras i dokumentationen. Inspektörerna uppfattade att uppföljningar till viss del enbart framstod som en administrativ uppgift, då möten hölls utan vare sig brukare eller företrädare. Brukarenkäter kring nöjdhet och bemötande bör kompletteras med den personliga kontakten, om möjligt även utan boendets personal.

I granskning 13 uppmärksammandes brukarinflytande och bemötandefrågor vilket även lyftes fram i de berörda enheternas verksamhetsplaner för 2015. Av aktgranskningen kunde dock

[23] Förvaltningslagen, FL 15§, Socialtjänstlagen, SoL 11 Kap. 5§ och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS 21a §.
[24] SOSFS 2014:5, 5 kap.§ 7

utläsas att det rådde en differens mellan de uttalade målen och resultatet. För att uppnå mål för verksamheterna behöver den enskildes ställning stärkas och synliggöras med avsikt att bedriva ett medvetet socialt arbete. Vid inspektörernas senare uppföljning av de granskade verksamheterna, informerades om att arbete pågår för att stärka brukarperspektivet. Sammantaget kan ovanstående ställas i relation till KF-mål för 2015 och indikator, som anger att personer i målgruppen som upplever att de kan påverka insatsens utformning ska uppgå till 68 %.

Kvalitetsområde - Kunskapsbaserad verksamhet

Såväl kommunfullmäktige som stadens riktlinjer anger att DUR ska användas i flera led av handläggningsprocessen inom funktionshinderområdet. DUR är ett handläggarssystem där manualer för utredning och uppföljning ingår, vilket också kan sägas leda till en säkring av kvaliteten. Utbildningar och visst handläggarstöd erbjuds centralt men implementeringen lokalt är mer vag, enligt inspektörernas erfarenhet. DUR-systemet till trots kan i granskningar utläsas många variationer på utredningar, vilket ger svårigheter med såväl uppföljning som mätbarhet samt kontinuitet. Otillräckliga beställningar liksom undermålig och ojämn dokumentation av uppföljning medför svårigheter att mäta om brukarnas behov tillgodoses liksom utfall av insatsen vilket är ett viktigt syfte och ändamål med DUR. Ytterligare effekt är att den kunskapsbaserade socialtjänsten, som handläggare ska vara bärare av, förlorar i kontinuitet.

Vissa enheter har framtagna rutiner kring handläggningsprocessen, detta till trots framstår tydligt handläggarnas behov av konkret ärendehandledning. Med detta följer att stadens enheter måste hitta arbetssätt för att implementera och följa upp att rutiner fungerar. I syfte att säkerställa en hållbar socialtjänst måste olika metoder kring kompetensförsörjning bevakas, där nära arbetsledning och mentorskap samt en tillåtande atmosfär är viktiga komponenter. För att bemöta brukare inom målgruppen regelrätt ställs krav på handläggares kunskap om funktionsnedsättningar och dess konsekvenser, samt kompetens inom aktuell lagstiftning. Vid senaste granskningen beskrivs medhandläggning och samverkan som en lärande process. Nära samarbete mellan arbetsgrupper kan även underlätta och stimulera till byte mellan verksamhetsområden som i sin tur kan bidra till att handläggare stannar kvar på arbetsplatsen.

Kvalitetsområde – Helhetssyn

En av de bärande principerna i LSS är helhetssyn vilket särskilt måste beaktas vid handläggningen där behovsbedömningen är en av de viktigaste delarna. En aspekt på helhetssynen utgör socialtjänstens utredningar som överlag bör kompletteras med uppgifter om den enskildes intressen och resurser. Även den

sociala delen och bakgrundsinformation behöver ingå för att bli komplett menar inspektörerna Utredningen är oerhört central då den är en källa till information och behovsbedömning som ligger till grund för beställning och uppdrag till utföraren. I Älvsjö beskrivs arbete hos både beställare och utförare med att stärka brukares förmåga till kommunikation och inflytande. Enskede-Årsta-Vantör har tagit fram en vägledning om dokumentation, riktad till utförare. Dessa olika arbetssätt beskriver hur samverkan och flöde mellan beställare och utförare stärks, vilket gynnar målgruppen ur aspekter som delaktighet och rättssäkerhet.

Inspektörerna har i den senaste granskningen tagit fasta på om det råder en samsyn kring målgruppen som är i särskilt behov av sammanhållna insatser. Handläggare i de två stadsdelsförvaltningarna har motsatt uppfattning vad gäller brukarens syn på värdet med att ha två handläggare. Möjligen har detta sitt ursprung i hur enheterna är organiserade, om de har gemensam handledning samt om det finns tydliga rutiner och metoder för medhandläggning.

Stadens riktlinjer anger att det är viktigt att beakta och utforma insatserna utifrån ett barnperspektiv i alla vuxenärenden där barn kan komma att vara berörda. Inspektörerna menar att detta fortfarande är ett utvecklingsområde, då det endast kunde utläsas vagt i akterna vid granskning 13. Försök till detta kan skönjas men i stort tycks det råda en osäkerhet hos handläggarna kring gränsdragning, ansvar och befogenheter vid handläggning av dessa ärenden. Den barnchecklista som finns i Farsta kan vara en ett stöd i arbetet.

Det är angeläget att skapa en beredskap för personalförändringar och omorganisationer, då personalens kompetens och erfarenhet är central för verksamheterna och utgör en viktig del för en stabil handläggning, menar inspektörerna. Granskning 13 visar på att antal handläggarbyten varierar mellan de aktuella stadsdelsförvaltningarna, vilket kan kopplas ihop med lokal personalomsättning och omorganisation, då Bromma har haft en högre omsättning av handläggare och chefer än Hägersten-Liljeholmen. Inspektörer menar även att en stabil ledning bidrar till höjd kvalitet i verksamheterna. Staden bedriver ett övergripande uppdrag att se över personalsituation och handläggares arbetsförhållanden i syfte att skapa en mer hållbar socialtjänst i detta avseende.

Lagstiftningens intentioner vad gäller samverkan har inte uppfyllts och regeringen vill därför genom de senaste årens PRIO satsningar gynna särskilda målgrupper. Utbildningar har hållits på regional nivå med socialtjänst och landsting kring SIP och utfallet av dessa förefaller ha varierat, då det i Bromma var högre andel SIP än i

Hägersten-Liljeholmen. Ytterligare möjligheter till metodutveckling finns via Socialstyrelsens webbutbildning om SIP.[25] Personer aktuella för insatser inom LSS har även möjlighet att ansöka om en IP men inspektörerna har noterat att det inte är vanligt förekommande. En positiv förändring är att beslutsmallar i stadens digitala systemet numera även omfattar informationstext om IP, som kan leda till att fler planer upprättas, för ökad kvalitet och samsyn.

Kvalitetsområde Tillgänglighet

Som ett led i att åstadkomma jämlika levnadsvillkor framhåller Socialstyrelsen vikten av att kvinnor och män beviljas insatser utifrån individuella behov.[26] Resultat i granskning 12 tydliggjorde att fler män än kvinnor beviljas vissa insatser enligt LSS, vilket också Socialstyrelsen beskriver. En förklaring som ges är att män är överrepresenterade inom vissa diagnoser. Skillnaden var särskilt påfallande i Farsta där männen stod för 67,5 % av dem som beviljats boende enligt LSS. I Enskede-Årsta-Vantör används en checklista för jämställda beslut, vilket inspektörer menar kan öka medvetenheten och ge stöd för likställighet i handläggningen.

Former för kontakt och tillgänglighet ser olika ut över staden, då stadsdelsförvaltningarna har hittat sina interna lösningar för organisation samt mottagningsfunktion. Inspektörerna anser att brukaren har rätt till korrekt och lättillgänglig information för att uppnå maximal delaktighet och självbestämmande. Stadens enheter för funktionsnedsättning är knutna till kontaktcenter vilket ger en högre tillgänglighet för målgruppen. För socialpsykiatrins målgrupp råder inte samma klarhet vad gäller kontaktvägar, vilket blev tydligt i den senaste granskningen. Vad gäller nyttan och ändamålsenligheten med kontaktcenter, tycks synen från stadsdelförvaltningarna vara delad. Sammantaget kvarstår vissa frågor kring tillgänglighet och mottagningsfunktioner i staden, det är av stor vikt att det råder liknande rutiner staden över så att likställigheten för brukarna inte åsidosätts.

[25] www.kunskapsguiden.se
[26] *Insatser till kvinnor och män med funktionsnedsättning – Kartläggning och analys av könsskillnader inom LSS och SoL,* Socialstyrelsen, artikelnr.2011-12-22

Aktuellt från intresseorganisationer

Inspektörerna har sedvanligt under året haft kontakt med representanter från intresseorganisationer i de lokala råden för funktionshinderfrågor. Inför årsrapporten har brev sänts till 17 brukar- och intresseorganisationer för att ta del av för dem aktuella frågor och synpunkter. Inkomna svar redovisas i korthet nedan:

Autism och Asperbergföreningen
Stockholms stads leverantörsbyte 2014, i samband med nytt avtal om turbundna resor, har under 2015 varit en dominerande fråga och kommer enligt föreningen fortsätta att vara det under 2016. De har tillsammans med riksförbundet Attention och FUB Stockholm, skrivit till skolborgarrådet samt socialborgarrådet, liksom serviceförvaltningen och Samtrans, då de anser att de turbundna resorna med Samtrans inte fungerar.

Epilepsiföreningen i stor-Stockholm
Föreningen har under året arbetat med både möjligheter och risker med utvecklandet av digitala e-hälsotjänster inom landstinget. En parallell utveckling sker i staden när det gäller service och e-tjänster för personer med funktionsnedsättning. Enligt föreningen är de engagerade i frågan och arbetet fortgår under 2016.

För barn, unga och vuxna med utvecklingsstörning i Stockholm (FUB)
FUB har under 2015 sett en åtstramning i stadsdelsförvaltningarna vad gäller beslut om LSS-insatser. FUB har under året försökt att påverka byggnation av flexiblare boenden med särskilt stöd. Förbundet uttrycker att 2015 ”känns som ett förlorat år för funktionshinderrörelsen” då några större förbättringar för målgruppen inte har skett. Under 2016 kommer FUB att fokusera på ekonomin för målgruppen och vara med i ett EU-projekt som heter ”Lights on Rights” med fokus på mänskliga rättigheter för personer med intellektuell funktionsnedsättning. Arbetet kommer att bedrivas både nationellt och internationellt.

Föreningen för hörselskadade och döva barn med familjer
Föreningen framför synpunkter kring informationsöverföringen mellan landsting och kommun, som de menar är bristfällig. Dessutom beskriver de svårigheter kring information om och val av hjälpmedel för personer med hörselnedsättning. Särskilt trycker de på barns och ungdomars rättigheter till lättillgänglig information.

Hörselskadades förening i Stockholm (HRF)
Under 2015 har HRF arbetat med information och upplysning om ljudmiljön inte minst i skolan. Föreningen vill hitta ett bättre sätt att förbättra ljudmiljön för alla elever med hörselnedsättning inom Stockholm stad. De har planer på att starta en ljudmiljöinventering av skolorna samt en ljudmiljöfond. Temat för 2016 är *stark, synlig och hörselsmart*, de tre orden speglar HRFs ambitioner för såväl hörselskadade som för HRF som organisation.

Inspektörers planering 2016

Vårens granskning 14 fortsätter på samma tema som granskning 13, *helhetssyn och tillgänglighet* vid myndighetsutövningen. Stadsdelsförvaltningar som kommer att granskas är Kungsholmen, Skarpnäck, Spånga-Tensta och Älvsjö.

Under hösten 2016 planerar inspektörerna att granska ansöknings- och utredningsförfarande med avseende på insatsen personlig assistans. Teman för granskningen kommer att vara *trygg och säker* samt *självbestämmande och delaktighet.*

Bilagor

Bilaga 1. Instruktioner för funktionshinderinspektör
Bilaga 2. Manual för uppföljning av granskning