

**Funktionshinderombudsmannens  
första årsrapport till Kommunstyrelsen  
- avser verksamhetsåret 2002 -**

**FUNKTIONSHINDEROMBUDSMANNEN (FO)**

RIITTA-LEENA KARLSSON

DNR 326-1090/2003

## Innehåll

Innehåll .....	2
<b>Sammanfattning av årsrapportens synpunkter och förslag .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Redovisning av FO:s verksamhet år 2002 .....</b>	<b>6</b>
<b>1.1. FO:s instruktion .....</b>	<b>6</b>
<b>1.2. Organisation och arbetssätt .....</b>	<b>6</b>
<b>1.3. Information och upplysning om funktionen .....</b>	<b>7</b>
<b>1.4. Samarbete med organisationer, förvaltningar och andra myndigheter .....</b>	<b>7</b>
Projekt- och referensgrupper .....	7
Ombudsmän .....	8
Tillsynsmyndigheter .....	8
Kommuner och landsting .....	8
Stadens nämnder och styrelser .....	8
<b>1.5. Rådgivning och vägledning .....</b>	<b>8</b>
<b>1.6. FO:s synpunkter .....</b>	<b>10</b>
<b>2. Redogörelse av brister och förslag till förbättringsåtgärder .....</b>	<b>11</b>
<b>2.1. Alla har ett ansvar – ett förändrat synsätt.....</b>	<b>11</b>
Den nationella handlingsplanen för handikappolitiken .....	11
Stadens ansvar .....	12
<b>2.2. Brukarinflytande på riktigt.....</b>	<b>12</b>
<b>2.3. Tydliga mål för tillgänglighet och användbarhet .....</b>	<b>13</b>
Tillgänglighetsbegreppet .....	14
GFK:s tillgänglighetsprojekt .....	15
Nyproduktion måste bli tillgänglig .....	15
Forskning och tillgänglighet .....	15
Tillgängliga skolor .....	16
Tillgängliga möteslokaler/tillgänglig information .....	16
Handikapplaner .....	16
<b>2.4. Allas delaktighet i samhällslivet .....</b>	<b>17</b>
Skola för <u>alla</u> barn och ungdomar .....	17
Fritidsaktiviteter för <u>alla</u> barn och ungdomar .....	17
Fritidsaktiviteter för <u>alla</u> vuxna .....	18
Tillgängliga arbetsplatser .....	19
<b>2.5. Brister i myndighetsutövning .....</b>	<b>19</b>
Uppgifter från tillsynsmyndigheter .....	20
Behov av rådgivning och vägledning .....	21
Stadsövergripande behov .....	21
Behov av kontaktpersoner enligt LSS .....	21
Behov av särskilda boendeformer .....	21
Kvalitetskrav .....	22
LSS för personer med psykiska funktionshinder .....	23
Efterlevnad av lagar, policies och riktlinjer .....	23
<b>2.6. Bättre kompetens på alla nivåer .....</b>	<b>23</b>
Bemötandekompetens .....	24
Tillgång till personliga assistenter - en ödesfråga .....	24
Kompetensutvecklingsprojekt .....	25
<b>Bilaga: Instruktion för Stockholms stads Funktionshinderombudsman, FO.....</b>	<b>26</b>

## Sammanfattning av årsrapportens synpunkter och förslag

Funktionshinderombudsmannens (FO) första årsrapport lämnas till Kommunstyrelsen. FO-funktionen har organisatorisk tillhörighet till stadsledningskontoret men har en lokalmässig placering på Socialtjänstförvaltningen. FO ska agera inom fyra huvudområden; omvärldsbevakning, uppföljning, samarbete/samverkan samt därutöver vara ett forum för människor med funktionshinder, deras anhöriga och organisationer.

Under det första verksamhetsåret har insatserna prioriterats till

- a) spridning av information om funktionen för organisationer, stadens förvaltningar och andra myndigheter
- b) samarbete med handikapporganisationer och deltagande i handikapprådets sammanträden
- c) rådgivning och vägledning till enskilda, organisationer och förvaltningar.

Det har funnits en stor efterfrågan på funktionen, både till samarbetsinitiativ, information och utbildning. Funktionen används av enskilda personer med funktionshinder, representanter från organisationer, samarbetande myndigheter och av stadens förvaltningar.

- ? FO:s roll i staden behöver förtydliganden avseende överordnad ledning och lokalmässig placering. För att utveckla FO-funktionen bör denne få tillgång till handläggningsresurser.

### **1. Synsättet på ansvar måste förändras – alla verksamhetsområden i staden har ett ansvar för frågor som har handikappaspekter.**

I den nationella handlingsplanen ”Från patient till medborgare” (Reg. prop 1999/2000:79) som antogs av riksdagen år 2000 är målet att skapa ett samhälle som gör det möjligt för människor med funktionshinder att bli fullt delaktiga i samhällslivet. Handikappperspektivet ska föras in i offentligt beslutsfattande. Handikappolitiska frågor ska behandlas som medborgarfrågor. Frågor som berör vardagen för människor med funktionshinder får inte längre hänskjutas till socialtjänsten eller till hälso- och sjukvård. Det förekommer bristande helhetssyn i stadens arbete med uppgifter som har handikappaspekter. Generella mål för insatser för ”alla” utesluter människor med funktionshinder. Det sker avvikelser från gällande lagstiftning och regelverk beträffande tillgänglighet och myndighetsutövning. Kontrollen på efterlevnaden av stadens policy och riktlinjer brister. Offentliga möten sker i icke tillgängliga lokaler och informationsmaterial och möteshandlingar kan inte läsas av alla. Viktiga frågor som berör levnadsförhållanden för människor med funktionshinder avhandlas och beslutas i ansvariga nämnder utan brukarorganisationers delaktighet och inflytande under beslutsprocessen. I likhet med riksnivån finns behov av ett ändrat synsätt där handikappfrågorna ses som ett ansvar för alla samhällssektorer – ej enbart för socialtjänsten.

- ? Staden måste beakta innehållet i den nationella handlingsplanen för handikappolitiken och dess tillämpningsdokument i sin planerings- och budgetarbete och belysa funktionshinder-/handikappperspektivet i beslutsfattandet.

### **2. Staden måste använda sig av brukarinflytande – på riktigt.**

Det finns ett antal förvaltningar/nämnder som ger sina handikappråd förutsättningar för verkligt brukarinflytande, men det förekommer även stora brister. Nuvarande instruktioner för stadens handikappråd följs inte i stadens förvaltningar.

- ? Staden måste reglera systematisk användning av handikapprörelsens synpunkter och erfarenheter i handikappråd och i andra samverkansformer vid planering och beslut som berör levnadsförhållanden för personer med funktionshinder.

- ? Handikapprådets instruktioner måste revideras (arbetet har påbörjats) och instruktionerna ska följas av stadens nämnder och styrelser.
- ? Enhetliga arbetsformer och arvodering regler måste fastställas för samtliga råd.
- ? Rådets ledamöter måste erbjudas grundläggande introduktionsutbildning om den viktigaste lagstiftningen, stadens policy och riktlinjer och om stadens organisation och arbetssätt.

### **3. Arbetet med ökad tillgänglighet och användbarhet måste förbättras.**

För att Stockholms stad ska lyckas med de uppgifter som avses i den nationella handlingsplanen krävs ett handikappolitiskt program/handikapplan som grundar sig på FN:s standardregler. Ett program som sätter upp tydliga mål för åtgärder som ska undanröja hinder för delaktighet och jämlikhet för människor med funktionshinder. Målinriktat tillgänglighetsarbete i staden kräver inventeringsarbete, åtgärdsplaner samt systematisk uppföljning och utvärdering av insatserna.

- ? Inventeringsarbete måste prioriteras avseende tillgänglighet för personer med funktionshinder i stadens offentliga lokaler/platser såsom möteslokaler och skolor.
- ? Staden måste fortsätta med det påbörjade arbetet med tillgänglighetsplaner för yttre miljöer i staden och med åtgärdsplaner utifrån dessa.
- ? Staden måste ange tydliga tillgänglighetsmål på lång och på kort sikt.
- ? Stadens tillgänglighetsmål måste framgå i stadens översiktplan och genomsyra stadens planprocess.
- ? Stadens handikappolitiska program/handikapplan måste ange tydliga mål som ska utgöra ett underlag för handikapplaner/åtgärdsplaner i nämnder och styrelser. Det handikappolitiska programmet/anvisningarna för stadens handikapplaner måste revideras (arbetet har påbörjats).
- ? Staden måste ge ett tydligt budskap om att åtgärdsplaner/handikapplaner ska upprättas och följas upp i anslutning till verksamhetsplanering/bokslut och att alla nämnder och styrelser har ansvar för tillgänglighetsåtgärder inom sina verksamhetsområden.
- ? Staden måste utöva bättre kontroll så att Plan- och bygglagen och stadens policydokument om tillgänglighet efterlevs.

### **4. Delaktighet**

Grundläggande princip för alla aktiviteter och verksamheter som riktas till stadens invånare är att alla – även personer med funktionshinder – har tillträde till stadens verksamheter. I allmänna måldokument används ofta uttrycket ”alla” – men i verkligheten tenderar ”alla” få betydelsen ”alla med undantag för personer med funktionshinder”.

Stockholms stad har bristande tillgång till fritidsaktiviteter för barn och ungdomar med funktionshinder. Dessa gäller delvis även vuxna med funktionshinder där det förekommer önskemål om och behov av riktade specialverksamheter med särskild kompetens. Människor med funktionshinder är överrepresenterade i arbetslöshetsstatistiken. Goda förebilder inom offentliga förvaltningar – även i Stockholms stad – saknas när det gäller intresset och aktivitet för anställning av personer med funktionshinder

- ? Staden måste ta kommunövergripande initiativ för att skapa anpassade fritidsaktiviteter för barn, ungdomar och vuxna med funktionshinder.

- ? Staden måste utveckla idéer kring tillgängligt arbetsliv för personer med funktionshinder samt ange mål för staden som arbetsgivare.

## **5. Kvaliteten i myndighetsutövningen måste förbättras**

65 % av rådgivning och vägledningssamtal till FO handlar om myndighetsutövning. Stockholms stad har ett antal icke verkställda beslut och domar. Staden har stora svårigheter att hitta lösningar inom vissa behovsområden. Det är nödvändigt att handläggningen sker utifrån gällande lagstiftning och att stadens policies och riktlinjer följs. Staden måste främja korrekt myndighetsutövning.

- ? Staden måste genomföra inventeringar av stadsövergripande behov beträffande stödinsatser för människor med funktionshinder och planering utifrån detta för att förhindra förekomsten av icke verkställda beslut och domar.
- ? Staden måste fortsätta med aktiv utbyggnad av bostäder med särskild service, underlätta för rekrytering av kontaktpersoner och vidta åtgärder för att underlätta för rekrytering av personliga assistenter och tillämpa LSS-lagen även för personer med psykiska funktionshinder,
- ? Spridning av kunskap om gällande lagstiftning och om stadens riktlinjer och policydokument måste pågå fortlöpande och staden måste beakta insatsernas kvalitet så att lagstiftningen följs,
- ? Fortsatt fortbildning och kompetensutveckling måste ges till stadens handläggare som beslutar om kommunens insatser för människor med funktionshinder.

## **6. Kompetens**

Inom många verksamhetsområden behövs bättre kompetens om levnadsvillkoren för människor med funktionshinder och kunskap om vilka konsekvenser olika beslut innebär för människors vardag. Det behövs kunskaper om detta inom samtliga verksamhetsområden i staden, inte minst inom tekniska förvaltningar, inom skolan och inom stadsdelsförvaltningarnas socialtjänst.

- ? ”Det nationella programmet för att öka kompetensen om bemötandet” måste användas vid fortbildning på stadens arbetsplatser.
- ? Staden måste ha en strategi för kompetensutveckling för personalgrupper som ger stödinsatser för personer med funktionshinder.
- ? Staden måste vidta strategisk och långsiktig planering för rekrytering och kompetensutveckling av personliga assistenter.

# 1. Redovisning av FO:s verksamhet år 2002

## 1.1. FO:s instruktion

Kommunfullmäktige i Stockholms stad beslutade den 27 november 2000 (utl. 200:234) att inrätta en funktion som stadens ombudsman för frågor om funktionshinder, funktionshinderombudsman, FO. Kommunstyrelsen uppdrogs att fastställa instruktion som fastställdes i Kommunstyrelsen den 28 mars 2001 (Bilaga).

För funktionshinderombudsmannens kostnader avsattes 1 mkr. En viktig utgångspunkt för funktionen har varit att stadens FO skall arbeta med övergripande policyfrågor och principer och att FO inte ska gå in i enskilda ärenden. FO ska agera inom fyra huvudområden; omvärldsbevakning, uppföljning, samverkan samt därutöver vara ett forum för människor med funktionshinder, deras anhöriga och organisationer. FO har i uppgift att i anslutning till sina arbetsuppgifter informera om den statliga handikappombudsmannen (HO) och tydliggöra skillnaden i förhållande till den lokala kommunala funktionen som FO i Stockholms stad.

Av instruktionen framgår att FO skall avge årlig rapport till Kommunstyrelsen. Denna rapport skall innehålla 1) redovisning av årets verksamhet, 2) belysning av brister och 3) redogörelse för förbättringsarbetet.

## 1.2. Organisation och arbetssätt

Organisatorisk tillhör funktionen stadsledningskontoret. Den fysiska placeringen är i Socialtjänstförvaltningens lokaler. FO har i uppgift att arbeta med samtliga förvaltningar. Oklarheter förekommer om vem/vilka i stadens ledning som ska ansvara för kontakt och ledarskap för FO. Under år 2002 har socialborgarrådet/ socialroteln ansvarat för den huvudsakliga kontakten mellan stadens ledning och FO. Därutöver har det funnits samarbetskontakter med stadsdirektörer.

Målet för FO:s arbete under det första verksamhetsområdet har varit att utveckla arbetsformer där funktionen blir en resurs för både enskilda och för stadens verksamheter. Det har varit viktigt att tydliggöra att FO ej kan användas som ombud eller företrädare för enskilda och att FO inte heller kan överpröva ansvariga nämnders beslut.

Det första året har bestått i att dels skaffa kunskaper om stadens verksamheter, dels ta reda på de områden som brukarorganisationerna framhåller som de viktigaste utvecklingsområdena utifrån olika handikapperspektiv. Det löpande arbetet har medfört direkta kontakter med berörda förvaltningar. Dessa kontakter har tagits på informell väg tjänstemän emellan. Arbetssätt som har varit tidsbesparande och har krävt minsta möjliga administrativa insatser har prioriterats. Det kvarstår att avgöra i vilken mån kontakter och initiativ ska tas på ett formellt och dokumenterat sätt för att uppnå bästa resultat.

Följande aktiviteter har prioriterats under det första verksamhetsåret 2002:

- ? Spridning av information om funktionen för organisationer, stadens förvaltningar och andra myndigheter
- ? Samarbete med handikapporganisationer och deltagande i handikapprådets sammanträden
- ? Rådgivning och vägledning till enskilda, organisationer och förvaltningar

### 1.3. Information och upplysning om funktionen

Möten med olika intresseorganisationer och föreningar har prioriterats. Dessa möten har innehållit information om funktionen och om stadens verksamhet. Samtidigt har FO fått kunskap om organisationernas synpunkter på stadens verksamhet och fått vetskap om de mest angelägna frågorna för respektive organisation.

En broschyr om FO-funktionen har tagits fram och kommer att produceras även i lättläst-, punktskrifts- och kassett/cd-version. Information om FO finns på stadens hemsida [www.stockholm.se](http://www.stockholm.se). Media, särskilt handikappföreningarnas tidskrifter, har uppmärksammat och beskrivit funktionen och arbetsuppgifterna. Under det första verksamhetsåret har FO haft totalt 28 mediakontakter, inklusive handikappföreningarnas tidskrifter.

### 1.4. Samarbete med organisationer, förvaltningar och andra myndigheter

Det finns en stor efterfrågan på FO-medverkan vid utbildningsinsatser samt på informations- och samarbetsmöten. FO har deltagit i 294 samtal/möten under sitt första verksamhetsår.

Mötena har fördelat sig relativt jämnt mellan stadens tjänstemän och handikapporganisationer. FO har deltagit i 88 samarbetsmöten med stadens förvaltningar, i 68 möten hos handikapporganisationer och träffat andra samarbetande myndigheter/företag vid 51 tillfällen under året. FO har medverkat vid 32 utbildningsdagar/seminarier/konferenser under år 2002 och deltagit i möten hos 22 av stadens 34 handikappråd.

Statistik; informations- och samarbetsmöten 2002			
	Jan - juni	Juli - dec	Summa 2002
Tjänstemän i stadens förvaltningar	66	22	88
Handikapporganisationer	50	18	68
Övriga	22	29	51
Varav			
Landstinget	5	7	
Statliga myndigheter	4	7	
Företag mm	13	15	
Stadens handikappråd	11	12	23
Medverkan i utbildningsinsatser	14	18	32
Utländska studiebesök	2	2	4
Mediakontakter	14	4	28
<b>Informations-/samarbetsmöten totalt under året</b>			<b>294</b>

#### *Projekt- och referensgrupper*

FO har i uppgift att utveckla goda samarbetsformer med andra myndigheter. Funktionen efterfrågas som stadens kontaktperson till många angelägna projekt och samarbetsinitiativ. Ensamfunktionen tillåter inte deltagande i dessa grupper annat än vid enstaka möten som adjungerad. Under år 2002 startade förberedelserna inför Europeiska handikappåret 2003. Stockholm stad avsatte 300 tkr för aktiviteter under Europeiska Handikappåret 2003. FO utsågs till stadens kontaktperson i samarbetskontakter med organisationerna. Därutöver har handikapporganisationer med staden som medsökande sökt ytterligare statliga projektbidrag för aktiviteter som ska äga rum under handikappåret 2003.

### *Ombudsmän*

De statliga ombudsmännen bevakar samhällsfrågor med handikappaspekter. FO följer dessa myndigheters bevakning och rapporter för att sprida information och kunskap om dessa till stadens ansvariga förvaltningar. Flera av de statliga ombudsmännens uppgifter har koppling till mänskliga rättigheter. Handikappombudsmannen HO bevakar rättigheter och intressen för människor med funktionshinder. Utgångspunkten för arbetet är FN:s standardregler om delaktighet och jämlikhet för människor med funktionshinder och FN:s allmänna förklaring om de mänskliga rättigheterna. Barnombudsmannen (BO), Ombudsmannen mot etnisk diskriminering (DO), Jämställdhetsombudsmannen (JämO), Ombudsmannen mot diskriminering på grund av sexuell läggning (HomO) berör även funktionshindrades levnadsförhållanden. FO har haft ett möte med HO för att tydliggöra gränserna för stadens funktion i förhållande till den statliga myndigheten.

Handikappfrågor berör även de övriga kommunala ombudsmännen i Stockholms stad. FO har regelbundna samarbetskontakter med stadens äldreombudsman och med stadens diskrimineringsfunktionär.

### *Tillsynsmyndigheter*

FO har regelbundna samarbetskontakter med Länsstyrelsen och Socialstyrelsen som ansvarar för tillsynsverksamheten inom kommunernas handikappomsorg. Dessa myndigheters uppgifter om den aktuella situationen i Stockholms stad beaktas i FO:s rapportering om situationen i Stockholms stad.

### *Kommuner och landsting*

FO har regelbundna samarbetskontakter med Kommunförbundet i aktuella frågor som berör kommunalt ansvar och levnadsförhållanden för människor med funktionshinder. Därutöver har FO återkommande samarbetskontakter med olika landstingsverksamheter (till exempel rehabiliterings- och habiliteringsverksamheter) som ansvarar för landstingsinsatser som har betydelse för människor med funktionshinder och där behovet av samarbete mellan myndigheter har avgörande betydelse.

### *Stadens nämnder och styrelser*

FO har under 2002 deltagit i informationsmöten riktade för samtliga förvaltningschefer i stadens förvaltningar med undantag för de kommunala bolagen. FO har under det första året prioriterat samarbetskontakterna till ett antal "nyckelförvaltningar" i tillgänglighetsarbetet såsom förvaltningarna tillhörande Gat- och fastighetsnämnden, Stadsbyggnadsnämnden, Idrottsnämnden och Utbildningsnämnden. I frågor angående myndighetsutövning har FO haft samarbete med socialtjänstförvaltningen och med stadens juridiska enhet. Kontakter med anställda på samtliga stadsdelsförvaltningar har förekommit särskilt i anslutning till utbildningsinsatser som har genomförts av Socialtjänstförvaltningen i samarbete med stadens juridiska enhet.

## **1.5. Rådgivning och vägledning**

Kontakter med enskilda har skett huvudsakligen via telefonsamtal och per brev. FO har ej tagit emot besök av enskilda och inte heller gjort några hembesök. Denna arbetsmetod tydliggör att funktionen ej ska företräda enskilda personer. På detta sätt prioriteras insatserna till ett större antal människor och att funktionen håller sig på den strukturella och övergripande nivån som förordas i instruktionerna. När ombuds- eller företrädarfunktionen har efterfrågats har FO enligt överenskommelse med handikapporganisationerna hänvisat till



organisationernas ombud samt informerat om den statliga Handikappombudsmannens (HO) roll.

Totalt 594 samtal där man har sökt FO-kontakt för rådgivning, information eller samarbetskontakter är registrerade. Samtalen fördelar sig relativt jämt mellan brukare/handikapporganisationers representanter och mellan tjänstemän från staden och från andra myndigheter. Vid 40 tillfällen har samtal inkommit från boende eller tjänstemän i andra kommuner. Majoriteten av dessa samtal har handlat om ansökan om förhandsbesked inför planerad flyttning till Stockholm.

Övervägande andel samtal handlar om myndighetsutövning. Frågorna handlar om själva myndighetsutövningen; ansökan, utredning, beslut och möjligheten att överklaga. Dessutom förekommer frågor om olika stödformerna och om lagstiftning.

Totalt 32 brev/skrivelser har inkommit till FO med förfrågningar som berör funktionshinderområdet. 35 skrivelser riktade till andra mottagare har inkommit till FO för kännedom. Innehållet i dessa skrivelser handlar i huvudsak om myndighetsutövning, tillgänglighet och om förhållanden i stadens verksamheter. Därutöver inkommer post med enkla förfrågningar om råd, om stadens riktlinjer och om informationsmaterial samt inbjudningar till möten, utbildningar, konferenser med mera.

<b>Statistik; inkomna telefonsamtal 2002</b>					
<b>Månad</b>	<b>Brukare</b>	<b>Handikapp-organisationer</b>	<b>Tjänstemän mm</b>	<b>Andra kommuner</b>	<b>Totalt</b>
Januari	10	11	17	3	41
Februari	23	11	21	6	61
Mars	16	6	28	5	55
April	17	17	29	5	68
Maj	18	10	24	2	54
Juni	12	5	23	1	41
Juli	-	-	-	-	-
Augusti	15	10	25	3	53
September	14	17	32	5	48
Oktober	10	4	29	5	48
November	8	9	39	1	57
December	15	7	22	4	48
<b>Totalt</b>	<b>158</b>	<b>107</b>	<b>289</b>	<b>40</b>	<b>594</b>

<b>Samtalsinnehåll</b>	<b>Antal</b>	<b>%</b>
Samtal rörande myndighetsutövning, rådgivning, vägledning	387	65
Samtal rörande samarbete, information/utbildning	148	25
Samtal rörande fysisk tillgänglighet	59	10
<b>Totalt</b>	<b>594</b>	<b>100</b>
Telefonen har varit oöppnad vecka 7, 27, 28, 29, 30 och 31 p g a semester/ledighet		

Upplysningstjänster inom funktionshinderområdet ges även av Stockholms läns landsting i Handikappupplysningen (HU). Handikappupplysningen ger stöd och vägledning, information och upplysning om rättigheter och om vart man kan vända sig med sin aktuella fråga. Samtal till landstingets patientnämnd handlar i huvudsak om behandling och bemötande. Enbart ett fåtal anmälningar berör yngre personer med funktionshinder och som har kommunala vårdinsatser. I samtalen framförs bland annat behov hos yngre personer med svåra

hjärnskador eller med neurologiska sjukdomar. Det framförs också att personlig assistans fungerar bristfälligt och att lämpliga boendeformer saknas.

## 1.6. FO:s synpunkter

- ? FO:s placering i stadens organisation beträffande lokalmässig placering och överordnad ledning behöver tydliggöras och funktionen behöver tillgång till administrativa/utredningsresurser

Den gällande instruktionen för FO är ändamålsenlig och utgör ett bra grundläggande stöd vid funktionens utformning. Instruktionerna ger tydlighet i ansvarsfördelningen mellan ansvariga förvaltningar och FO, vilket är av stor betydelse vid hantering av enskilda ärenden i anslutning till rådgivning och vägledning. Instruktionen betonar FO-rollens uppgift att vara en resurs och ett komplement för stadens nämnder, styrelser, handläggare och myndigheter. FO engagerar sig i frågor som berör olika typer av funktionshinder – utan avgränsningar. Likaså kan frågor beröra alla åldersgrupper. Den första FO har fått i uppgift att utforma rollen utifrån gällande instruktioner. Funktionen bör utvärderas efter ett par år. Utvärderingen bör inhämta synpunkter om FO-funktionens betydelse från stadens förvaltningar, samarbetande myndigheter och från handikapporganisationer.

FO:s nuvarande geografiska placering är i Socialtjänstförvaltningens lokaler med socialroteln som närmaste kontakt med stadens ledning. Detta förhållande förstärker den otidsenliga fokuseringen på funktionshinder som enbart en social fråga. FO:s fysiska placering har dock en mindre betydelse om samtliga verksamhetsområden i staden tar sitt ansvar och beaktar handikappaspekter i sin verksamhet.

I uppgiften att uppmärksamma brister ingår även insamling av fakta. I nuvarande förhållanden kan FO grunda sina påståenden i huvudsak på uppgifter och fakta från andra funktioner och myndigheter. Arbetsuppgifterna är omfattande i förhållande till de möjligheter som en person utan administrativa stödresurser kan genomföra. Ensamfunktionen ger inte utrymme för egna uppföljningar och studier. Detta är en brist eftersom uppföljningen av efterlevnaden av lagar och riktlinjer är en av funktionens huvuduppgifter.

Det förekommer behov och efterfrågan av en tjänsteman som kan representera staden i sin helhet i olika typer av funktionshinderfrågor. FO kan med fördel i vissa övergripande sammanhang fungera som en kontaktperson i samarbetet mellan staden och andra myndigheter. Det finns dock en risk att FO används som handläggare till exempel vid enkätsvar med mera. Omfattande handläggaruppgifter är ett hinder för arbetet utifrån fastställda instruktioner.

FO har inte angivit särskilda telefontider då samtalen har tagits emot under hela tjänstgöringstiden. Vid förhinder (möten/besök med mera) har samtalen inkommit till en röstbrevlåda för senare åtgärd enligt önskemål. Avsikten har varit att erbjuda en god tillgänglighet till telefonrådgivning och vägledning. Ensamfunktionen innebär att FO-funktionen ej går att nå vid FO:s semestrar, ledighet och eventuell sjukdom då det saknas en resurs för telefonsamtal, brevsvår med mera. Funktionen saknar en programvara för datorbaserad anonym registrering av samtals innehåll och FO:s åtgärd. Inledande kontakter har tagits för att anpassa äldreombudsmannens programvara för samtalsregistrering (HERA) till FO-funktionens behov.

Kvaliteten i FO-funktionen utifrån instruktionens syften kan vidareutvecklas med hjälp av handläggningsresurser. Inspektörsfunktioner inom äldreberedningens kansli kan ses som en förebild när det gäller att belysa kvaliteten i stadens verksamheter.

## 2. Redogörelse av brister och förslag till förbättringsåtgärder

### 2.1. Alla har ett ansvar – ett förändrat synsätt

- ? Staden måste beakta innehållet i den ”Nationella handlingsplanen för handikappolitiken” och dess tillämpningsdokument i sitt planerings- och budgetarbete och belysa funktionshinder/handikapperspektivet i beslutsfattandet.

#### *Den nationella handlingsplanen för handikappolitiken*

I den nationella handlingsplanen ”Från patient till medborgare” (Reg. prop 1999/2000:79) som antogs av riksdagen år 2000 är målet att skapa ett samhälle som gör det möjligt för människor med funktionshinder att bli fullt delaktiga i samhällslivet. Diskriminering av funktionshindrade ska bekämpas och alla politikerområden ska genomsyras av ett handikapperspektiv. Handikapperspektivet ska föras in i offentligt beslutsfattande. Det handikappolitiska arbetet ska särskilt inriktas på:

- ? Att identifiera och undanröja hinder för full delaktighet i samhället för människor med funktionshinder,
- ? Att förebygga och bekämpa diskriminering mot personer med funktionshinder,
- ? Att ge barn, ungdomar och vuxna med funktionshinder förutsättningar för självständighet och självbestämmande.

Enligt den nationella handlingsplanen ska följande tre huvudområden prioriteras under de närmaste åren:

- ? Att se till att handikapperspektivet genomsyrar alla samhällssektorer,
- ? Att skapa ett tillgängligt samhälle,
- ? Att förbättra bemötandet.

I handlingsplanen för handikappolitiken slås fast att handikappolitiken ytterst är en demokratifråga. De handikappolitiska frågorna ska behandlas som medborgarfrågor och inte som frågor som förknippas med enbart hälso- och sjukvård eller socialtjänst.

Varje kommun måste skaffa sig ett långsiktigt åtgärdsinriktat arbetssätt som säkrar att kraven kommer naturligt in i det dagliga arbetet inom varje kommunal sektor. Kommunala kostnader i anslutning till tillgänglighetsarbetet måste ses som investeringar som kommer att sänka kommunens kostnader på sikt. Kostnader för färdtjänst, assistans och ledsagning är delvis kostnader som följer av ett otillgängligt samhälle.

Handikappombudsmannen håller på att ta fram riktlinjer för vad dessa krav på tillgänglighet ska innebära. Dessa riktlinjer ska presenteras under våren 2003. Handikappombudsmannen ska under 2003 följa myndigheternas arbete med att ta fram handlingsplaner för att förbättra tillgängligheten. Stat, kommun och landsting bör ställa krav på tillgänglighet i sina upphandlingar.

HO: s nationella tillgänglighetscenter har bland annat i uppgift att ta fram ett underlag om krav på tillgänglighet till myndigheternas lokaler, information och verksamhet. Dessa rekommendationer ska användas när myndigheter upprättar sina handlingsplaner och gör prioriteringar. Viktiga målgrupper för tillgänglighetscentrets arbete är statliga och kommunala

myndigheter, näringsidkare, byggherrar och olika yrkesgrupper som är i nyckelpositioner i tillgänglighetsarbetet – till exempel arkitekter.

För att förbättra bemötandet har Statens institut för särskilt utbildningsstöd (SISUS) haft ett uppdrag att ta fram program och material för kompetensutveckling av offentligt anställda i bemötandefrågor. Materialet är klart våren 2003.

### *Stadens ansvar*

Det finns tydliga tecken på bristande helhetssyn i stadens arbete med uppgifter som har med handikappaspekter att göra. En otidsenlig syn på handikappfrågorna råder även inom Stockholms stad där frågor med handikappaspekter tenderar att tillhöras socialtjänstens och handikappomsorgens ansvarsområde. Med utgångspunkt i FN:s standardregler och stadens övergripande handikapplan finns det handikappaspekter inom flertalet samhällsområden. Staden måste på alla sätt bekämpa det förlegade synsättet att handikappfrågor är lika med sociala frågor.

Offentliga möten sker i icke tillgängliga lokaler och informationsmaterial och möteshandlingar kan inte läsas av alla. Viktiga frågor som berör levnadsförhållanden för människor med funktionshinder avhandlas och beslutas utan brukarorganisationers delaktighet och inflytande. Generella mål för insatser för "alla" utesluter återkommande människor med funktionshinder. Uttrycket "alla barn" tenderar att avse barn utan funktionshinder till exempel vid skolplanering, fritidsverksamheter, kolloverksamhet, sommarjobb för ungdomar med mera. I tillgänglighetsarbete har alla stadens förvaltningar och arbetsplatser ett avgörande ansvar. Vid nybyggnation (exemplvis Hammarby Sjöstad) sker avvikelser från gällande lagstiftning och regelverk beträffande tillgänglighet. Kontrollen på efterlevnaden av stadens riktlinjer inom tillgänglighetsområdet brister. För att målet med en tillgänglig huvudstad ska kunna uppnås, krävs ett medvetet ansvarstagande inom stadens olika verksamhetsområden.

## **2.2. Brukarinflytande på riktigt**

- ? Staden måste reglera systematisk användning av handikapprörelsens synpunkter och erfarenheter i handikappråd och övrigt vid planering och beslut som berör levnadsförhållanden för människor med funktionshinder.
- ? Rådens instruktioner måste revideras (arbetet har påbörjats) och instruktionerna ska följas av stadens nämnder och styrelser,
- ? Enhetliga arbetsformer och arvoderingsregler måste fastställas för samtliga råd,
- ? Grundläggande introduktionsutbildning måste ges till rådens ledamöter. Ledamöter måste känna till den viktigaste lagstiftningen, stadens policy och riktlinjer och stadens organisation och arbetssätt.

Brukarinflytandet regleras i både Socialtjänstlagen och i Lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade. Dessutom finns reglering av föräldramedverkan bl a i förskola och skola.

Under år 2002 har staden haft 34 handikappråd. Utöver ett handikappråd som är knutet till Kommunstyrelsen finns 33 nämndanknutna handikappråd: Stadsdelsnämnderna 1-18, Bostadsförmedlingsstyrelsen, Brand- och civilförsvarsnämnden, Gatu- och Fastighetsnämnden, Idrottsnämnden, Integrationsnämnden, Kulturnämnden, Kyrkogårdsnämnden, Miljö- och hälsoskyddsnämnden, Museinämnden, Näringslivsnämnden, Renhållningsnämnden, Socialtjänstnämnden, Stadsbyggnadsnämnden, Utbildningsnämnden, Överförmyndarnämnden

Handikappråden har i uppgift att bevaka samhällsfrågor som berör människor med funktionshinder. Arbetet med ett förslag till nya instruktioner för stadens handikappråd har satts i gång i den arbetsgrupp som har bildats i anslutning till Kommunstyrelsens handikappråd.

Råden ska samla in synpunkter och erfarenheter från intresseorganisationerna samt vid behov initiera förbättringar i stadens verksamheter. Handikapporganisationernas samarbetsorgan i Stockholms kommun - HSO-Stockholm - nominerar ledamöter och ersättare som utses till handikappråden av respektive nämnd. Det förekommer brister i kompetens även inom stadens handikappråd och organisationerna har svårigheter att få representation till samtliga handikappråd. Rådens representanter behöver kunskap om beslutsordningen i staden och om hur stadens styrs. Ett introduktionsprogram/utbildningsdagar för handikappråden har genomförts för första gången under 2002. Genomförandet var ett samarbete mellan gatu- och fastighetskontoret, stadsbyggnadskontoret, Socialtjänstförvaltningen och funktionshinderombudsmannen.

Det finns ett antal förvaltningar som ger sina handikappråd ett verkligt inflytande men det finns även brister i stadens hantering av handikappråd. Instruktioner för råden följs inte. Underlag till planerings- och beslutsunderlag där handikappaspekter måste beaktas framläggs för sent - eller inte alls - till de berörda handikappråden. Det är angeläget att råden kommer in tidigt i beredningsprocessen så att rådets synpunkter kan beaktas där och inte först när ett tjänsteutlåtande redan är klart för beslut. Rådet ska ha möjligheter att lägga synpunkter på i princip alla ärenden som har handikappaspekter. Rådets synpunkter bör redovisas i det beslutsunderlag som går till den beslutsfattande nämnden/styrelsen. Möten ska hållas i fysiskt tillgängliga lokaler med hörselslingor och med tillgång till teckentolk samt tillgängligt arbetsmaterial.

### **2.3. Tydliga mål för tillgänglighet och användbarhet**

- ? Staden ska ange ett tydligt politiskt budskap om tillgänglighetsmål på lång och på kort sikt.
- ? Fastställda tillgänglighetsmål ska framgå i stadens översiktplan och genomsyra stadens planprocess.
- ? Tydliga mål ska anges i stadens handikappolitiska program/handikapplan som ska utgöra ett underlag för handikapplaner/åtgärdsplaner i nämnder och styrelser. Det handikappolitiska programmet/mall/anvisningar för stadens handikapplaner måste revideras (arbetet har påbörjats).
- ? Staden måste ge tydliga budskap om att planer ska upprättas och följas upp i anslutning till verksamhetsplanering/bokslut och att alla nämnder och styrelser har ansvar för tillgänglighetsåtgärder inom sina verksamhetsområden.
- ? Staden måste utöva bättre kontroll så att plan- och bygglagen och stadens policydokument om tillgänglighet efterlevs.
- ? Staden måste genomföra heltäckande inventeringar och upprätta handlingsplaner beträffande tillgänglighet i stadens offentliga lokaler.
- ? Staden måste fortsätta med det pågående arbetet med tillgänglighetsplaner och åtgärdsplaner för yttre miljöer i staden.
- ? Staden måste beakta tillgänglighetskrav vid offentlig upphandling.

### *Tillgänglighetsbegreppet*

Tillgänglighetsbegreppet i vida bemärkelse avser fysisk tillgänglighet, kommunikation/tillgänglig information, bemötande med mera. Arbetet med tillgänglighet lyfts fram i den nationella handlingsplanen för handikappolitiken. I handlingsplanen ställs bland annat krav på att myndigheter, allmänna platser och kollektivtrafik ska vara tillgängliga för alla senast 2010. Krav på tillgänglighet ska beaktas vid offentliga upphandlingar.

Plan- och bygglagen anger krav som kan ställas på tillgänglighet på allmänna platser som gator och torg, och lokaler som är öppna för allmänheten, till exempel restauranger och affärer. Boverket skall ge tillämpningsregler till Plan- och bygglagen (PBL).

Tillämpningsreglerna syftar till att förtydliga och precisera lagens krav på att enkelt åtgärdade hinder mot tillgänglighet och användbarhet för personer med nedsatt rörelse- och orienteringsförmåga i byggnader och i lokaler dit allmänheten har tillträde.

Enkelt åtgärdade hinder ska vara undanröjda och för detta krävs särskilda handlingsprogram för tillgänglighet utifrån boverkets regelverk. Tillgängliga offentliga lokaler förväntas uppfylla följande: lokalerna ska vara anpassade för rörelsehindrade, ha hörselslinga, vara anpassade för synskadade och allergiker. Möteslokaler för de ansvariga nämnderna och styrelserna ska vara tillgängliga. För detta krävs handlingsplaner för grundläggande krav i offentliga lokaler; dörröppnade, handikapptoiletter, hörselslingor och belysning, information/mötesdokument

i anpassad form, handikapparkering, tillgänglighet för rörelsehindrade, allergianpassningsåtgärder, tillgång till teckentolkning.

Information kan ges på lättläst, diskett och kassett och teckentolkning ska ordnas om så önskas. Hemsidor för allmänheten ska vara uppbyggda enligt en internationell standard – så kallad Web Accessibility Initiativ/WAI-anpassning.

Bemötandet av människor med funktionshinder är en del av myndighetens tillgänglighet. ”Ett nationellt program för att öka kompetensen” som riktar till beslutsfattare och anställda inom olika samhällssektorer utges av statliga myndigheten SISUS under våren 2003. Detta program måste beaktas på stadens arbetsplatser.

Handikappombudsmannens 8:e rapport till regeringen våren 2002 lyfter fram en del problem vid byggprocesser:

- ? Arkitekter följer inte Boverkets Byggregler,
- ? Regelverk inom vissa områden saknas och ska förtydligas,
- ? Kommunerna borde ha ett ansvar att tidigt uppmärksamma brister i byggprocessen,
- ? Byggherren själv ansvarar för att kontrollera att den egna byggnaden uppfyller kraven i bygglagstiftningen.
- ? Kommunen måste ta ett större ansvar för att följa upp att bygglagstiftningen efterlevs,
- ? Kunskap om byggnaders tillgänglighet är bristande,
- ? Kommunen har otydliga krav vid avsteg från byggreglerna,
- ? HO uppmanar kommunerna att använda sanktioner eller användningsförbud eller ålägga byggherren att åtgärda brister.

Revisionskontoret i Stockholms stad har utifrån revisionsplanen för 2002 genomfört ett revisionsprojekt där man har granskat stadens arbete för förbättrad tillgänglighet och

handikappanpassning. Granskningen är relativt omfattande och syftar till att undersöka hur alla olika intressenter samverkar för att nå handikapplanens mål om god fysisk tillgänglighet för alla. Granskningen har resulterat i en revisionsrapport. Granskningens synpunkter överensstämmer med FO:s erfarenheter från det första verksamhetsåret. Revisionens arbete har fokuserats på fysisk tillgänglighet. Det är dock viktigt att påpeka att tillgänglighet i vid bemärkelse handlar om både fysisk tillgänglighet, informativ/kommunikativ tillgänglighet och bemötande.

### *GFK:s tillgänglighetsprojekt*

Enligt Kommunfullmäktiges beslut har man årligen – sedan 1999 - avsatt 100 mkr för åtgärder för ökad tillgänglighet. Delar av dessa medel har tilldelats Idrottsnämnden (10 mkr) och Kulturnämnden (5 mkr) för tillgänglighetsåtgärder inom respektive nämnds ansvarsområden. Gatu- och fastighetskontorets tillgänglighetsprojekt har således även under 2002 arbetat med att göra förbättringar i framkomlighet och användbarhet för människor med funktionshinder. Handikappråden och stadsdelsförvaltningarna har varit med och framtagit ett åtgärdsprogram för respektive stadsdel. Åtgärder har utförts på stadens mark samt i viss mån i fastigheter som ägs och förvaltas av fastighetsförvaltningen.

Under år 2002 inleddes arbetet med tillgänglighetsplaner för respektive stadsdel. Dessa planer har i syfte att

- ? vara ett underlag för de åtgärder som behöver genomföras i stadsdelen för att förbättra tillgängligheten och användbarheten för personer med funktionshinder,
- ? visa på vilka ekonomiska resurser åtgärderna kommer att kräva.

Arbetet med tillgänglighetsplaner har inletts i tre stadsdelar under 2002. Arbetet med att åtgärda brister utifrån färdiga planer startar under 2003. Avsikten är att samtliga 18 stadsdelar ska bli genomlysta och få sina tillgänglighetsplaner till 2006. Arbetet med tillgänglighetsplaner och planerade åtgärder utifrån dessa är betydelsefullt för tillgänglighetsanpassning av stadens utemiljöer.

Tillgänglighetsprojektets medel har används på stadsbyggnadskontoret för framtagning av elektronisk tillgänglighetsguide "Entré Stockholm". En inventering och dokumentation av innerstadens entréer leder förhoppningsvis till en ständigt aktuell elektronisk tillgänglighetsguide. Projektet är intressant och måste testas hos allmänheten och hållas aktuell samt utvecklas utifrån allmänhetens synpunkter.

### *Nyproduktion måste bli tillgänglig*

Stadsdelen Hammarby Sjöstad har uppmärksammat på grund av den miljö- och tillgänglighetsprofil som fastställdes som ett politiskt mål för stadsdelens projektering enligt beslut i Kommunfullmäktige 1998. Förhållanden i Hammarby Sjöstad hade säkerligen blivit bättre om innehållet i tillgänglighetsprofilen hade angett tydliga mål och byggandet markerats med effektiv kontroll av staden. Ju högre kraven är på den generella acceptabla tillgängligheten, desto fler kan leva i sina bostäder och närmiljöer utan kommunala bostadsanpassningsåtgärder och personella stödinsatser. Bostadsanpassningsåtgärder bör vara ett komplement till de nya, generella baskraven som ställs för nya bostäder.

### *Forskning och tillgänglighet*

Socialstyrelsens lägesrapport "Handikappomsorg 2002" uppger att Socialstyrelsens undersökning av forskning inom handikappområdet påvisar att forskningsstrukturerna är svagt utvecklade inom handikappområdet.

Tillgänglighetsprojektet och Projektet Hammarby Sjöstad har finansierat fyra forskningsstudier i anslutning till projektering av Hammarby Sjöstad. Socialtjänstförvaltningens FOU - enhet har följt byggprocessen med forskningsrapporter med nära koppling till praktiskt projekteringsarbete. Erfarenheterna från projektering av Hammarby Sjöstad ger värdefulla kunskaper om svårigheterna i byggprocesser och ger kunskap om behovet av nödvändiga förändringar i anslutning till planerings- och byggprocessen för att framtida nyproduktion och ombyggnadsprojekt ska bli tillgängliga. Åtgärder för god tillgänglighet kan vara resurskrävande på kort sikt men det är mycket viktigt att framhålla att många enkla, rätta lösningar utan några tilläggskostnader gör avgörande skillnad mellan tillgängligt och otillgängligt. Fortsatta forskningsstudier och tillvaratagande av resultat och erfarenheter är kan användas positivt i stadens fortsatta arbete med tillgänglighetsfrågor. Tillgängliga bostadsområden ökar självständigheten och minskar behovet av kompletterande personella stödinsatser och bostadsanpassningskostnader.

### *Tillgängliga skolor*

Tillgänglighet i skolor efterfrågas av elever med funktionshinder och deras vårdnadshavare. Även föräldrar med funktionshinder efterfrågar tillgängliga skolor för att kunna ta sitt föräldraansvar och delta i skolans arbete, föräldramöten med mera. Skolor används även som vallokaler vilket förutsätter tillgänglighet även utifrån grundläggande demokratiaspekter. Inför valet 2002 genomfördes en inventering och tillfälliga anpassningsåtgärder i vallokaler utifrån rörelsehinderperspektiv, enligt valnämndens beslut. Valnämndens kansli genomförde tillfälliga anpassningar till exempel med ramper, i anslutning till valdagen. Alla lokaler blev ej tillgängliga för tyngre eldrivna rullstolar. Det behövs heltäckande inventering och handlingsplaner för stadens skollokaler. Otillgängliga skolor i innerstaden hänvisar ofta till kulturvärden i den aktuella byggnaden. Praktiska och ekonomiska hinder måste lösas för att skolor ska bli skolor för alla.

### *Tillgängliga möteslokaler/tillgänglig information*

Föreningarna behöver tillgång till tillgängliga möteslokaler. Rörelsehinderföreningar har svårigheter att hitta fysiskt tillgängliga lokaler och bokningssystemet förutsätter orealistisk långsiktighet i planeringen. Även stadens förvaltningar har avsevärda svårigheter att hitta bra möteslokaler med god tillgänglighet. Information/möteshandlingar kan ges ut på lättläst, på diskett eller på kassett och teckentolkning ska ordnas om så önskas.

Hemsidor för allmänheten ska vara uppbyggda enligt en internationell standard – så kallade Web Accessibility Initiativ/WAI-anpassning. Information Stadshuset har på ett positivt sätt inlett arbetet med anpassningsåtgärder på stadens hemsida. WAI-anpassningen måste fortsätta för att stadens hemsida ska kunna fungera som informationskälla för allmänheten.

### *Handikapplaner*

Stockholm stad har en ambition att vara en tillgänglig stad – en stad för alla. Rätt utformade handikapplaner är ett instrument för detta arbete. Planerna måste dock vara realistiska och finansierade. Planerna måste göras i anslutning till den ordinarie verksamhetsplaneringen för att planering av åtgärder ska kunna integreras i den ordinarie verksamheten. I detta arbete behövs både långsiktiga och kortsiktiga mål som kan redovisas i förvaltningarnas handikapplaner.

Samtliga stadsdelsnämnder, nio facknämnder och två bolag har gjort handikapplaner för 2002. Kvaliteten i planerna varierar delvis på grund av ett föråldrat grunddokument/mall och anvisningar anger inte några tydliga mål för stadens handikappolitik. Dessutom bär



dokumentet en klar ”socialtjänstprägel” som saknar en tidsenlig övergripande syn utifrån ett ansvar hos alla stadens verksamhetsområden som har handikappaspekter.

En orsak till uteblivna handikapplaner är ett otydligt budskap från stadens ledning i anslutning till budgetarbetet inför 2002. Enbart lagstadgade planer skulle upprättas och handikapplanen räknades till de icke lagstadgade dokumenten. Utöver detta förekom oklart budskap om planers upprättande.

Tre funktioner har till uppgift att följa upp arbetet med handikapplaner i staden; Kommunstyrelsens handikappråd, Socialtjänstnämnden och FO.

I linje med ett synsätt där frågorna är alla sektors ansvar bör uppföljningsarbetet ske centralt i staden. Under 2002 har uppföljningen av föregående års planer gjorts av Socialtjänstförvaltningen stab som föreslår att detta uppföljningsuppdrag skulle göras i samarbete med ett antal fackförvaltningar.

För att Stockholms stad ska lyckas med de uppgifter som avses i den nationella handlingsplanen krävs ett handikappolitiskt program/handikapplan som innehåller tydliga mål och åtgärder för att undanröja hinder för delaktighet och jämlikhet för människor med funktionshinder. Stadens handikappolitiska program ska grunda sig på FN:s standardregler och det är naturligt att detta program ställer tydliga mål utifrån den nationella handlingsplanen för handikappolitiken. Målinriktat tillgänglighetsarbete kräver inventeringsarbete, åtgärdsplaner samt systematisk uppföljning och utvärdering av planerade insatser. Inventeringsarbete måste prioriteras avseende tillgänglighet för personer med funktionshinder i offentliga platser, möteslokaler samt i kommunens skolor. Inventeringen måste efterföljas av en handlingsplan för tillgänglighet utifrån målen som ska uppnås till 2010.

## **2.4. Allas delaktighet i samhällslivet**

- ? Kommunövergripande initiativ behövs för att skapa utbud inom fritidsområdet för barn, ungdomar och vuxna med funktionshinder,
- ? Tydliga mål behövs för staden som arbetsgivare beträffande anställning av personer med funktionshinder. Idéer kring tillgängligt arbetsliv för personer med funktionshinder måste stimuleras.

### *Skola för alla barn och ungdomar*

Barnombudsmannens gav ut sin rapport ”Många syns inte men finns ändå” under 2002. Rapporten redovisar en enkätstudie om hur barn med funktionshinder har det i skola och på fritiden. Studien visar att barn med funktionshinder ofta uteslås från aktiviteter. Barnen uteslås från lektionerna på grund av otillgängliga lokaler. De kan inte delta i utflykter och yrkespraktik. Hjälpmedel i skolan saknas. Barn med funktionshinder känner sig mobbade oftare än andra barn och de är oftare än andra barn ensamma på rasterna och på fritiden. Dessa synpunkter framförs även i Stockholm av barn och ungdomar, deras vårdnadshavare och av handikapporganisationer. Förskoleverksamheterna ser ut att arbeta framgångsrikt med integrering av barn med funktionshinder men många familjer redogör för svårigheter vid övergången till skola. Då möts man av svårigheter och hinder i stället för att kunna vara som alla andra.

### *Fritidsaktiviteter för alla barn och ungdomar*

Både handikapporganisationerna och idrottsförvaltningens fritidskonsulenter framhåller att Stockholms stad har brist på fritidsaktiviteter för barn, ungdomar och vuxna med funktionshinder. Fritidsaktiviteterna för barn och ungdomar med funktionshinder har

inventerats av idrottsförvaltningens fritidskonsulenter. Fritidsgårdarna har minskat i antal och integreringen av barn- och ungdomar i fritidsaktiviteter har uteblivit. Barn och ungdomar med funktionshinder behöver möjligheter att prova på olika typer av verksamheter.

Stadens idrottspolitiska program framhåller en tillgänglig idrottsstad. Idrottsarenor och -hallar ska kunna erbjuda tillgänglighet och möjlighet för alla att både se på och utöva idrott tillsammans med alla andra. Staden har samarbete med idrottsföreningar och med handikappidrottsförbundet för att idrotten ska finnas till för alla. Föreningslivet där man ordnar idrott/fritid för alla måste stödjas från stadens sida.

Stockholms stad saknar mångfald av fritidsverksamhet som välkomnar även barn med funktionshinder. Stadsdelsförvaltningarna uppger att de har inte tillräckligt antal barn med funktionshinder för att starta egna anpassade verksamheter. Samordning mellan stadsdelsförvaltningarna saknas. De befintliga verksamheterna är inte tillräckligt anpassade för barn och ungdomar med funktionshinder och Stockholm stad har mindre utbud av verksamheter än många av grannkommunerna.

Idrottsförvaltningen driver en fritidsverksamhet och ett antal aktiviteter för barn och ungdomar med funktionshinder. Efterfrågan från barn, ungdomar och deras föräldrar är stor. Delvis saknas anpassade aktiviteter lokalt i den egna stadsdelen och därutöver saknas aktiviteter där man kan träffa andra barn och ungdomar med funktionshinder. Huvudregeln ska vara att alla ska kunna delta i de aktiviteter som ordnas /finns för den aktuella åldersgruppen. Därutöver finns efterfrågan och behov av specialverksamheter som har personal med handikappkompetens och som kan handleda ungdomarna och guida dem vidare till lokalintegrerade, gruppintegrerade och individuellt integrerade aktiviteter utifrån deltagarnas förmåga och behov.

Önskade aktiviteter enligt idrottsförvaltningens fritidskonsulenter är traditionell fritidsgårdsverksamhet med café, samtalsgrupper och öppen fritidsverksamhet, samverkan med föreningslivet och studieförbund med idrott, musik, drama och skapande verksamhet samt fritidsträning och discotek-verksamhet.

Stadens LSS-kolloverksamhet är en uppskattad verksamhet för dem som är i behov av specialanpassad kolloverksamhet för barn- och ungdomar med utvecklingsstörning och autism. Majoriteten av barn med funktionshinder tillhör inte ovan nämnd grupp och behöver få tillgång till ordinarie kollovistelse. Det är viktigt att ordinarie kolloverksamhet planeras och upphandlas så att alla barn – även barn med funktionshinder - kan anmäla sig och delta i den kolloverksamhet som riktar sig till alla barn i staden.

#### *Fritidsaktiviteter för alla vuxna*

Med god tillgänglighet och gott bemötande öppnas samhällets ordinarie fritidsutbud för alla. Därutöver behövs särskilda aktiviteter för t ex personer med utvecklingsstörning. Idrottsförvaltningens fritidskonsulenter har i uppgift att skapa fritidsaktiviteter för vuxna med utvecklingsstörning som bor i gruppboendestäder. Fritidskonsulenternas erfarenhet är att ett aktivt vuxenliv med idrott och fritidsaktiviteter förutsätter att man har fått tillgång till att prova-på redan som barn och ungdom och kunnat bilda sig en uppfattning om sina intressen, möjligheter och förutsättningar. Utebliven ledsagning från gruppboendestaden och icke beviljad kompletterande ledsagarservice innebär att vuxna med utvecklingsstörning i vissa fall inte kan delta i de av idrottsförvaltningen planerade aktiviteterna. Staden lever inte upp till lagstiftningens intentioner beträffande tillgång till meningsfull fritid för personer med utvecklingsstörning som bor i särskilda boendeformer.

Stadens projekt "Läsa Lättläst" initierades av Föreningen för utvecklingsstörda barn, ungdomar och vuxna. Projektets genomfördes på samtliga stadsdelsförvaltningar i samarbete med Socialtjänstförvaltningen, Stockholms stadsbibliotek, Centrum för lättläst och Vuxenskolan Ansgariegården och avslutades augusti 2002.

Projektets syfte var att ge personer med utvecklingsstörning tillgång till lättläst litteratur och att användandet av lättläst material från bland annat stadens bibliotek ska bli en naturlig fritidsaktivitet och ett arbetssätt för personalen. Projektets erfarenheter måste tas tillvara så att läsning/litteratur och biblioteksbesök blir en naturlig aktivitet i gruppboheter.

Idrottsanläggningar inklusive bad ska vara tillgängliga för alla. Utöver simhallarnas tillgänglighetsanpassning framkommer behov av badmöjligheter med högre vattentemperaturer än normalt för träning och rehabilitering. Dessa bad behövs som tränings- och rekreationsbad för reumatiker, personer med neurologiska funktionshinder, personer med muskelsjukdomar, personer med flerhandikapp med mera. Staden behöver utbud av badanläggningar med tillgång till bad med högre vattentemperatur. Därutöver efterfrågas tillgänglighet till anpassade, "flerkönade" omklädningsrum som gör det möjligt att få assistans av sin personliga assistent/personal/medhjälpare oberoende av kön.

### *Tillgängliga arbetsplatser*

Människor med funktionshinder är överrepresenterade i arbetslöshetsstatistiken. Förtidspensionering, arbetslöshet och beroendet av försörjningsstöd måste ersättas med medvetenhet om aktiv rekrytering av medarbetare med funktionshinder. Den nationella handlingsplanen för handikappolitiken har mål även för sysselsättning och arbetsmarknad för människor med funktionshinder.

Staden deltar i ett Equal-projekt "Ett tillgängligt arbetsliv för alla" med inriktning på funktionshinder och arbetsmarknad. Projektets syfte är att utveckla praktiska metoder för att göra arbetsplatser tillgängliga för alla. Ett medel i detta arbete är uppbyggnaden av så kallade kompetenscenter med specialutbildade tillgänglighetskonsulter, som kan anlitas av stadens arbetsplatser och framöver även av andra arbetsplatser. Genom stadens medverkan i detta projekt finns det möjligheter att snabbare nå ett antal mål i stadens handikappolitiska program/handikapplan. Tillgänglighet, utbildning och förändring av allmänhetens attityder till att anställa personer med funktionshinder är av avgörande betydelse. Många projekt och erfarenheter visar generellt att offentliga förvaltningar, liksom Stockholms stad, har en låg ambitionsnivå beträffande intresset för rekrytering av människor med funktionshinder till sina arbetsplatser.

## **2.5. Brister i myndighetsutövning**

- ? Staden måste genomföra inventeringar av stadsövergripande behov beträffande stödinsatser för människor med funktionshinder och planering utifrån detta för att förhindra förekomsten av icke verkställda beslut och domar,
- ? Aktiv utbyggnad av bostäder med särskild service måste fortsätta,
- ? Staden måste beakta insatsernas kvalitet så att lagstiftningen följs,
- ? LSS-lagen måste tillämpas även för personer med psykiska funktionshinder,
- ? Spridning av kunskap om gällande lagstiftning och om stadens riktlinjer och policydokument måste pågå fortlöpande,

- ? Fortsatt fortbildning och kompetensutveckling måste ges till stadens handläggare som beslutar om kommunens insatser för människor med funktionshinder.

#### *Uppgifter från tillsynsmyndigheter*

Länsstyrelserna har på regeringens uppdrag följt upp antalet icke verkställda domar och beslut enligt LSS 9§. Enligt den lokala kartläggningen i Stockholms län (Rapport 2002:07 "Svårt att leva som andra – för barn och vuxna med funktionshinder") fanns 127 icke verkställda beslut i Stockholms stad år 2001. Aktuella siffra för år 2002 är 63 icke verkställda beslut.

Majoriteten av de icke verkställda besluten - 46 beslut - gäller kontaktperson enligt LSS. Fem beslut gäller korttidsvistelse enligt LSS, fyra beslut gäller ledsagning, tre beslut gäller avlösning enligt LSS, tre beslut gäller bostad med särskild service enligt LSS (två för vuxna och ett för barn) och två icke verkställda beslut beträffande personlig assistans enligt LSS.

Från 1 juli 2002 gäller en lag som gör det möjligt för länsstyrelserna att ålägga en sanktionsavgift för de kommuner som bedriver lagtrots – det vill säga inte verkställer länsrättens dom. Efter tillkomsten av sanktionsavgiften följs alla domar upp av Länsstyrelsen i Stockholms län. Stockholm stad hade vid mättillfället 1 januari 2002 14 icke verkställda domar. Under 2002 har Länsstyrelsen i Stockholms län beslutat om ett vitesföreläggande mot Stockholms stad och tre vitesförelägganden mot kranskommuner i länet (ansökan om sanktionsavgifter gäller från 2003).

Länsstyrelsens sociala tillsyn från 2001 har samstämmighet med de synpunkter som har framkommit i överläggningar mellan länsstyrelsens socialkonsulenter och FO även under år 2002:

- ? brister i handläggning och dokumentation,
- ? stora ansvarsområden med många medarbetare för handikappomsorgens ledare och chefer,
- ? nya boenden tenderar att bli institutionslika och avvika från LSS-normer,
- ? brist på personal och uppdragstagare (kontaktpersoner),
- ? brister i boendeplanering, icke verkställda domar,
- ? klagomål på bemötandet.

Länsstyrelsen anser att det behövs kraftfulla åtgärder för att komma till rätta med bristerna. Det är viktigt att förvaltningarna utreder och tar beslut i ärenden även i de fall där permanenta lösningar saknas.

Socialstyrelsens lägesrapport – Handikappomsorg 2002 framhåller följande:

- ? resurser, samverkan och kunskap saknas,
- ? gamla institutioner avvecklas och nya grundas,
- ? personlig assistans – risk för stagnation,
- ? den enskildes rättstrygghet och ställning behöver stärkas,
- ? den enskildes ställning behöver stärkas generellt,
- ? kunskapsunderlag behöver stärkas och forskning stimuleras.

### *Behov av rådgivning och vägledning*

65 % av rådgivande samtal som inkommer till FO handlar om myndighetsutövning. Den vanligaste frågan handlar om beslutsgången och om möjliga besvärsvägar. Denna fråga är aktuell även hos stadens äldreombudsman. Det finns behov av informations- och stödmaterial om när och hur man överklagar ett beslut.

I rådgivningssamtal som kommer till FO framträder tecken på att inom bristområden kan brukaren/den frågande "trollas bort" i ett telefonsamtal med hänvisning till att insatsen ej kan frambringas. Den enskildes ansökan blir således inte utredd och den enskilde får ej heller något beslut som går att överklaga. Denna hantering av myndighetsutövning följer inte förvaltningslagen och stadens riktlinjer.

### *Stadsövergripande behov*

Brister i synen på stadens gemensamma resurser hindrar planering utifrån hela stadens behov. Detta synsätt är avgörande för hur staden lyckas med att ta sitt ansvar och utforma insatser för människor med funktionshinder. Lokala initiativ tas av stadsdelsnämnderna i första hand för dem som bor i stadsdelen. Inom flera områden har decentraliseringen inneburit nedskärningar av verksamheter som berör ett fåtal personer lokalt men som riktar sin verksamhet till medborgare i hela staden. Syninstruktörer och hörselinstruktörer är ständigt ifrågasatta i stadsdelsförvaltningarna trots att både syn- och hörselskadades intresseorganisationer påtalar funktionernas betydelse. I all planering inom funktionshinderområdet behövs ett kommunövergripande synsätt för att "stadsdelsarrest" ska elimineras och att det skapas mångfald av alternativ för människor med funktionshinder. Små, mindre kända handikappgrupper kommer alltid att ha behov av att stadens olika förvaltningar samverkar. Detta för att specialanpassade stödinsatser ska kunna skapas och fungera.

### *Behov av kontaktpersoner enligt LSS*

Socialtjänstförvaltningens enkätundersökning, våren 2002, påvisade stora brister kring verkställighet i beslut om kontaktpersoner. En motion i stadens fullmäktige ledde till en planering av stadsövergripande projekt som avser att genomföra en rekryteringskampanj beträffande kontaktpersoner för personer med utvecklingsstörning för att staden ska verkställa fattade beslut. Projektet förväntas ge idéer och leda till förslag om framtida lösningar för rekrytering av stadens kontaktpersoner.

### *Behov av särskilda boendeformer*

Länsstyrelsens verksamhetstillsyn som redovisas i rapporten 2002:10 "Samverkan är nyckeln - vid planering av bostäder för personer med funktionshinder". Rapporten påtalar att långsiktig planering och samverkan med brukarföreträdare och deras organisationer underlättar för målinriktad utbyggnad. Inventering av aktuella och framtida behov är nödvändig i planeringsprocessen.

Det decentraliserade ansvaret för utbyggnad och skapande av nya gruppboendestäder har lett till att stadens utbyggnad av bostäder med särskild service avstannat samtidigt som allt fler personer fått beslut om rätten till en bostad enligt LSS. Överskridanden av handikappomsorgens budget och rädsla för ytterligare utökning av kostnader har bidragit till bristen på lokala initiativ inom stadsdelarna. Stadens situation med icke verkställda beslut och brist på bostäder med särskild service är delvis en följd av decentraliserat ansvar för utbyggnad utan tillräckliga incitament för planeringsvilja för hela stadens behov.

Beslutet om en central genomförandegrupp för utbyggnad inom stadens handikappomsorg var en nödvändig åtgärd för projektering av nya gruppboendestäder. Inventeringsarbete görs i

samarbete med stadsdelsförvaltningarna för olika typer av behov. Utöver personer med utvecklingsstörning, finns behov av anpassade boendeformer för personer med förvärvat hjärnskada, personer med autism, personer med Aspergers syndrom och för personer med psykiska funktionshinder. Även nya typer av boendalternativ efterfrågas och måste utvecklas utifrån individuella behov.

Genomförandegruppens arbete med centraliserad projektering och planering har varit nödvändigt för att staden ska följa gällande lagstiftning och tillgodose behovet av bostäder med särskilt service enligt LSS. Innan gruppen startade sitt arbete fanns uppgifter om kända behov av ca 350 lägenheter i bostad med särskild service. Under år 2002 färdigställdes 56 nya lägenheter och för närvarande pågår planering av ytterligare 130 gruppboendestäder för redan kända behov. Samverkan med berörda handikapporganisationer och återkommande inventering av aktuella behov i hela staden är viktig för fortsatt planering av bostäder med särskild service.

### *Kvalitetskrav*

Länsstyrelsen vill att staden uppmärksammar de kvalitetskrav som finns på en bostad med särskild service enligt LSS. Detta gäller utformning, storlek, bemanning och arbetssätt.

Länsstyrelsen påpekar bristande ledarskap och för stora ansvarsområden. Icke fullvärdiga boenden enligt LSS förekommer mest för personer med grav utvecklingsstörning. Det förekommer äldre personer med grav utvecklingsstörning inte får daglig verksamhet vilket inte är förenligt med lagstiftningen. Socialstyrelsens allmänna råd och föreskrifter om bostad med särskild service fastställdes under 2002. Dessa allmänna råd har kompletterats med en skrift "Bostad med särskild service för vuxna enligt LSS - stöd för rättstillämpning och handläggning". Kunskap om dessa behöver spridas till och användas av berörda personalgrupper i staden.

Kvalitet i verksamheten förutsätter systematisk hantering av avvikelser och klagomål. Enligt uppgifter från länsstyrelsen och socialstyrelsen har följande avvikelser enligt Lex Maria, Lex Sarah och Anmälan om personskada rapporterats i Stockholms stad:

- ? 37 anmälningar enligt Lex Sarah (25 i kommunala och 12 i enskilda verksamheter) år 2001, tendenser för år 2002 pekar på liknande omfattning, Socialstyrelsens slutliga sammanställningen för 2002 är inte klar vid denna rapportskrivning),
- ? 25 anmälningar enligt Lex Maria har inkommit från Stockholms stad till Socialstyrelsen varav två berör ärenden inom verksamhet enligt LSS,
- ? 2 anmälningar enligt Anmälan om personskada enligt LSS till Länsstyrelsen.

Utifrån FO:s erfarenheter är antalet anmälningar från Stockholms stad inte relevant i förhållande till de tillbud som förekommer i verksamheterna. Förekommande anmälningar bör tolkas som tecken på medvetenhet i den aktuella förvaltningen/verksamheten. Förvaltningar utan några anmälningar kan analogt visa tecken på att kunskap/anmälningsrutiner saknas. Det behövs kunskap om skyldigheten att dessa anmälningar görs och att syftet är att brister i rutiner ska uppmärksammas och åtgärder vidtas för att säkerställa att händelsen aldrig mer ska förekomma. Samma problematik uppmärksammas även av stadens äldreombudsman. Staden måste framställa informationsmaterial om bestämmelserna och om stadens anmälningsrutiner och ge utbildningsinsatser om dessa.

### *LSS för personer med psykiska funktionshinder*

Länsstyrelsen påtalar stadens bristande tillämpning av LSS när det gäller psykiskt funktionshindrade. Enbart 51 personer i åldern 18-65 år med psykiska funktionshinder har insatser enligt LSS i Stockholms stad. 63 personer uppges ha insatser enligt både SoL och LSS. Totalt 2 394 personer har beviljats insatser enligt SoL enligt de uppgifter som förvaltningarna har lämnat till länsstyrelsen. Människor med svåra psykiska funktionshinder får inte sina behov tillgodosedda enligt LSS trots att lagen avser även denna målgrupp. Ansvar för personer med psykiska funktionshinder finns på olika avdelningar i stadens förvaltningar. Kunskap om LSS finns inom omsorgen om funktionshindrade och socialpsykiatriens insatser organiseras ofta inom individ- och familjeomsorgen/vuxenvården. Här som på så många andra områden behövs bra samarbete mellan de olika avdelningarna/enheterna för att behoven ska kunna tillgodoses med god kompetens om det aktuella funktionshinderområdets behov och enligt gällande lagstiftning.

### *Efterlevnad av lagar, policies och riktlinjer*

Personal som arbetar med myndighetsutövning har en nyckelroll i utformningen av stödinsatserna för människor med funktionshinder och i de prioriteringar som görs inom stadens verksamheter. Bemanningen måste motsvara de krav som ställs på korrekt myndighetsutövning inklusive upplysning, information och uppföljning. Tydliga riktlinjer, utbildning och handledning är viktiga stödformer för handläggning av ärenden som berör människor med funktionshinder. Staden måste åtgärda bristerna i myndighetsutövningen och likaså åtgärda icke verkställda beslut och domar.

Under 2002 har Socialtjänstförvaltningen i samarbete med juridiska enheten genomfört en omfattande utbildningsinsats för staden handläggare. Utbildningarna har genomförts efter framtagandet av riktlinjer för handläggning av SoL- och LSS insatser samt riktlinjer för handläggning av Kommunalt bostadsbidrag för handikappade (KBH). BUS- Barn och ungdomar med behov av särskilt stöd är ett policydokument för Stockholms läns kommuner och landstingsverksamheter. Dokumentet syftar till att underlätta för barn i behov av särskilt stöd och för deras familjer då policydokumentet förordar samordning av insatserna de ansvariga myndigheterna emellan. Informations- och utbildningsinsatser har genomförts av Socialtjänstförvaltningen, Stockholms läns landsting och av Kommunförbundet Stockholms län (KSL). Kunskap om denna policy behöver spridas mer för att policydokumentets arbetssätt ska bli känt hos berörda medarbetare.

Handläggning/myndighetsutövning måste ta hänsyn till behov hos personer med funktionshinder med annan etnisk bakgrund. Handläggningen ska ske med hjälp av tolk om så behövs. Barn och anhöriga anlitas ej som tolkar i en korrekt myndighetsutövning.

Stadens överförmyndarförvaltning har genomfört ett projekt som har givit kunskaper för gode män och förvaltningen stödjer gruppen med tillgång till föreningslokal. Utbildningsinsatser och stöd för förvaltare och gode män är insatser som underlättar för stadens myndighetsutövning och bidrar till bättre stöd och rättssäkerhet för människor med funktionshinder.

## **2.6. Bättre kompetens på alla nivåer**

- ? ”Nationellt program för att öka kompetensen om bemötandet” måste beaktas vid fortbildningsinsatser på stadens arbetsplatser,
- ? Staden behöver en strategisk och långsiktig planering för rekrytering och kompetensutveckling av personliga assistenter,

- ? Staden behöver en strategisk och långsiktig satsning på kompetensutveckling för personalgrupper som ger stödinsatser för personer med funktionshinder.

Det behövs kunskap och kompetens om levnadsvillkor för människor med funktionshinder i alla förvaltningar inom staden. Kompetensen behövs inte minst inom tekniska förvaltningar, inom skolan och inom stadsdelsförvaltningarnas socialtjänst. Stadens socialtjänst har genomfört organisationsförändringar där beställar- och utförarorganisationen med stark fokusering på handikappomsorgens budget har övertagit organisationsformerna där man har efterfrågat särskild kompetens om funktionshinder och dess konsekvenser för brukaren. Omsättning av biståndshandläggare är märkbar och det finns behov av bättre uppföljning av beslut. Avvikelser från gällande lagstiftning och från stadens fastställda riktlinjer förekommer i verksamheterna. Institutionsvanor i vård och omsorg blir som ett resultat av bristande kunskaper om den svenska handikappolitikens mål, ideologi och lagstiftning.

Landstingets habiliteringsenheters expertfunktioner har till uppgift att ge konsultativa stödinsatser för personal som arbetar med människor med funktionshinder. Habiliteringsenheterna uppger att det finns stora svårigheter att arbeta med det konsultativa arbetssättet gentemot fältpersonal som arbetar med människor med funktionshinder i de kommunala verksamheterna eftersom personalomsättningen är för stor och många av anställda saknar grundläggande kunskaper om funktionshinder och dess konsekvenser för barn, ungdomar och vuxna.

### *Bemötandekompetens*

Korrekt myndighetsutövning kännetecknas av gott bemötande. Bemötandet lyfts upp i flera av de samtal om myndighetsutövning som inkommer till FO. Bemötandet är "färskvara" och biståndshandläggarnas chef/ledare har ett viktigt ansvar i kompetensutveckling och vägledning ej bara i tolkning av lagstiftning och i prioriteringar utan även i kompetensutveckling kring bemötandet.

Ett nationellt program för att öka kompetensen om bemötande har tagits fram av Statens institut för särskilt undervisningsstöd (SISUS). Materialet är avsett att stimulera till samtal och reflektion, att inspirera politiker, chefer och anställda att granska och diskutera sina egna värderingar och sin människosyn tillsammans med kollegor och arbetslag.

Det är viktigt att materialet används vid kompetensutveckling inom alla stadens verksamheter där man möter människor med funktionshinder.

### *Tillgång till personliga assistenter - en ödesfråga*

Personlig assistans är en av de viktigaste insatserna för människor med omfattande funktionshinder. Tillgång på personliga assistenter är helt avgörande om staden ska kunna leva upp till LSS-lagen för dem med de allra svåraste funktionshindren. Allt oftare inkommer samtal som handlar om enskildas planering av flytt till bostadsort med bättre rekryteringsmöjligheter av personliga assistenter.

Stadens revisionskontor konstaterar i sin projektrapport "Personlig assistans till funktionshindrade" bland annat att lagstiftningen är komplicerad. Det är svårt att följa upp och analysera ekonomin, krångliga regler, dubbelarbete, svårt att rationalisera och effektivisera och situationen försvåras på grund av bristen på tillgång till bra personal.

Socialstyrelsens lägesrapport - Handikappomsorg 2002 uppger att "yrkesrollen som personlig assistent ställer stora och förändrade krav på personalen genom det mycket tydliga inslaget av brukarinflytande". Rapporten tillägger att bristen på personliga assistenter är ett hot mot



assistansreformen. Både handikapporganisationerna och stadens förvaltningar påtalar den höga personalomsättningen i handikappomsorgens personalgrupper.

Socialtjänstförvaltningens FOU-enhet redogör i sin forskningsrapport "Personlig assistans i olika former" (FOU-rapport 2002:4) för mötet mellan olika erfarenheter och perspektiv. Det framgår tydligt hur personlig assistans i praktiken utvecklar sig till något betydligt mer mångfacetterat och komplext än den situation som framträder på reformnivån. Det handlar om både resurser och organisatoriska gränser.

Socialtjänstförvaltningens äldre- och handikappjour tog emot cirka 200 samtal om personlig assistans år 2000. Samtalen handlar om både rådgivning och akut behov av bemanningshjälp. Samtalen påvisar behov av mycket tydliga rutiner i verksamheterna för att man ska kunna säkerställa att ingen riskerar att bli utan livsviktiga stödinsatser.

Arbetsituationen för personliga assistenter är på sina håll ohållbar utan introduktionsutbildning, arbetsplatsträffar, handledning, medarbetarsamtal med mera. Genomtänkt kompetensutveckling måste ses som en investering för att åstadkomma en bra verksamhet, normal personalomsättning, nöjda kunder och välmående personal. Stockholm stad behöver en långsiktighet och strategisk planering för rekrytering och kompetensutveckling av personliga assistenter. Icke verkställda beslut och även domar handlar i viss mån om bristen på personliga assistenter.

#### *Kompetensutvecklingsprojekt*

År 2002 inleddes ett stort analys- och kompetensutvecklingsprojekt – Lys-kompa-funka – inom stadens handikappomsorg. Över 3 000 anställda inom handikappomsorgen på över 100 enheter, inom totalt 19 förvaltningar deltar i detta Växtkraft Mål3-projekt. Analysfasen beräknas vara klar under första halvåret 2003 och därefter förväntas en kompetensutvecklingsfas. Enheterna genomför en analys av styrkor och svagheter. Det är angeläget att kunskapen från denna analysfas används i sin helhet som grund till systematiskt satsning på kompetensutveckling inom stadens handikappomsorg. I budgeten för 2003 föreslås inrättas en kompetensfond som förväntas uppmärksamma handikappomsorgens utvecklingsbehov och behovet av kompetensutveckling.

-----

## **Instruktion för Stockholms stads Funktionshinderombudsman, FO**

### **Arbetsuppgifter**

#### **1§**

Funktionshinderombudsmannen skall verka för att medborgare med funktionshinder tillförsäkras goda levnadsförhållanden och att de ges samma möjligheter att delta i samhällslivet som andra människor. Funktionshinderombudsmannen skall bevaka stadens verksamheter, utgöra ett forum för funktionshindrade samt följa vad som händer i omvärlden.

#### **2§**

Det ansvar för funktionshindrade, som åvilar stadens nämnder och styrelser kvarstår oförändrat.

Funktionshinderombudsmannen skall hos nämnder och styrelser initiera förslag till förbättringar. Det ankommer på nämnder och styrelser i enlighet med reglementen, bolagsordningar och stadens riktlinjer att besluta om åtgärder. Ansvar för uppföljning syftar bland annat till att bygga upp rutiner för hantering av uppmärksammade brister och framläggande av förslag till åtgärder. Ansvaret för kvalitetsuppföljning och klagomålshantering åvilar nämnder och styrelser.

### **Organisatorisk tillhörighet**

#### **3§**

Funktionshinderombudsmannen tillhör stadsledningskontoret.

### **Forum för funktionshindrade, anhöriga och organisationer**

#### **4§**

Funktionshinderombudsmannen skall ge information samt svara för rådgivning och stöd till funktionshindrade, anhöriga och organisationer, nämnder, styrelser samt handläggare och myndigheter. Funktionshinderombudsmannen skall ej handlägga enskilda ärenden och skall ej företräda enskilda medborgare. Funktionshinderombudsmannen har ej befogenhet att överpröva eller ändra av annan myndighet fattat beslut.

### **Uppföljning och rapportering**

#### **5§**

Funktionshinderombudsmannen skall fortlöpande bevaka att lagstiftning, stadens riktlinjer, policydokument och handikapplaner följs samt att nämnder och styrelser upprättar lokala handikapplaner. Uppföljningen skall dokumenteras och redovisas för berörda nämnder och styrelser.

#### **6§**

Funktionshinderombudsmannen skall avge årlig rapport till Kommunstyrelsen med redovisning av årets verksamhet, belysning av brister samt redogörelse för förbättringsarbetet.

**Omvärldsbevakning****7§**

Funktionshinderombudsmannen skall utveckla goda samverkansformer med stadens verksamheter samt myndigheter, handikapporganisationer och frivilligorganisationer mfl. Av stor vikt är att utveckla goda samarbetsformer med den statliga handikappombudsmannen. Funktionshinderombudsmannen har ett särskilt ansvar för att tydliggöra och informera om det egna respektive handikappombudsmannens ansvarsområde.

**Sekretess****8§**

Funktionshinderombudsmannen har att följa de sekretessbestämmelser, som är tillämpliga i den egna verksamheten respektive den verksamhet där en uppgift aktualiseras.

-----