

2010-10-15

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd
Box 3424
165 23 Hässelby**Tillsyn enligt 13 kap. 1 § socialtjänstlagen, SoL och 25 § lag om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS av kommunens insatser till personer med psykisk funktionsnedsättning i Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd**

SOCIALSTYRELSENS BESLUT

Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd uppfyller inte lagstiftningen och dess intentioner i alla delar som tillsynen avser. Socialstyrelsen riktar därför kritik för följande brister¹:

- att nämnden inte genomfört någon aktuell inventering av målgruppens behov,
- att nämnden inte helt uppfyller kraven på informationsinsatser,
- att den framtagna modellen för ledningssystem för kvalitet enligt SOSFS 2006:11, inte har implementerats vid tillsynsbesöket, vilket medför att chefer och personal brister i kunskapen om hur de ska hantera fel och brister,
- att nämnden inte helt uppfyller kraven på en rättsäker dokumentation under genomförandet då genomförandeplanerna inte helt beskriver hur insatsen praktiskt ska genomföras.

Nämnden ska redovisa senast den 6 december 2010 vilka åtgärder som kommer att vidtas för att komma tillrätta med de påtalade bristerna.

Socialstyrelsen avslutar ärendet.

¹ Brist – de förhållanden som identifierats vid granskning och som inte överensstämmer med lagstiftning och dess förarbeten, föreskrifter, allmänna råd, rättspraxis och JO:s uttalande.

BAKGRUND

I regeringsbeslut 1:9 den 18 juni 2008 framgår att länsstyrelserna ska fortsätta den tillsyn och det utvecklingsarbete som inleddes gemensamt med Socialstyrelsen inom ramen för det Nationella programmet för tillsyn i tillsynsprojektet ”Kommunernas insatser för personer med psykiska funktionshinder” under åren 2002-2004. Vid tillsynen ska de tidigare framtagna bedömningskriterierna användas och tillsynen ska rymma ett barn- och jämställdhetsperspektiv. Även barn, ungdomar och äldre med psykisk funktionsnedsättning ska uppmärksammas i tillsynen.

Länsstyrelserna ska i tillsynen samråda med berörda intresseorganisationer så att dessa uppmärksammas på den tillsyn som bedrivs. Organisationerna bör även ges möjlighet att delge sina reflexioner på vad som behöver uppmärksammas, både i själva tillsynen och vid återförandet av tillsynsresultat. I regeringens tilläggsuppdrag 1:10 den 19 februari 2009 anges att tillsyn ska bedrivas i ytterligare två år.

Den 1 januari 2010 överfördes tillsynen av socialtjänsten till Socialstyrelsen och villkoren för uppdraget är detsamma som i tidigare uppdrag.

SYFTE

Socialstyrelsens tillsyn inriktas på att granska kommunernas stöd och service till personer med psykisk funktionsnedsättning både på lokal och nationell nivå samt uppmärksamma viktiga bristområden. De brister som konstateras i tillsynen ska i hög grad ha åtgärdats vid en uppföljande granskning.

ANSVARSRÅDEN

- Strukturellt och allmänt inriktade insatser som handlar om kommunens kännedom om levnadsförhållanden, uppsökande och informerande verksamhet.
- Planering och styrning av verksamheten.
- Utbud av verksamheter och insatser.
- Samverkan mellan kommun och landsting/region samt personalens interna och externa samverkan.
- Personalens kompetens.
- Kvalitet och innehåll i verksamheter för boende och sysselsättning och behovsstyrt, planerat och samordnat stöd till enskilda.
- Handläggning och dokumentation, genomförandeplan samt dokumentation i genomförandet.

METOD

Socialstyrelsen har skickat ut enkäter, genomfört intervjuer, besökt verksamheter, granskat akter och tagit del av styrdokument. Socialstyrelsen har även informerat och erbjudit intresseorganisationer att inkomma med synpunkter på nämndens insatser till personer med psykisk funktionsnedsättning.

Utöver ovanstående dokument har Socialstyrelsen tagit del av den enkät som Socialstyrelsen skickat till samtliga kommuner i april 2008 och som gäller kommunernas insatser för personer med funktionshinder. Hässelby – Vällingby stadsdelsförvaltningens svar i denna enkät har Socialstyrelsen haft som grund i intervjuer och samtal med representanter från olika verksamheter och ingår även i detta beslutsunderlag. I detta beslut benämns den som *NU-enkäten*.

Socialstyrelsen har intervjuat chefer för boendestöd, sysselsättning respektive bostad med särskild service, samt personal inom de olika verksamheterna. Vidare intervjuades två handläggare och fem enskilda brukare (fyra kvinnor och en man), som har insatser i form av boendestöd, sysselsättning eller bostad med särskild service.

Socialstyrelsen har granskat 20 personakter och 25 genomförandeplaner. I urvalet fanns kvinnor och män, personer mellan 16 – 20 år, personer över 70 år, personer som vistas på HVB eller korttidsboende, personer som dessutom har missbruksproblematik samt personer som har minderåriga barn.

Besök genomfördes i sysselsättningsverksamheten Arbetscentrum Skattegårdsvägen 55, boendestödet Astrakangatan 81 och Paradsängens Gruppboendestad, Aprikosgatan 17.

För att ta reda på hur barnperspektivet, jämställdhet och våld i nära relationer beaktas i socialtjänstens arbete med målgruppen har frågor ställts i enkäter och intervjuer till samtliga personalkategorier. Syftet med dessa frågor är att uppmärksamma chefer, handläggare och personal på dessa områden.

Socialstyrelsens bedömning bygger på ovanstående samt skriftligt material. Innan Socialstyrelsen avslutat tillsynen med tillhörande beslut har kontakt tagits med enhetschef för socialpsykiatriska enheten för faktakontroll.

Skriftligt beslut har delgivits till Hässelby – Vällingby stadsdelsnämnd. Muntlig återföring kommer att ske under hösten 2010.

TILLÄMPLIGA BESTÄMMELSER

- Förvaltningslagen (1986:223) FL.
- Socialtjänstlagen (2001:453) SoL .
- Lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS.
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om bostad med särskild service för vuxna enligt 9 § 9 lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS (SOSFS 2002:9).
- Socialstyrelsens föreskrifter om samverkan vid in- och utskrivning av patienter i slutenvård (SOSFS 2005:27).
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation vid handläggning av ärenden och genomförande av insatser enligt SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2006:5).
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2006:11).

- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om tillämpningen av 14 kap. 2 § SoL (SOSFS 2008:10).
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om tillämpningen av 24 a § LSS (SOSFS 2008:11).
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om psykiatrisk tvångsvård och rättspsykiatrisk vård (SOSFS 2008:18).
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ändring i föreskrifterna och allmänna råden (SOSFS 2007:10) om samordning av insatser för habilitering och rehabilitering (SOSFS 2008:20).

BESKRIVNING AV STADSDELENS ORGANISATION

Stadsdelsområdet Hässelby-Vällingby bildades 1998 genom sammanslagning av de tidigare stadsdelsområdena Hässelby och Vällingby. Stadsdelsområdet är en av 14 inom Stockholms stad. Hässelby-Vällingby har cirka 63 000 invånare uppdelat på nio stadsdelar. Den till antalet invånare största stadsdelen är Hässelby villastad med cirka 17 500 personer.

I stadsdelsområdet finns en ansvarig nämnd Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd, som svarar för insatser till personer med psykiska funktionsnedsättningar.

Stadsdelsnämndens ansvarsområden är:

- Äldreomsorg,
- förskoleverksamhet och familjedaghem,
- fritidsverksamhet för barn och ungdomar,
- sommarkollo,
- omsorg om personer med funktionsnedsättning,
- socialpsykiatriska insatser,
- social service och omsorg, försörjningsstöd, stöd och behandling till barn, ungdomar och vuxna samt familjerätt,
- skötsel och underhåll av parkmark och strandbad,
- koloniträdgårdar,
- budgetrådgivning och skuldsanering,
- konsumentvägledning,
- lokal kulturverksamhet och
- flyktingmottagning.

För att effektivisera verksamheterna och öka samordningen har från och med årsskiftet 2009/2010 de tidigare avdelningarna för *Individ- och familjeomsorg* och *Omsorg om personer med funktionsnedsättning* slagits samman till *avdelningen för Socialtjänst*. Inom avdelningen inrättades *Utförarenheten för personligt stöd* och *enheten för funktionsnedsättning*. Enheten utgör en beställarfunktion som samlar biståndsbedömningen för personer med funktionsnedsättning och socialpsykiatri.

REDOVISNING AV TILLSYNYN

I redovisningen används både begreppen funktionshinder och funktionsnedsättning. Detta beror på att när bedömningskriterierna konstruerades var funktionshinder det vedertagna begreppet.

Ansvarsområde: Strukturellt och allmänt inriktade insatser som handlar om kommunens kännedom om levnadsförhållanden, uppsökande och informerande verksamhet

Redovisning av det granskade

Av *NU- enkäten* framgår att nämnden genomfört en inventering av personer med psykiska funktionshinder före 2004. I inventeringen uppmärksammades särskilt hemlösa, personer placerade hos privata utförare, personer med missbruksproblem samt personer med psykiska funktionshinder som hade barn. Det framgår även av *NU- enkäten* att nämnden och landstinget planerat att genomföra en inventering 2008/2009 för att skaffa kännedom om antal personer som kan bli aktuella inför den nya vårdformen – öppen psykiatrisk tvångsvård respektive öppen rättspsykiatrisk vård som infördes 1 september 2008. Inventeringen genomfördes inte. I *NU- enkäten* beskriver nämnden att de bedriver ett uppsökande arbete med hjälp av uppsökarteam, Personligt Ombud och via öppna verksamheter.

I Stockholms stads riktlinjer för insatser för psykiskt funktionshindrade anges att nämnderna aktivt ska bedriva uppsökande arbete och aktivt utveckla metoder för att söka upp och erbjuda hjälp till psykiskt funktionshindrade i behov av vård och stöd.

Nämnden har inte genomfört några informationsinsatser om förvaltningens verksamhet eller om den enskildes och deras anhörigas rätt till socialtjänstens stöd. På stadsdelens webbsida finns information om olika insatser till personer med psykiska funktionsnedsättningar. Motsvarande information finns i kommunens informationsbroschyr. I intervjuer med enskilda framkommer att flera av dem saknar tydlig information om socialtjänsten och rätten till insatser.

Bedömning av det granskade

Socialstyrelsen anser att det är en brist att nämnden inte skaffat sig aktuell kännedom om vilka behov av insatser personer med psykiska funktionsnedsättningar har t.ex. genom inventering. En sådan kännedom kännetecknas av att den har viss omfattning, hämtas in regelbundet och inbegriper berörda aktörers kunskap om målgruppen.

Ett visst uppsökande arbete pågår av nämnden. Träffpunkter kan utgöra en bas för det uppsökande arbetet och samverkan med andra samhällsorgan kan ske för att tillvarata målgruppens intressen.

Socialstyrelsen anser att nämnden bör utveckla och förbättra information om stadsdelens socialtjänst och de enskildas rätt till insatser. En tydlig information är av stor betydelse för målgruppen eftersom personer med psykiska funktionsnedsättningar kan ha svårigheter att själva söka den hjälp som de är i behov av. Det

framkommer i intervjuer med brukare att de anser att informationen om socialtjänsten brister.

Ansvarsområde: Planering och styrning av verksamheten

Redovisning av det granskade

Av *NU-enkäten* framgår att nämnden har olika styrdokument för verksamheter som riktar sig till personer med psykiska funktionsnedsättningar. Det finns även politiska mål som avser nämndens verksamhet för målgruppen. Vidare finns verksamhetsplaner som fokuserar på frågor som har betydelse för målgruppen, samt uppföljningsbara mål för stadsdelsnämndens verksamheter för målgruppen.

Stadsdelsnämnderna har på uppdrag av Kommunfullmäktige att samverka i planering och utbyggnad av olika boendeformer för personer med psykiska funktionsnedsättningar. Av verksamhetsplanen för biståndshandläggning framgår att samverkan ska ske med berörda byggherrar i stadsdelen för att säkra att planering anpassas för brukarnas behov.

Kommunfullmäktige har i budget för 2010 beslutat om tre inriktningsmål:

1. Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig stad för boende, företagande och besök.
2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras.
3. Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva.

Målen utgör ramen för stadens styrning av stadsdelarna. Den granskade stadsdelens plan, *Verksamhetsplan år 2010 för Hässelby – Vällingby stadsdelsnämnd*, utgår från Kommunfullmäktiges övergripande mål och innehåller flertal nämndmål och aktiviteter för målgruppen. Några exempel på mål är:

- att personer med funktionsnedsättning ska ges goda förutsättningar att leva ett självständigt liv,
- att det ska planeras för fler boenden, samt
- att samarbetsformer med landstinget ska utvecklas.

Samtliga verksamheter som Socialstyrelsen besökt har planer på verksamhetsnivå. Paradsängens Gruppboende har en verksamhetsplan från 2009 då verksamheten sedan februari 2010 drivs på entreprenad av Aleris Omsorg AB. En övergripande verksamhetsplan och anbudsunderlag från Aleris Omsorg AB, har efter Socialstyrelsens besök i verksamheten skickats till myndigheten för kännedom.

Av intervjuer med personalen i verksamheterna framkommer att de har kännedom om olika styrdokument för verksamheten och att de varit delaktiga vid framtagandet och uppföljning av verksamhetsplan.

Av *Nu-enkäten* framgår att stadsdelen på olika sätt bereder berörda intresseorganisationer möjlighet att delta i planeringen av verksamhet för personer med psykiska funktionsnedsättningar. Av enkäten framgår också att det

förekommit möten med brukar- och anhörigorganisationer för att inhämta synpunkter på verksamhetsplanering eller andra särskilda frågor. Vidare har stadsdelen speciella brukarråd och använder sig av brukarenkäter eller brukarintervjuer.

Nämnden arbetar på olika sätt med att utveckla det systematiska kvalitetsarbetet. Stadsdelsnämnden har antagit ett övergripande ledningssystem för kvalitet inom socialtjänsten. Av enkäter till chefer för de olika verksamheterna framkommer att verksamheternas systematiska kvalitetsarbete omfattar områdena: tillgänglighet, samverkan och samarbete, fel och brister i verksamheten, synpunkter och klagomål på verksamheten, personal och kompetensförsörjning, uppföljning och utvärdering samt rutiner för anmälan om allvarliga missförhållanden.

Av intervjuerna framkommer att rutiner för hur fel och brister ska identifieras, analyseras och åtgärdas inte är implementerade hos chef och personal. Fel och brister åtgärdas då de kommer till chef eller personals kännedom. Däremot sker ingen kontinuerlig dokumentation och sammanställning av fel och brister.

Det finns skriftliga instruktioner och blanketter för anmälan om missförhållanden, tillämpningen av Lex Sarah. Personalen har vid Socialstyrelsens besök kännedom om Lex Sarah. Instruktioner och blanketter finns såväl digitalt som i pappersform.

Stadsdelen har även rutiner för hantering av synpunkter och klagomål. Det finns flertal sätt för enskilda att förmedla synpunkter på verksamheten. Det kan ske genom den förtryckta blanketten, *Vi vill ha dina synpunkter*, muntligt vid besök i verksamheten eller via telefonsamtal och e-post. Information om hantering av synpunkter på verksamheter inom stadsdelsförvaltningen finns även på Hässelby – Vällingbys hemsida.

Bedömning av det granskade

Socialstyrelsen anser att nämnden har styrdokument till grund för att utforma och följa upp verksamheter för personer med psykiska funktionsnedsättningar, samt för att utveckla och säkerställa en god kvalitet.

Socialstyrelsen anser att det är positivt att samtliga verksamheter utom en har verksamhetsplaner för planering och styrning på verksamhetsnivå. Det är även positivt att man på olika sätt tar tillvara de enskildas synpunkter i planeringen och utvecklingen av verksamheten.

Socialstyrelsen bedömer även att nämnden har ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet.

Inom området *Fel och brister*, bör nämnden ytterligare informera utförarpersonalen så att de får mer kunskap och görs delaktiga i arbetet med att utveckla och säkerställa kvaliteten. Av intervjuer med personal framgår att rapportering av fel och brister sker men att det brister i dokumentationen. Socialstyrelsen anser att det är viktigt att identifiering och rapportering av fel och brister dokumenteras och sammanställs på ett systematiskt sätt. Förutom att snarast möjligt vidta åtgärder när fel och brister uppstår är det även angeläget att göra en

händelseanalys av det inträffade för att förhindra att det återupprepas. För att erfarenheterna från hanteringen av fel och brister ska kunna användas i kvalitetsarbetet bör sammanställningar göras minst en gång om året och delges nämnden som underlag i kvalitetsarbetet.

Ansvarsområde: Utbud av verksamheter och insatser

Redovisning av det granskade

Nämnden har inte nyligen genomfört någon inventering av målgruppens behov av insatser. I Stockholms stad pågår ett arbete med att utöka valfriheten för de enskilda, vilket har genomförts i vissa av stadsdelens verksamheter under 2010.

Nämndens enkätsvar inför Socialstyrelsens tillsyn visar att 295 personer med psykiska funktionsnedsättningar har insatser enligt SoL. Tre personer har insatser enligt LSS.

I stadsdelen finns två verksamheter som erbjuder bostad med särskild service för personer med psykiska funktionsnedsättningar samt ett stödboende. Det finns ingen bostad med särskild service för personer med samsjuklighet.

Ekeby Gruppboende har 24 lägenheter. Där erbjuds bostad till vuxna med långvariga psykiska funktionsnedsättningar. De som erbjuds bostad i Ekeby Gruppboende är i åldrarna 50 år och uppåt. Det finns möjlighet att tillkalla sjuksköterska via en jour under kvällar och helger. En psykiatriker kommer var 14:e dag och besöker de som bor där.

På Paradsängens Gruppboende bor nio personer med långvariga psykiska funktionsnedsättningar och som är över 35 år. Det finns tillgång till sjuksköterska via en jour på kvällar och helger.

Säteritaketets stödboende har åtta lägenheter och där bor personer som är 40 år och äldre med långvariga psykiska funktionsnedsättningar.

Enligt chefen för handläggarna har 38 personer insats i form av HVB (hem för vård eller boende) utanför kommunen. Placeringarna har i enstaka fall pågått sedan innan psykiatrireformen 1996, övriga i varierande tid mellan 15 år till mindre än ett år.

Nämnden erbjuder boendestöd under vardagar dagtid. Boendestödet är en biståndsbedömd insats och ingen person har bedömts ha behov av boendestöd under kvällar eller helger. Boendestödet är indelat i fyra olika grupper med olika inriktning och kompetens. En grupp ger boendestöd till ett så kallat stödboende (Bräckeatan). Där finns en träffpunkt dit även personer utanför stödboendet är välkomna efter biståndsbeslut.

Det finns en öppen träffpunkt, Kompassen, som har öppet vardagar dagtid dit alla personer har möjlighet att gå utan biståndsbeslut.

I stadsdelen finns Arbetscentrum, som är en biståndsbedömd verksamhet för sysselsättning och arbetsträning. Det finns ett brett utbud av sysselsättning inom

verksamheten. Några enskilda har även sin sysselsättning förlagd till andra platser, till exempel som köksansvarig på nämndens kontor.

Stockholms stad har upphandlat Personligt Ombud och det utförs av Stockholms Stadsmissionen.

Personer med psykiska funktionsnedsättningar som varit utsatta för hot och våld i nära relationer har möjlighet att få stöd av Kvinnofridsteamet i stadsdelen.

Nämnden erbjuder stöd till anhöriga till personer med psykiska funktionsnedsättningar genom att informera om anhörigföreningar och psykiatrins anhörigverksamheter.

Bedömning av det granskade

Socialstyrelsen kan inte bedöma om nämnden har tillräckligt utbud av insatser eftersom en sammanhållen aktuell kunskap om antal personer med psykiska funktionsnedsättningar och deras behov av insatser enligt SoL eller LSS saknas. Socialstyrelsen kan dock konstatera att det finns ett utbud av bostad med särskild service med tillgång till stöd alla dagar hela dygnet och boendestöd som erbjuder stöd vardagar dagtid.

Det finns ett utbud av sysselsättning med olika innehåll. I intervju med brukare framkommer att det finns en verklig möjlighet att välja innehåll och påverka om det är något som saknas. Det är viktigt att nämnden särskilt uppmärksammar unga personers behov av arbete.

Det finns 38 personer som har tillfälliga boendelösningar i HVB. Nämnden anger att placeringen för några pågått sedan innan psykiatrireformen 1996. Socialstyrelsen har erfarenheter av att placeringar i HVB tenderar att bli långa. Det är därför angeläget att nämnden arbetar aktivt och kontinuerligt med planering för de enskilda med inriktning på annat boende som är anpassat efter varje individs behov.

Socialstyrelsen konstaterar att 25 personer är beviljade kontaktperson. Det är välkänt att personer med psykiska funktionsnedsättningar har behov av annat stöd förutom boende och sysselsättning. Det kan handla om stöd att utveckla sociala relationer för att bryta isolering och ensamhet. I dessa fall kan både kontaktperson och ledsagare underlätta personens kontakter med andra.

Ansvarsområde: Samverkan mellan kommun och landsting/region samt personalens interna och externa samverkan

Redovisning av det granskade

Av *Nu-enkäten* framgår att det finns gemensamma och skriftliga överenskommelser om samverkan med andra organisationer när det gäller övergripande verksamhet för personer med psykiska funktionsnedsättningar. Överenskommelser finns för psykiatrisk slutenvård och med öppen psykiatrisk vård.

Ett av nämndens mål i verksamhetsplan 2010 för Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd är att utveckla samarbetsformer med landstinget för personer med psykisk ohälsa och missbruk. Samverkan ska därför ske med landstingets psykiatri och beroendevård och vuxenheten inom avdelningen för Socialtjänst.

I samband med tillsynen har Socialstyrelsen tagit del av *Överenskommelse mellan landsting och kommun inom Hässelby – Vällingby stadsdel. Rutiner för samverkan vid in- och utskrivning av patienter i slutenvård*. Överenskommelsen innehåller de olika huvudmännens hälso- och sjukvårdsansvar samt ansvarsfördelningen mellan dem vid informationsöverföring och samordnad vårdplanering mm.

Socialstyrelsen har även uppmärksammat att det finns lokala rutiner för samverkan ute i verksamheterna t ex. *Lokal rutin mellan öppenvården Psykiatricentrum Väst och kommunens personal på Paradssängens gruppboende, Säteritaket och satellitlägenheter*.

Vid intervju med handläggarna framkommer att enheten för Biståndsbedömning samverkar med olika aktörer inom stadsdelen och landstinget. De enskilda i målgruppen står ofta långt från den reguljära arbetsmarknaden och därför finns inget organiserat samarbete med Arbetsförmedlingen även om det i enskilda fall förekommer kontakter med såväl Arbetsförmedlingen som med Försäkringskassan.

Vidare framkommer att handläggarna kallas till en vårdplanering när den enskilde är utskrivningsklar från landstingets slutenvård och har eller bedöms vara i behov av insatser från stadsdelens socialtjänst. Handläggarna beskriver förfarandet som väl inarbetat. Det har dock förekommit att enskilda skrivits ut från slutenvården utan att det har föregåtts av någon kallelse till vårdplanering.

Samtlig personal som deltagit vid intervjuerna beskriver olika former för samverkan såväl internt som externt mellan personal i verksamheterna och personal från landstinget, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan m.fl.

Av intervjuer med chefer och personal framkommer att det sker samverkan med landstinget kring personalens utbildning, för att utveckla en samsyn kring frågor som rör enskilda i målgruppen. Projektet *Positiv* nämns som ett exempel.

Bedömning av det granskade

Socialstyrelsen kan konstatera att det finns ett utvecklat samarbete såväl internt i kommunen/stadsdelen som externt med landstinget. Socialstyrelsen anser att det är positivt att det finns en skriftlig gemensam överenskommelse med landstinget, *Överenskommelse mellan landsting och kommun inom Hässelby – Vällingby stadsdel. Rutiner för samverkan vid in- och utskrivning av patienter i slutenvård*.

För att åstadkomma en fungerande ”vårdkedja” för den enskilde är det viktigt att ansvarsfördelningen är tydlig. Tydliga ansvarsområden och struktur kan även minska risken för att den enskilde ”hamnar mellan stolarna”.

Ansvarsområde: Personalens kompetens

Redovisning av det granskade

Det är fem handläggare som bedömer och beviljar insatser till personer med psykiska funktionsnedsättningar. Handläggarna har som regel en socionomutbildning. På Paradsängens Gruppboende arbetar nio personal heltid. Boendestödsverksamheten omfattar 14 tjänster, varav 12 är heltid. På Arbetscentrum arbetar fem personal. Flertalet av personalen har utbildningsbakgrund som behandlingsassistenter eller mentalskötare. De har 10-30 års erfarenhet av arbete med målgruppen.

De flesta i personalen har gått introduktion i KBT (kognitiv beteende terapi) och utbildning i ESL (ett självständigt liv). Flera har även baskurs i psykiatri samt boendestödsutbildning på Ersta Sköndal. I intervju med personal och handläggare framkommer att de anser sig ha tillräcklig kompetens för uppdraget. Det framkommer dock att det för handläggarna tillkommit arbetsuppgifter som gör att de ibland upplever det svårt att hinna med att utföra sitt uppdrag på ett rättsäkert sätt. Personal på Paradsängens Gruppboende framför att de önskar mer kompetensutveckling. Rutiner för hur nya kunskaper tillvaratas och implementeras i verksamheten saknas.

Personalens behov av kompetensutveckling diskuteras med och beslutas av ansvarig chef. Personalomsättningen har varit låg förutom på Paradsängens Gruppboende. Där har chefen arbetat för att få en god arbetsmiljö och stabilitet bland personalen. Alla verksamheter har strukturerade introduktionsprogram. För närvarande har inte handläggarna någon extern handledning. Det har däremot personalen i de övriga verksamheterna som Socialstyrelsen har besökt.

I intervjun med tre enskilda som får insats på Arbetscentrum framkommer att de anser att personalen har bra kompetens och att *det är bra personal på Arbetscentrum*. En enskild som bor på Paradsängens Gruppboende framför att bemötandet är bra och tillägger att *de lägger sig inte i, känns inte så kontrollerande, det är positivt*. Av intervjun med enskild som får boendestöd framförs att hon nu är mycket nöjd. Den enskilde kan tala om hur hon vill ha det och boendestödjaren har respekterat hennes vilja.

Bedömning av det granskade

Socialstyrelsen gör bedömningen att personalen har god erfarenhet av arbete med målgruppen och har fått kompetensutveckling inom fler områden. Personalen på Paradsängens Gruppboende anser att kompetensutveckling är eftersatt men Socialstyrelsen kan konstatera att det inom den nya huvudmannens regi kommer att erbjudas kompetensutveckling.

Det är viktigt att nämnden tar fram metoder och rutiner för att säkerställa att det finns tillräckligt med personal och den kompetens som behövs för att utföra socialtjänstens insatser samt tar reda på behovet av kompetenshöjande insatser.

Ansvarsområde: Kvalitet och innehåll i verksamheter för boende och sysselsättning samt behovsstyrt, planerat och samordnat stöd till enskilda

Redovisning av det granskade

Enligt *Nu-enkäten* bedriver kommunen olika utvecklingsarbeten kring arbetssätt och metoder för olika grupper av personer med funktionshinder t ex. för personer med psykisk sjukdom och samtidigt missbruk.

Stadsdelsnämnden har tilldelat handläggarna delegation att genomföra utredning och fatta beslut efter ansökan om insatser enligt SoL och LSS. Handläggarna använder vid prövning av insatser ett systematiskt instrument DUR (Dokumentation, Utvärdering och Resultat), för att kartlägga den enskildes behov av stöd. DUR används för utredning, bedömning och uppföljning av personer i målgruppen. En del i DUR utgörs av en kartläggning av den enskildes livssituation. Några exempel på livsområden som ingår i kartläggningen är: familj, boende, ekonomi, arbete, intressen, fysisk- och psykisk hälsa m fl.

En individuell planering görs tillsammans med den enskilde som omfattar nämndens samlade stöd, såväl stöd i boendet som i sysselsättning. Då den enskilde inte själv ser sitt behov av stöd från socialtjänsten har handläggaren ansvar att inleda ett motivationsarbete.

I förekommande fall tar handläggaren reda på om den enskilde lever med barn eller har umgängesbarn och samverkan sker vid behov med enheten för Barn och ungdom som handlägger ärenden och beviljar insatser som riktar sig till barn. Handläggarna upplever att samarbetet internt fungerar bra.

Av intervjuer med ansvarig chef och personal på Arbetscentrum framkommer att DUR används som grund för att bedöma den enskildes rehabiliteringsbehov och arbetsförmåga. I verksamheten används även KBT som grund för arbetet. Av intervjuer med ansvarig chef för boende, chef för boendestöd, personal på Paradsängens Gruppboende, samt personal i boendestödet framkommer även där att KBT och ESL utgör grunden för deras arbete och förhållningssätt till de enskilda.

Personalen vid boendestödet beskriver att deras arbetssätt i vardagen handlar om kontaktskapande och att försöka bygga en förtroendefull relation till den enskilde. De berättar att kontakt och kommunikation med den enskilde kan bestå av samtal via brevinkastet på ytterdörren eller via textmeddelanden (sms) från mobiltelefon.

Av enkätsvar och intervjuer avseende boendestöd framgår att 127 personer hade den aktuella insatsen. Utöver det uppges 25 personer i målgruppen erhålla hemtjänst i ordinärt boende. Boendestödet erbjuds fem dagar i veckan under dagtid.

Av intervjuer med personal inom boendestöd framkommer att de enskildas insatser är tillräckligt omfattande och anpassade till var och ens behov.

Personalen uppger att de frågat om de enskildas intresse av boendestöd andra tider än dagtid måndag till fredag. De enskilda uttrycker att de önskar vara *lediga* kvällar, nätter och helger. Även handläggarna uppger att ingen enskild efterfrågat boendestöd på andra tider än den nu förekommande.

Synpunkter från enskilda som framgår av Socialstyrelsens intervjuer rör bland annat att den enskilde, jämfört med tidigare, nu upplever ett större inflytande över insatserna och dess utförande. *Tidigare körde de över mig*, men att personalen nu tar större hänsyn till hur den enskilde vill ha det, *man är flexiblare idag och man kommer överens vad som ska göras*. Andra synpunkter som framkommer är att det upplevs vara *lätt att få kontakt med personal om man behöver det*.

Av enkätsvar avseende sysselsättning framgår att antal besökare under en vecka uppgick till 125 personer. Insatsen sysselsättning på Arbetscentrum är en biståndsbedömd insats och erbjuds måndag till fredag. Den enskilde erbjuds delta så länge det finns behov, dock längst till att den enskilde fyller 65 år.

Synpunkter från enskilda som framkommit vid intervjuer avseende Arbetscentrum visar att de enskilda kan påverka var och med vad de arbetar med. Vidare framkommer att personalen bemöter dem på ett bra och respektfullt sätt. De enskilda beskriver också att insatsen sysselsättningen hjälper dem att få ordning och struktur i vardagen. Det som upplevdes som mindre positivt var att *man inte har möjlighet att vara med på allt då programmen krockar ibland*.

Av enkätsvar och intervjuer avseende bostad med särskild service framgår att 50 personer får insatsen i form av boende i någon typ av boendeform med stöd och service.

Synpunkter från enskilda som framkommit vid intervju gällande bostad med särskild service beskriver att personalen tar hänsyn till den enskildes individuella önskemål och bemöter den enskilde på ett respektfullt sätt. Vidare framkommer att personalen är tillgänglig och lätt att nå. Det ordnas även gemensamma middagar och fika som upplevs som trevliga.

Av intervjuer med personal inom Arbetscentrum och Paradsängens gruppboende framgår att samtliga enskilda brukare i deras verksamheter har en genomförandeplan, som kontinuerligt följs upp. Några enskilda med insatsen boendestöd saknar genomförandeplaner. Av intervjuer med de enskilda bekräftas att de varit delaktiga vid upprättandet och uppföljning av genomförandeplanen.

Vidare framgår att handläggarna och utförarpersonalen har ett gemensamt ansvar för att uppmärksamma och samordna arbete med anledning av den enskildes behov. Den part som ser behov av samordning ska ta kontakt med den andra parten.

Av enkäten till ansvarig chef för Paradsängens gruppboende framgår att samtliga lägenheter är fullvärdiga bostäder.

Bedömning av det granskade

Socialstyrelsen anser att kommunens arbetssätt och insatser i huvudsak utformas utifrån målgruppens behov. Insatsen boendestöd erbjuds dagtid fem dagar i veckan. Socialstyrelsen anser att nämnden bör vara uppmärksam på eventuella önskemål från enskilda, som avser boendestöd på någon annan tid.

Det är positivt att de enskilda upplever att hänsyn tas till deras självbestämmande i enlighet med intentionen i Socialtjänstlagen.

Socialstyrelsen är även positiv till att nämnden aktivt arbetar för att samtliga personer som har biståndsbedömda insatser har eller kommer att få en genomförandeplan upprättad.

Ansvarsområde: Handläggning och dokumentation, genomförandeplan samt dokumentation i genomförandet

Redovisning av det granskade

Socialstyrelsen har granskat 20 akter fördelat på 13 kvinnor och 7 män alla avseende insatser enligt SoL.

Ansökan finns i 18 akter och alla dessa är daterade. I samtliga akter finns en utredning och det framgår i fem av dessa att utredningen är kommunicerad med den enskilde. I 13 akter framgår att samarbete finns med aktörer från andra enheter eller myndigheter. Flertalet insatser är pågående och därmed redan verkställda när den nya ansökan inkommer. I alla akter finns beslut där insats och lagrum framgår. I 18 av akterna framgår det för vilken tid beslutet gäller och i lika många akter framgår omfattningen av insatsen.

25 akter under genomförande har granskats varav 14 kvinnor och 11 män, samtliga med insats enligt SoL. Alla akter innehöll en genomförandeplan och alla utom en hade mål beskrivna. Hur insatserna ska genomföras för att målen ska nås framgår delvis i 22 av akterna. Det framgår i 21 av akterna att den enskilde varit delaktig i upprättandet av genomförandeplanen.

Bedömning av det granskade

Nämndens handläggning och dokumentation av en ansökan och utredning om stöd, service och omsorg garanterar den enskildes rättssäkerhet enligt Socialstyrelsens bedömning. Socialstyrelsen vill uppmärksamma nämnden på att dokumentation under utförandet kan förbättras. För att säkerställa den enskildes rättssäkerhet, delaktighet och självbestämmande är det viktigt att nämnden i genomförandeplanerna utvecklar beskrivningen av *hur* insatserna ska genomföras för att nå målen.

ÖVRIGT

Barnperspektiv

Barnperspektivet belyses genom att bland annat ta reda på hur barn till personer med psykisk funktionsnedsättning får sitt behov av stöd uppmärksammat och

utrett. Handläggarna uppmärksammar i utredningen om det finns barn i familjen. Barnets behov av stöd utreds av barn- och ungdomsenheten. Det finns rutiner i verksamheterna att aktualisera barns behov hos handläggare på barn- och ungdomsenheten.

Jämställdhetsperspektiv

Jämställdhetsperspektivet har beaktats i tillsynen genom att frågor ställts om hur den enskildes behov av stöd efterfrågats och givits utifrån ett genusperspektiv.

I intervjuer med chef för boendestöd framkommer att man diskuterar om den enskilde ska få en kvinna eller man som boendestödjare. Det kan även framkomma redan i beslutet från handläggaren. Personalen har fört diskussioner utifrån beslut som handläggarna fattat där de ibland kunnat se skillnad på vad kvinnor och män beviljas för insatser. Personal på Arbetscentrum har deltagit i ett projekt under 2008 där man arbetade med att införa ett jämställdhetsperspektiv. De försöker vara uppmärksamma på vilka arbetsuppgifter de enskilda väljer. Det finns arbetsuppgifter och grupper som enbart riktar sig till kvinnor respektive män.

Våld i nära relationer

Frågor som gäller våld i nära relationer syftar till att uppmärksamma personal på att våld även förekommer bland personer med funktionsnedsättning, som utövare eller som offer. Ansvarig nämnd ska beakta att personen kan vara i behov av stöd och hjälp för att förändra sin situation.

Handläggarna kontaktar vid behov Kvinnofridsteamet för att rådgöra under utredning av olika insatser. Det finns rutiner för att aktualisera ärenden i Kvinnofridsteamet i de olika verksamheterna. Personalen på Arbetscentrum visar att det finns broschyrer med information till utsatta i verksamheten.

Beslut i detta ärende har fattats av sektionschefen Lena Renman. I handläggningen har inspektören Sofia Urby Engren deltagit. Föredraganden har varit inspektören Thomas Karlsson.

För Socialstyrelsen

Lena Renman
Sektionschef

Thomas Karlsson
Inspektör