

# Funktionshinderinspektörernas årsrapport

Verksamhetsår 2010

SOCIALFÖRVALTNINGEN  
STADSÖVERGRIPANDE SOCIALA FRÅGOR  
Funktionshinderinspektörerna



## Innehållsförteckning

Sammanfattning	2
1. Bakgrund	3
2. Inledning	4
2.1 Kvalitet	4
2.2 Öppna jämförelser	5
3. Inspektörsarbetet	6
3.1 Genomförd granskning 2010	6
3.2 Tolksituationen	7
3.3 Seminarier	8
3.4 Nätverk och studiebesök	9
3.5 Pågående granskningsarbete	10
3.6 Planering 2011	11
4. Resumé av tre års granskningsarbete	12
4.1 Uppföljning av pilotgranskning bearbeta!	12
4.2 Granskade stadsdelar	12
4.3 Granskade insatser	13
4.4 Metodbegränsning	14
4.5 Erfarenheter och effekter	14
4.6 Utveckling av uppdraget	15
5. Omvärldsbevakning	17
5.1 Förändringar i lagstiftning	17
5.2 Nationell handlingsplan för handikappolitiken	17
5.3 Program för delaktighet	18
5.4 Attityduppdraget	19
6. Brukarperspektiv	20
6.1 Brukarinflytande	20
6.2 Förebyggande arbete	21
6.3 Hjälpmedel	22
6.4 Brukarpaneler	22
6.5 Brukarkontakter	23
7. Stadens kvalitets- och utvecklingsarbete	24
7.1 Stockholms stads kvalitetsutmärkelse	24
7.2 Valfrihet inom socialpsykiatri	24
7.3 Brukarundersökning	25
7.4 Projekt och utbildningar	25
7.5 Socialtjänstinternat	27

## **SAMMANFATTNING**

De senaste åren har kvalitetsfrågor fått en ökad betydelse och inspektörerna följer utvecklingen såväl på nationell som på lokal nivå. För att intensifiera framtagandet av kvalitetsindikatorer för den kommunala servicen deltar Stockholm i *Nätverk Storstad* tillsammans med Göteborg och Malmö inom *Jämförelseprojektet*. Socialstyrelsens fem definierade kvalitetsområdena ligger till grund för inspektörsarbetet och granskningsresultat kommer framöver att konkretiseras och kopplas till dessa rubriker för att bidra till ett aktivt kvalitetsarbete, där såväl medarbetare som brukare involveras.

År 2010 har granskning genomförts inom tre dagliga verksamheter (LSS) för döva personer med utvecklingsstörning. Det samlade intrycket är att verksamheterna håller en hög kvalitet med inarbetade rutiner och strukturer. Den visuella anpassningen ger brukarna möjlighet till stor delaktighet i sin verksamhet och kan tjäna som gott exempel även för andra verksamheter. Utvecklingsområdena var få men inspektörerna påpekade behovet av teckenspråkig verksamhetsinformation. Granskningen krävde teckenspråkstolkning och det visade sig råda oklarheter runt reglering och praxis kring begreppet vardagstolkning, med konsekvens att uppdraget begränsades. Utredning (S2010:08) pågår inom Socialdepartementet som ska leda till att regelverket för tolktjänsten ska bli tydligt, förutsägbart och lättöverskådligt.

Under de år som inspektörerna varit verksamma har hälften av stadsdelsnämnderna varit föremål för granskning avseende insatserna daglig verksamhet (LSS) och sysselsättning (SoL) med olika inriktningar, sammantaget 24 verksamheter. Inom uppdraget har inspektörerna bidragit till verksameters kvalitetsutveckling på olika sätt t.ex. genom att uppmärksamma bristande rutiner för att minimera fel och brister och initiera framtagande av handlingsplaner och rutinpärmar.

Gemensamt med stadens funktionshinderombudsman har under 2010 två seminarier hållits med teman i anslutning till de aktuella uppdragen där delaktighet ur olika perspektiv belystes i form av anpassad information och barnperspektivet. Hösten 2010 inleddes granskning av barn- och ungdomsboende enligt 9 § 8 LSS, vilken fortsätter under 2011 och beräknas vara avslutad vid halvårsskiftet. Därefter planeras granskning av insatsen boendestöd för berörda målgrupper och tidigare ej besökta stadsdelar kommer att prioriteras.

Viktiga styrdokument för inspektörerna är *Den nationella handlingsplanen* för handikappolitiken, *Attityduppdraget* liksom SKL:s positionspapper, *Patient- och brukarmedverkan*, där självbestämmande och delaktighet för brukarna poängteras.

## I. **BAKGRUND**

Hösten 2007 inrättades två tjänster som funktionshinderinspektörer (Fui) med uppgift att granska och inspektera verksamheter inom funktionshinderområdet i Stockholms stad. Enligt kommunstyrelsens instruktioner (se bilaga 1) avser uppdraget granskning av insatser enligt socialtjänstlagen, SoL och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS, för personer i alla åldersgrupper med såväl psykiska som fysiska funktionsnedsättningar. Arbetet inriktas på en specifik verksamhetsform i taget inom hela staden och innefattar såväl kommunala som privata verksamheter. Syftet med inspektörsuppdraget är att ur ett generellt brukarperspektiv säkerställa kvaliteten och uppmärksamma brister i stöd och service till personer med funktionsnedsättning med utgångspunkt från de centrala begreppen i lagstiftningen som bemötande, delaktighet och självbestämmande. Inspektörerna ska bidra till en god kvalitetsutvecklig utifrån en helhetssyn på den enskildes situation, bevaka likställigheten över staden samt notera och sprida goda exempel hämtade från berörda verksamheter.

Genom kontinuerliga dialoger och återkopplingar med brukarna och berörd personal återförs granskningsresultaten och rapport lämnas till respektive stadsdelsnämnd samt till socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden (SAN)<sup>1</sup>. Årsrapport inges till kommunstyrelsen och dess handikappråd med en sammanställning av årets erfarenheter tillsammans med angelägna frågor inom funktionshinderområdet. Inspektörerna deltar vid de olika chefsnätverk som förekommer vid socialtjänst- och arbetsmarknadsförvaltningen (SAF)<sup>2</sup> samt medverkar vid introduktionsutbildningar för nyanställd personal och i andra för uppdraget relevanta utbildningssammanhang.

---

<sup>1</sup> Sedan 2011-01-01, socialnämnden (SON)

<sup>2</sup> Sedan 2011-01-01, socialförvaltningen(SOF)

## 2. INLEDNING

### 2.1 Kvalitet

I instruktioner för inspektörerna framstår som främsta uppgift att säkra en god kvalitetsutveckling för personer med funktionsnedsättning i staden och vid konstaterade brister söka klarlägga var i processen orsaken finns samt föreslå åtgärder för att förhindra en upprepning. Granskningsmanualer för dokumentation, observation och intervjuer som inspektörerna utformat antogs i årsrapport för 2008. Arbetsmodellen har under 2010 förtydligats och anpassats i samstämmighet med de kvalitetsaspekter som Socialstyrelsen presenterar i en handbok<sup>3</sup>.

Kärnan i det sociala arbetet är själva klientarbetet och en förtroendefull samverkan mellan den enskilde och socialtjänstens personal är därför av stor betydelse för kvaliteten. I förarbetena<sup>4</sup> till de så kallade kvalitetsparagraferna i SoL och LSS konstateras att kvalitet är ett svårfångat begrepp samt att kvaliteten inte enbart kan bedömas ur ett brukarperspektiv, utan även ur ett personal-, lednings- och medborgarperspektiv. I den lagstiftning som styr socialtjänstens verksamhet framgår att kvaliteten systematiskt och fortlöpande ska utvecklas och säkras. Socialstyrelsens allmänna råd och föreskrifter, SOFS 2006:11(S) ställer krav på den eller de nämnder som ansvarar för ledningen av socialtjänsten att inrätta ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet. Ytterligare en aspekt som framhålls är vikten av att koppla ihop klient-/brukarperspektivet med ledningsperspektivet enligt följande:

- *Att uppföljningsbara mål enligt SoL och LSS fastställs.*
- *Att kvalitetsarbetets inriktning och omfattning anpassas till vad som krävs för att uppnå målen för verksamheten.*
- *Att ansvarsfördelningen i kvalitetsarbetet fastställs.*
- *Att enskilda och grupper ges möjlighet att vara delaktiga i arbetet med att utveckla och säkra kvaliteten.*
- *Att personalens görs delaktiga i att utveckla och säkra kvaliteten.*
- *Att kvalitetsarbetet dokumenteras och kontinuerligt följs upp.*

I syfte att initiera kvalitetsförbättringar inom socialtjänsten inledde Socialstyrelsen och Sveriges kommuner och landsting (SKL) under 2006 ett arbete med att ta fram kvalitetsindikatorer för området.<sup>5</sup> Med utgångspunkt från lagstiftningen urskiljs i den gemensamma rapporten, (Socialstyrelsen och SKL) fem aspekter av kvaliteten på en insats som indikatorerna ska kunna mäta, att de:

---

<sup>3</sup> Socialstyrelsen, *God kvalitet i socialtjänsten - om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS*

<sup>4</sup> Prop. 1996/97:124 s. 52

<sup>5</sup> Socialstyrelsen, SKL, *Modell för utveckling av kvalitetsindikatorer i socialtjänsten.2007-131-24*

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

Inspektörerna sammanställer intervjuer och iakttagelser av det verksamhetsspecifika inom ovanstående kvalitetsområden, och återger materialet på detta sätt till berörda chefer och personalgrupper. Arbetssättet ska bidra till att underlätta och stimulera verksamheterna i sitt utvecklings- och kvalitetsarbete. Dessutom presenteras konkreta exempel hämtade från såväl egna som externa verksamheter. Granskningsprocessen avslutas med att inspektörerna ställer de olika resultaten mot varandra för att fånga nivåer och kvalitetsskillnader, vilket senare presenteras i granskningsrapporter.

## 2.2 Öppna jämförelser

Vid inledningen av uppdraget år 2007 eftersökte inspektörerna indikatorer och metoder att mäta kvaliteten inom funktionshinderområdet, vilket visade sig vara ett eftersatt område, till skillnad från äldreomsorgsområdet. Inom ramen för *Jämförelseprojektet*<sup>6</sup> som bedrivs i ett samarbete mellan Sveriges kommuner och landsting (SKL), Rådet för kommunal analys (RKA) och Finansdepartementet pågår ett arbete med framtagande av kvalitetsindikatorer för olika former av kommunal service. Ett annat syfte med projektet är att ta fram effektiva arbetsmodeller där jämförelser leder fram till praktiska förbättringar i verksamheter och att skapa en arbetskultur med jämförelser som ett bestående inslag samt att finna samband mellan kostnad och kvalitet. Utvecklingsarbetet bedrivs i olika nätverk av kommunkonstellationer och i storstadsnätverket ingår Göteborg, Malmö och Stockholm. Under hösten var Stockholm stad arrangör av två seminariedagar för nätverket, där verksamma inom funktionshinderomsorgen i de tre städerna deltog. För inspektörernas del gav dessa dagar möjlighet till intressanta infallsvinklar och jämförelser då städernas pågående kvalitetsarbete redovisades. Genom grupparbeten gavs ytterligare tillfälle till utbyte och diskussioner kring ämnen som: utveckling och forskning, brukarundersökningar och former för mätningar/utvärderingar.

---

<sup>6</sup> [www.jamforelse.se](http://www.jamforelse.se)

### **3. INSPEKTÖRSARBETET**

#### **3.1 Genomförd granskning 2010**

Under perioden januari till maj 2010 var inspektörsarbetet inriktat på insatsen daglig verksamhet enligt 9 § 10 LSS, för utvecklingsstörda döva personer. De granskade verksamheterna är Tranebergs dagliga verksamhet (DV) i Bromma, Teckentullens DV på Södermalm samt Teckensurras DV på Kungsholmen, vilken bedrivs i enskild regi genom studieförbundet Sensus. Granskningen genomfördes som ett komplement till den föregående, för att särskilt uppmärksamma situationen för döva personer med fokus på delaktighet inom verksamheten men också på möjligheten till delaktighet i samhälle i stort. En granskning av sysselsättning enligt SoL för socialpsykiatriens målgrupp var även planerad, men kunde inte genomföras, då verksamhet för döva personer inom målgruppen legat nere under en period och den verksamhet som upphandlats inom området befann sig på planeringsstadiet under granskningsperioden.

#### ***Helhetsbedömning***

Inspektörernas helhetsbedömning är att de granskade verksamheterna håller en hög kvalitet med inarbetade rutiner och strukturer. Den genomgående visuella utformningen av genomförandeplaner, instruktioner och scheman ökar brukarnas möjligheter till självständighet och aktivt deltagande i sin verksamhet. Brukarnas delaktighet inom verksamheterna beaktas genom regelbundna möten som anpassats till både struktur och genomförande. På alla tre verksamheterna hålls morgonmöten, där uppdrag som ordförande eller sekreterare alternerar mellan olika personer och brukarna ges möjlighet att vara aktiva genom ett väl utformat visuellt stöd. Teckensurra har även tillgång till ett tekniskt hjälpmedel i form av *Smartboard*, vilken fungerar som en whiteboardtavla direktkopplad till en dator.

Inspektörerna menar att kontakter utanför den ordinarie verksamhetens lokaler är av stor betydelse för att motverka isolering inom dövverksamheten. Två av enheterna erbjuder brukarna externa praktikplatser utifrån deras intresseområden samt delar ut lokaltidningen i närområdet och levererar post till närliggande verksamheter. Tranebergs DV driver en secondhand affär, vilken även säljer produkter som tillverkats av brukarna. Arbetet i affären ger naturliga sociala kontakter med såväl döva som hörande personer. Teckensurras DV har som sin huvudsakliga uppgift att producera en teckenspråkig hemsida. Brukarna gör intervjuer och fotograferar till reportage, vilket innebär kontakt med olika personer med varierande roller och befattningar. För att vidga brukarnas sociala nätverk ordnar de tre verksamheterna i Stockholms stad tillsammans med Handgruppens DV i Haninge kommun gemensamma träffar på Dövas Hus varannan onsdag. Vid träffarna erbjuds aktiviteter av varierande karaktär som museibesök och föreläsningar med samhällsinriktade teman.

### ***Goda exempel***

Det visuella stöd som verksamheter för döva personer utvecklat kan med fördel användas även av andra målgrupper. Enligt inspektörernas erfarenhet från andra verksamheter fungerar bilder som ett effektivt stöd även för personer som kan ta del av skriftlig information. Foton, bilder och pictogram<sup>7</sup> kan av den anledningen användas i betydligt högre grad än vad som sker idag. Den teamkänsla som uppstår när brukare och personal arbetar för att tillsammans uppnå ett tydligt definierat mål, ser inspektörerna som ytterligare ett gott exempel som är överförbart till andra verksamheter, vilket särskilt noterades på Teckensurras DV vid produktionen av hemsidan. Konkreta goda exempel från de granskade verksamheterna är t.ex. ett planeringsinstrument *Årscirkeln* som används på alla nivåer inom Teckentullens DV, där viktiga aktiviteter finns inlagda månadsvis för såväl brukare som personal, vilket skapar enhetlighet och tydlighet i verksamheten. Teckentullens DV har även utformat ett system med pausaktiviteter, vilket motverkar passiv väntan och oro, då raster och ostrukturerad tid ofta kan vara svåra att hantera för brukarna. Teckentullens DV tilldelades Stockholms stads kvalitetsutmärkelse<sup>8</sup> år 2009 bl.a. för ett tydligt brukarfokus och ett konkret arbetssätt.

### ***Utvecklingsområden***

Teckenspråk är barndomsdöva personers första språk och därmed det naturliga sättet att kommunicera och ta del av samhällsinformation. Det är en angelägen tillgänglighets- och delaktighetsfråga att verksamheter riktade till döva personer har teckenspråkig information både på egna hemsidor och på stadens webbplats, vilket ingen av de granskade verksamheterna kunde uppvisa. Inspektörerna har framfört denna brist till ledningen för verksamheterna liksom till beställarchefer vid Bromma och Södermalms stadsdelsförvaltningar. Vid granskningar av verksamheter för vuxna personer med utvecklingsstörning är inspektörerna uppmärksamma på förekomsten av barnbetonade inslag. Vid två av verksamheterna användes symboler, dekorationer och benämningar på aktiviteter som kunde uppfattas riktade till barn. Inspektörerna uppmuntrar verksamheterna att hålla en vuxen profil även om aktiviteter och miljöer anpassas till brukarnas utvecklingsnivå.

## **3.2 Tolksituationen**

Under den genomförda granskningen har alla situationer krävt tillgång till teckenspråkstolk men denna typ av tolkning bedömdes av Tolkcentralen, Stockholms läns landsting (SLL), ej falla inom ramen för vardagstolkning. Efter

---

<sup>7</sup> Pictogram är ett system av bildliknande grafiska symboler tecknade i vitt mot svart bakgrund. Varje symbol står för ett ord eller begrepp  
<http://www.spsm.se/Rad-och-stod/Var-kompetens/Pedagogiska-strategier-och-forhallningssatt/Alternativ-och-kompletterande-kommunikation/vadarAKK/Grafisk-AKK/Pictogram/>

<sup>8</sup> [www.stockholm.se/kvalitet](http://www.stockholm.se/kvalitet)



diskussioner kring betalningsansvaret ålades inspektörerna slutligen merparten av kostnaderna för den tolkning som utfördes inom uppdraget. De oförutsedda kostnaderna föranledde en avgränsning av inspektörsarbetet med konsekvensen att granskningen ej kunnat beakta alla aspekter av kvaliteten i insatser riktade till målgruppen döva och dövblinda personer. Reglering och praxis runt teckenspråkstolkning kan anses vara svårtolkat då flera utredningar på temat genomförts och även konstaterat att det råder oklarheter och olikheter i landet. I *Teckenspråksutredningen, Socialdepartementets betänkande (SOU 2006:54), Utredning om teckenspråkets ställning*, konstaterades bl.a. att det är svårt att avgöra vad som är landstingens ansvar och vad som är någon annan huvudmans ansvar. Vardagstolkningen regleras i 3 b § första stycket 3, *hälso- och sjukvårdslagen* (1982:763, HSL) men enligt utredaren har landstingen olika principer om vad som faller inom begreppet vardagstolkning och konstaterar att den praxis som förutsatts i propositionen år 1993 ännu inte hade utvecklats.

I enlighet med förslag i Socialstyrelsens rapport 2008-126-118<sup>9</sup> beslutade regeringen, den 9 september 2010 (direktiv 2010:87), att tillkalla en särskild utredare att göra en kartläggning och analys över hur nuvarande reglering, finansiering, organisering och tillsyn av tolktjänst till barndomsdöva, vuxendöva, hörselskadade och dövblinda fungerar inom olika samhällsområden. Utredaren ska lämna de förslag, inklusive förslag till författningsändringar, som föranleds av analysen, och även ett klargörande av begreppet vardagstolkning, senast den 1 november 2011. Analysen ska också omfatta upphandling, IT-utveckling och utvecklingsmöjligheter för distanstolkning samt säkerställande av framtida statistiska uttag om bl. a. brukarnas behov. Målsättningen ska vara en brukarorienterad modell för tolktjänst med ändamålsenlig och kostnadseffektiv organisation och ett tydligt och förutsägbart regelverk. Teckenspråket är barndomsdövas första språk och används i direkt kommunikation på samma sätt som hörande använder talspråk. Med fungerande teckentolkstjänster ökar målgruppen döva och dövblinda personers möjligheter att leva som andra, vilket inspektörerna ser som angeläget

### 3.3 Seminarier

Som ett led i att nå ut med granskningsresultat och inspirera till ett fortsatt kvalitetsarbete, anordnar inspektörerna gemensamt med stadens funktionshinderombudsman seminarier med teman som anknyter till det aktuella granskningsområdet. I samband med granskning av dagliga verksamheter för döva personer anordnades ett seminarium på temat *Framgångsfaktorer för delaktighet*. Syftet med seminariet var att diskutera hur delaktigheten för personer med synskador, hörselskador och/eller kognitiva svårigheter kan öka. Seminariet riktades till chefer och handläggare från stadsdelsförvaltningarna, verksamheter

---

<sup>9</sup> Om landstingets ansvar för tolk till döva, dövblinda och hörselskadade.

med kontakt med målgrupperna, handikappråd samt berörda intresseorganisationer. I seminariet deltog representanter från Syncentralen, Dövteamet och Dövblindteamet, vilka är landstingets resurser riktade till målgrupperna. Medverkade gjorde även en representant från stadens kommunikationsavdelning samt en medarbetare från Centrum för lättläst. Seminariet visade tydligt på behovet av tillgänglig information och att det är ett område som kan utvecklas och förbättras ytterligare. Deltagarna var eniga om att stadens webb har alltför lite information på teckenspråk och att utbudet av lättläst material behöver öka. Seminariet gav också tillfälle för de olika aktörerna att knyta kontakter för eventuellt framtida samarbete.

Årets andra seminarium med barnperspektivet som tema, riktades till handläggare och personal som möter barn med funktionsnedsättning, både inom funktionshinderområdet och inom individ- och familjeomsorgen (IoF). Psykolog och psykoterapeut Christina Renlund, föreläste på temat att samtala med barn om sjukdom och funktionshinder, där även situationen för syskon till barn med funktionsnedsättning och stödformer för dessa barn behandlades. En betydelsefull slutsats från seminariet blev behovet av att ta fram stöd-, utrednings- och uppföljningsmaterial i olika former för insatser till barn. Även informationsmaterial riktade direkt till barn om insatser och verksamheter behöver utvecklas, för att barnens delaktighet ska öka och barnperspektivet tillgodoses.

### **3.4 Nätverk och studiebesök**

Inspektörerna har knutit kontakter med olika nätverk såväl i närområdet som nationellt. Inom Stockholms län ingår inspektörerna i ett nätverk bestående av stadens äldreomsorgsinspektörer samt kvalitetsutvecklare och tjänstemän med liknande funktioner från Södertälje, Solna stad, Danderyds, Upplands-Väsby och Tyresö kommuner. Inspektörerna har under åren haft erfarenhetsutbyte med kollegor från Örebro vilka utformat en modell för intern kvalitetskontroll och kollegiegranskning inom funktionshinderområdet. Tjänstemän inom ledningen för funktionshinderområdet i Halmstad har vid flera tillfällen besökt Stockholm och inspektörerna har gemensamt med funktionshinderombudsmannen fört diskussioner kring kvalitet och informerat om respektive uppdrag inom Stockholms stad. Under 2010 har inspektörerna även tagit emot ett flertal internationella studiebesök bl. a. från Kina, Japan och Island där information förmedlats om svensk funktionshinderpolitik och kvalitetsarbete inom området.

Vid studiebesök i Helsingfors besökte inspektörerna bl. a. Stiftelsen Aspa där en metod för brukarutvärdering, *Kollegialbedömning*, presenterades. Metoden utarbetades i ett projekt 2008 där brukare från hela Finland deltog i framtagandet av frågor till bedömningen av insatsen boendeservice. Målet med kollegialbedömningen är att stödja och öka brukarnas möjligheter att påverka sitt stöd. Även utförarna av boendeservice får genom bedömningen information som

de kan använda för att utveckla sin verksamhet. *Kollegialbedömningen* utförs av personer med fysisk eller psykisk funktionsnedsättning som själva har insatsen boendeservice. Bedömarna, som arbetar frivilligt, har fått utbildning för att kunna göra bedömningar och har regelbundna möten där de utbyter de erfarenheter samt utvecklar modellen. Efter varje genomförd bedömning utarbetar bedömarna gemensamt en sammanfattning av svaren som sedan rapporteras till enhetens berörda brukare och personal samt till den socialarbetare som samarbetar med enheten. Inspektörerna ser den finska modellen med *kollegialbedömningar* som ett gott exempel på direkt brukarinflytande, där brukares erfarenheter tas tillvara och används på ett konstruktivt sätt i utvärderings- och utvecklingsarbete.

### 3.5 Pågående granskningsarbete

I augusti 2010 inledde inspektörerna granskningsomgång 4, vilken omfattar barn- och ungdomsboenden enligt 9 § 8 LSS. Enligt Socialstyrelsens statistik från 2009 hade 104 personer insatsen *Bostad med särskild service för barn och ungdomar* i Stockholms stad. Sedan försommaren 2010 har staden inga egna boendeenheter och all verksamhet drivs på entreprenad eller i privat regi.

Inom Stockholms stad är sex enheter belägna och i länet finns totalt ett 40-tal barnboenden.

De granskningsunderlag som inspektörerna utgår ifrån har reviderats och anpassats för barnverksamhet och metoder för intervju och samtal har setts över för att fungera i kontakten med barn. Det förstärkta barnperspektivet som infördes i LSS den 1 januari 2011 beaktas genomgående i arbetet. Inspektörerna är uppmärksamma på hur barnets bästa tas tillvara i praktiken i den aktuella insatsen, liksom hur barnens rätt att komma till tals bevakas. Av hänsyn till barnen har inspektörerna frångått principen att komma oanmälda och kontaktar verksamheten dagen innan besök, vilka sker eftermiddagar, kvällar och helger då barnen och ungdomarna är hemma.

Det förstärkta barnperspektivet uttrycks i paragraferna 6a § LSS och 8 § andra stycket LSS.

6 a § LSS

*När åtgärder rör barn ska barnets bästa särskilt beaktas.*

8 § andra stycket LSS

*När en insats rör ett barn ska barnet få relevant information och ges möjlighet att framföra sina åsikter. Barnets åsikter ska tillmätas betydelse i förhållande till barnets ålder och mognad.*

Som ett första led i granskningsarbetet besökte inspektörerna de enheter där barn från Stockholms stad bor. Inspektörerna har gjort ett urval där granskningen omfattar flertalet av de enskilda utförarna samtidigt som olika målgrupper blir

representerade. Under hösten 2010 har granskning genomförts vid två enheter drivna av Attendo LSS, två av Carema Care, varav en av dessa drivs på entreprenad, två av Enigma Omsorg, en av Solhagagruppen och en av Solom (Sollentuna kommun). Flertalet stadsdelar är berörda av granskningen då de har pågående insatser hos dessa utförare. Inspektörerna avser att boka in möte med ett urval av barnhandläggare för att granska dokumentation och diskutera principiella frågor.

### **3.6 Planering 2011**

Det påbörjade arbetet med granskning av barn och ungdomsboende enligt 9 § 8 LSS kommer att fortsätta under 2011 med del två, som omfattar ett urval av de läkepedagogiska verksamheterna i Järnatrakten. Granskningen beräknas vara avslutad till sommaren med rapport till socialnämnden och berörda stadsdelsnämnder.

För granskningsuppdrag 5 föreslår inspektörerna insatsen boendestöd för personer med psykisk funktionsnedsättning, vilket även lyfts av intresseorganisationer som ett viktigt område att granska. Under våren kan ytterligare synpunkter angående granskningsområde komma att inhämtas och tidigare ej besökta stadsdelar kommer att prioriteras i möjligaste mån.

## **4. RESUMÉ AV TRE ÅRS GRANSKNINGSARBETE**

### **4.1 Uppföljning av pilotgranskning bearbeta!**

Inspektörerna besökte i maj 2010 Akalla Arbetscentrum samt Tornskuggans DV, vid Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning för en uppföljning av tidigare granskning 2008. Vid besöket i maj arbetade ingen ur den tidigare personalgruppen på Arbetscentrum kvar medan cheferna vid den dagliga verksamheten enligt (LSS) fortfarande hade ett delat ledarskap. Inga större förändringar hade skett vid arbetsverksamheten (SoL) och fortfarande var, vid vårt besök, många brukare inskrivna på deltid (heltid omfattar 25 timmar/v).

Vid den dagliga verksamheten (LSS) har vissa förändringar skett; flera verksamheter har lagts ned, som t. ex Restaurang Rasken och andra har startats som ett café i det nya förvaltningshuset. Resursteamet med arbetsterapeuter har avvecklats men arbetssättet som de utvecklat lever kvar. Cheferna vid den dagliga verksamheten menar att de står inför ett paradigmskifte, där dagens verksamheter måste gå ifrån ett grupp tänk till ett individtänk, där företrädare för unga brukare ställer andra och större krav på verksamheten än tidigare. Vidare menar de att arbetet med brukare som står nära den öppna arbetsmarknaden kan vara lika resurskrävande som arbetet med personer som har omfattande omvårdnadsbehov, vilket inte nivåbedömningssystemet tar hänsyn till. Inspektörernas granskning som genomfördes år 2008 och arbetet med kvalitetsutmärkelsen, bidrog enligt cheferna inom DV, till en genomlysning och utveckling av verksamheten. Konkret ser de att kognitiva hjälpmedel, som lyftes i granskningsrapporten, används mer nu än tidigare och att Ateljéns arbetsmetod har fått ett vidare erkännande med ett flertal studiebesök som följd.

### **4.2 Granskade stadsdelar**

Under de tre år som inspektörerna varit verksamma har inspektioner genomförts i följande stadsdelar: Rinkeby-Kista med en pilotgranskning, Farsta, Hässelby-Vällingby, Södermalm och Östermalm i granskningsomgång 2 och Bromma, Södermalm och Kungsholmen i granskningsomgång 3. Hälften av stadens stadsdelar har besökts sedan tjänsterna inrättades och stadens största stadsdel Södermalm har under perioden varit föremål för två granskningar. Inspektörernas intentioner vid val av stadsdelar inför varje specifik granskning är att nå en geografisk spridning och en bredd som speglar stadens befolkning samt att begränsa urvalet så att en djupgranskning blir möjlig att genomföra.

### 4.3 Granskade insatser

I enlighet med en framtagen arbetsmodell granskas insatser enligt LSS parallellt med insatser enligt SoL, där de tre första granskningarna som genomförts har omfattat de biståndsbedömda insatserna daglig verksamhet, LSS och sysselsättning, SoL. Valet av insatser avgjordes efter en fokusgrupp med inbjudna representanter från olika intresseorganisationer, där daglig verksamhet och boende framhölls som mest angeläget att granska. Daglig verksamhet är den LSS-insats som kommer flest av Stockholms medborgare till del vilket var avgörande för det slutliga valet av insats.

I de utvalda stadsdelarna besöktes i kartläggningssyfte 43 verksamheter med olika inriktningar, varav 24 sedan ingående granskades. De granskade verksamheterna riktar sig till målgrupper av varierande karaktär och brukarna har beviljats insatsen utifrån skilda livssituationer och behov med olika lagrum som grund för besluten. Granskningarna har omfattat följande målgrupper; personer med utvecklingsstörning av varierande grad, personer med autism, döva personer med utvecklingsstörning, personer med förvärvade hjärnskador, yngre personer med demens (under 65 år) samt personer aktuella inom socialpsykiatri. Inspektörens arbetsätt har anpassats med hänsyn till de olika målgrupperna t.ex. val av intervjumetoder och samtalsformer.

Erfarenheten från de genomförda granskningarna är att brukarna får ett gott bemötande i sina verksamheter men att olika former av kommunikationssätt behöver utvecklas för att ge brukarna en högre grad av delaktighet. Det råder olikheter mellan verksamheter i användandet av kommunikationsstöd och det finns exempel som kan ses som föregångare där stödpersoner skriftligt ges ansvar för att utveckla brukarnas möjligheter till kommunikation. Med få undantag är utförardokumentationen ett genomgående utvecklingsområde, där socialpsykiatriens verksamheter har de största utvecklingsbehoven. Vid dialoger som förts med chefer och personal har inspektörerna betonat vikten av rättsäker dokumentation och att alla medarbetare får adekvat utbildning och tid för att kunna dokumentera. Det är en angelägen fråga för ledningen att bevaka, utveckla och säkerställa verksamhetens dokumentation, så att den håller erforderlig kvalitet. Brukarnas möjligheter att ta del av dokumentation samt att ha en aktiv roll vid utformningen av genomförandeplaner är ett område som också behöver utvecklas.

Avgörande för brukarnas delaktighet i såväl sin vardag som i samhällslivet är hjälpmedel av olika slag och även här råder det skillnader i kompetens mellan verksamheter. Generellt sett behöver information och kunskap om befintliga hjälpmedel nå ut i högre omfattning för att komma brukarna till del. Med stöd av tekniska hjälpmedel, foton, andra bilder och instruktioner kan också brukarnas möjligheter till självbestämmande öka. Verkstadsklubbarna inom daglig verksamhet utgör en mötesform där brukarna kan uttrycka sina åsikter och fatta beslut i frågor som berör dem. Av tradition leds dessa möten av en oberoende

cirkelledare, vilket ökar brukarnas möjligheter att uttrycka sig fritt. Brukarinflytandet är inte lika utvecklat inom socialpsykiatrins verksamheter och inspektörerna rekommenderar formen med oberoende mötesledare även i dessa verksamheter.

#### **4.4 Metodbegränsning**

De utarbetade metoderna för inspektörsarbetet är ständigt föremål för egenutvärdering och förändring. Metoden med oanmälda besök ökar möjligheten att fånga ett brukarperspektiv i naturliga miljöer och vardagssituationer, ett arbetssätt som användes konsekvent under två första granskningarna. Vid granskningsomgång 3, som omfattade döva personer, krävdes teckentolkning i alla situationer. Alla besök fick samplaneras långt i förväg med berörda verksamheter, ett förfaringssätt som kan ge verksamheterna möjlighet att anpassa aktiviteter och personalstyrka vid de tillfällen då granskningar ska äga rum. Det är omöjligt att påvisa om så har skett och hur detta i så fall har påverkat granskningsresultaten. Att all granskning av dövverksamheter sker med stöd av teckentolk innebär även att såväl samtal som observationer filtreras via tolken, med risk för att felkällor och missuppfattningar uppstår. Under pågående granskning som avser barnboende enligt 9 § 8 LSS, har verksamheterna underrättats om besök en dag i förväg, med hänsyn tagen till att barnen behöver förberedas inför besök. Liksom vid granskningen av dövverksamheter ges de därmed möjlighet att inrätta sitt arbete utifrån de planerade besöken.

#### **4.5 Erfarenheter och effekter**

Under de gångna tre åren har kvalitetsarbete och mätningar av effekter och utfall av insatser inom socialt arbete uppmärksammats såväl nationellt som lokalt i högre utsträckning än tidigare, enligt inspektörernas uppfattning. Socialstyrelsens arbete med framtagande av kvalitetsindikatorer fortskrider men har ännu inte genererat mätbara faktorer. Inspektörerna följer med intresse det arbete som pågår inom *Jämförelseprojektet* som är ett samarbete mellan Sveriges kommuner och landsting (SKL), Rådet för kommunala analyser (RKA) och Finansdepartementet (se avsnitt 2.2)

Inspektörerna har tagit del av ett flertal goda exempel där bl. a Danvikstulls dagliga verksamhet kan nämnas, för sitt arbete med att utveckla metoder för brukarnas kommunikation. Ytterligare goda exempel kan hämtas från verksamheter där brukare och personal arbetar i team för att nå gemensamma mål. Denna teamkänsla har inspektörerna uppfattat vid flera av verksamheterna som t.ex. Restaurang Raskens (Rinkeby-Kista), Edö Service (Farsta), Björnligan/Äppelgården (Södermalm), Containerrättans DV(Hässelby-Vällingby) och Teckensurras DV(Kungsholmen / Sensus).

Inspektörerna har vid olika tillfällen uppmärksammat bristande rutiner för hantering av anmälningar enligt Lex Sarah och därav fört diskussioner med berörda chefer om vikten av att vara steget före för att minimera fel och brister i verksamheten. I detta sammanhang har inspektörerna t.ex. initierat framtagande av handlingsplan där brukarens trygghet är i centrum och förstärkt samverkan med boendet ingår. Vidare har dialoger hållits med chefer inom de olika verksamheter där inspektörerna ifrågasatt rutiner för enskilda brukare. Erfarenheten är att avvikande tillstånd och situationer som kan förekomma inom verksamheter med tiden kan normaliseras och att dialog med en utomstående part kan ge nya infallsvinklar på invanda mönster.

Enligt inspektörerna förekommer det stora skillnader inom olika personalgrupper vad gäller kompetens och medvetet pedagogiskt arbetssätt. Inspektörerna har i samband med oanmälda besök varit med om att basala moment inom verksamheterna inte fungerat och därefter bidragit till att rutiner och rutinpärmar upprättats eller reviderats. Vissa chefer har givits vägledning i samband med planering av sina verksamheter. Inför varje granskning tar inspektörerna fram relevant och kompetenshöjande referensmaterial vilket presenteras för såväl chefer som personal i samband med återkoppling. Materialet har en bredd som kan innefatta lagtext och kvalitetsarbete, praktiska handböcker och utbildningsfilmer och även lättläst information riktad direkt till brukarna. Inspektörerna har bidragit till att sprida information om goda exempel hämtade från verksamheterna vilket lett till att intresset för studiebesök ökat.

#### **4.6 Utveckling av uppdraget**

Augusti 2010 anställdes två socialtjänstinspektörer med uppdrag att granska biståndsbedömda insatser inom IoF i Stockholms stad. De nya tjänsterna innebär en förstärkning av inspektörsfunktionen i staden och placeringen vid socialförvaltningen ger goda möjligheter till utbyte och utveckling för inspektörerna. Funktionshinder- och socialtjänstinspektörerna kan vid specifika tillfällen belysa frågor utifrån respektive verksamhetsområde och även lyfta och sprida goda exempel såväl inom som mellan områdena.

Inspektörernas arbetssätt har genom åren utvecklats och anpassats utifrån de olika granskningarnas karaktärer. Granskningsmaterialet har utformats med utgångspunkt från FN:s standardregler, aktuell lagstiftning och stadens styrdokument. I avvaktan på att Socialstyrelsen presenterar kvalitetsindikatorer, har de fem kvalitetsområdena (se avsnitt 2.1) legat till grund för inspektörsarbetet och granskningsresultat kommer framöver att kopplas till dessa rubriker. Genom att konkretisera materialet på detta sätt vill inspektörerna bidra till ett aktivt kvalitetsarbete, där såväl medarbetare som brukare involveras.

Kontakter har under 2010 inletts med forskare vid Uppsala universitet, Institutionen för Folkhälso- och vårdvetenskap, Funktionshinder och habilitering,



med syfte att inhämta nya rön och forskningsresultat inom området samt få möjlighet att reflektera över inspektörsarbetet tillsammans med en verksamhetsanknuten forskare. Syftet är även att vidareutveckla metoder för alternativ kommunikation samt söka evidens för olika former av brukarintervjuer och undersökningar.

För att ytterligare fördjupa kunskapen om situationen för personer med funktionsnedsättning inom Stockholms stad, avser inspektörerna att intensifiera kontakterna med lokala brukarorganisationer. Inspektörerna är även angelägna om att utveckla former för att mer direkt kommunicera granskningsresultat och rapporter till berörda målgrupper. Hittills har kontaktvägarna framförallt gått via de lokala handikappråden, SAN-rådet och kommunstyrelsens handikappråd. Metoden fokusgrupp kommer att vidareutvecklas, då den visat sig vara framgångsrik i kontakt och dialog med brukare.

Ett sätt att utveckla uppdraget är att följa upp tidigare granskningar, där såväl effekter inom verksamheterna som inspektörernas metoder kan utvärderas. Inspektörerna behöver i detta syfte utforma manualer med standardiserade frågor. Då det inte är praktiskt genomförbart för inspektörerna att göra återbesök i samtliga verksamheter, måste formulär utformas för att så neutralt som möjligt fånga konkreta händelser och synpunkter.

## **5. OMVÄRLDSBEVAKNING**

### **5.1 Förändringar i lagstiftning**

Den 1 januari 2011 trädde vissa förändringar i lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) i kraft. Förändringarna berör framförallt insatsen personlig assistans, ett förstärkt barnperspektiv, individuell plan, rätt till personligt sammanträffande med beslutsfattare samt insatser i annan kommun.

De ändringar som genomförs inom insatsen personlig assistans syftar till att förbättra förutsättningarna för ökad kvalitet och trygghet. Enskilda som yrkesmässigt bedriver verksamhet med personlig assistans måste numera ha tillstånd av Socialstyrelsen, nytt är också att Socialstyrelsens tillsynsansvar även omfattar personlig assistans. En ny lag om registerkontroll av personal som utför tjänster åt barn med funktionshinder införs också 1 januari 2011, vilken även omfattar personliga assistenter.

Enligt ändringar i 10 § LSS ska den enskilde i samband med att en insats beviljas, alltid erbjudas att det i samråd med honom eller henne upprättas en individuell plan, med beslutade och planerade insatser. Den enskilde som beviljats en insats ska också när som helst kunna begära att en plan upprättas, om det inte skett i samband med beviljandet av insatsen. Ändringarna syftar till att öka antalet personer som har en individuell plan.

Det förstärkta barnperspektivet är den förändring som starkast påverkar det aktuella inspektörsarbetet, där regler om barnets bästa som baseras på artikel 3 i barnkonventionen ska sättas i förgrunden vid alla åtgärder som rör barn. Bestämmelsen om barnets bästa återfinns i 6 a § LSS och får främst betydelse vid utförande av insatserna i 9 § LSS, i samband med kommunens uppgifter enligt 15 § LSS och vid tillstånds- och tillsynsverksamhet. I enlighet med artikel 12 i barnkonventionen har bestämmelser om barns rätt att komma till tals införts i 8 § andra stycket LSS, motsvarande skrivning återfinns i 3 kap. 5 § SoL.

Förändringarna inom LSS-lagstiftningen medför vissa bearbetningar och anpassningar av stadens riktlinjer inom funktionshinderområdet. Även inom socialpsykiatrin har förslag till nya riktlinjer för utredning, dokumentation m.m. tagits fram. Socialpsykiatrins arbete med att ta fram en ny överenskommelse om samverkan kring personer med psykisk funktionsnedsättning fortsätter, i enlighet med de förstärkta bestämmelser som infördes i SoL i januari 2010.

### **5.2 Nationell handlingsplan för handikappolitiken**

Grunden för den svenska jämlikhetssynen är alla människors lika värde. Den ovillkorliga rätten till respekt för människovärdet förändras inte av ett

funktionshinder, dess grad eller art. Den handlingsplan för handikappolitiken *Från patient till medborgare* som antogs år 2000, har involverat alla samhällsområden och sträckt sig fram till år 2010. April 2010 lämnade Regeringen en skrivelse<sup>10</sup> till riksdagen, som redogör för arbetet med att genomföra den nationella handlingsplanen samt en strategi för arbetet framåt. Regeringen bedömer i sin uppföljning att en grund för det handikappolitiska arbetet etablerats men att arbete återstår innan personer med funktionsnedsättning kan delta i samhällslivet på lika villkor. Genom Handisam<sup>11</sup> har ett underlag till strategi<sup>12</sup> för de kommande fem årens arbete med de övergripande handikappolitiska målen tagits fram och sammanställts, målen ska konkretiseras i operativa delmål. De nationella målen för handikappolitiken är:

- en samhällsgemenskap med mångfald som grund,
- att samhället utformas så att människor med funktionshinder i alla åldrar blir fullt delaktiga i samhällslivet,
- jämlikhet i levnadsvillkor för flickor och pojkar, kvinnor och män med funktionshinder.

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.

### 5.3 Program för delaktighet

KF:s budget 2010: *Inriktningen för stöd och service till personer med funktionsnedsättning är att identifiera och undanröja hinder för delaktighet i samhället samt ge förutsättningar för ett självständigt liv.*

Stockholms stads handikappolitiska program 2005-2010 har under året reviderats och ett förslag till ett nytt program har tagits fram av socialtjänst- och arbetsmarknadsförvaltningen i samverkan med stadens förvaltningar och bolag samt handikapporganisationer. Förslaget till *Program för delaktighet för personer med funktionsnedsättning*, behandlades vid socialtjänst- och arbetsmarknadsnämndens sammanträde i oktober 2010 och förväntas antas av kommunstyrelsen under våren 2011 efter remissbehandling hos utvalda nämnder och bolag samt hos handikapporganisationer. Programmet kommer att gälla under perioden 2011-2015/2016 och har sin grund i *FN-konventionen*, nationella mål

---

<sup>10</sup> Skr 2009/10:166, *Uppföljning av den nationella handlingsplanen handikappolitiken och grunden för en strategi framåt*

<sup>11</sup> Myndigheten för handikappolitisk samordning

<sup>12</sup> Handisam, *Underlag till strategi för funktionshinderpolitiken*, dnr. 2010/0071

och *Stadens vision 2030* med koppling till stadens budgetarbete, resultatbaserad styrning och stadens integrerade ledningssystem (ILS). Programmets övergripande mål är; *I Stockholms stad ska alla ha tillgång till och kunna delta på lika villkor i samhällets gemenskap*. I övrigt omfattar programmet sju mätbara mål inom områdena fysisk respektive kommunikativ tillgänglighet, bemötande, utbildning, arbete, bostad och fritid. Arbetet med programmet har visat på behov av arbetsformer som ger möjligheter till inflytande för barn och unga samt att staden och handikapporganisationerna behöver utveckla sina samverkansformer. I det nya programmet föreslås att stadens handikappråd får en förstärkt roll i anslutning till det handikappolitiska arbetet inom stadens nämnder och styrelser.

#### 5.4 Attityduppdraget

Inspektörerna har under året uppmärksammat *Attityduppdraget*, ett regeringsuppdrag som Handisam driver, i samarbete med patient-, brukar- och anhörigorganisationerna inom NSPH-nätverket<sup>13</sup> under åren 2010-2011. Uppdraget har till syfte att öka kunskapen om och förändra attityder till psykisk sjukdom och psykisk funktionsnedsättning och utgår huvudsakligen från tre teman som ska förmedlas till allmänheten:

- Psykisk ohälsa är vanligt
- Psykisk ohälsa är tabubelagt
- Det finns något du kan göra

Ytterligare ett tema som ingår i uppdraget och riktar sig mot arbetsmarknadens aktörer är:

- Räkna med oss på arbetsmarknaden

De strategier som Attityduppdraget använder för att nå ut med sitt budskap kan översiktligt delas in i fyra delprogram; mediekampanj, utbildning/personlig kontakt, mobilisering och arbetsinriktning. Många forskningsresultat visar att en direkt och personlig kontakt med människor med psykisk funktionsnedsättning är ett av de mest kraftfulla sätten att förändra och förbättra attityder. Under 2010 och 2011 ska därför attitydambassadörer utbildas som kampanjens ansikte utåt i kontakter med media och på konferenser. Ambassadörerna ska även kunna medverka i grund- och vidareutbildning för vårdpersonal och poliser. Information om kampanjen finns på Hjärnkolls hemsida<sup>14</sup> där även en attitydambassadör kan bokas. Inspektörerna deltog i ett seminarium *En tillställning om inställning*, som arrangerades av Socialpsykiatriskt forum i samarbete med Handisam, NSPH, Hjälpmedelsinstitutet och Sveriges Kommuner och Landsting. Seminariet ledde till att inspektörerna besökte Attityduppdragets projektledare i Uppsala och tog del av det lokala kampanjarbetet som bedrivs inom projektet.

<sup>13</sup> Nationell samverkan för psykisk hälsa

<sup>14</sup> [www.hjarnkoll.org](http://www.hjarnkoll.org)

## 6. BRUKARPERSPEKTIV

### 6.1 Brukarinflytande

I SKL:s positionspapper *Patient- och brukarmedverkan* – för ökad kvalitet och effektivitet i hälso- och sjukvård och socialtjänst, som publicerades 17 november 2010 fastslås en ny syn på brukarens/patientens roll. Patient- och brukarmedverkan i den enskildes egen process liksom i utvecklingen av verksamheten leder med största sannolikhet till förbättrad kvalitet och effektivitet samt nödvändig individualisering av välfärdstjänsterna.

Det anges specifikt för socialtjänstens område att stödet till brukarnas egenansvar kan öka och att de kan ges möjlighet till större delaktighet i drift eller skötsel av verksamheter. Den traditionella synen på patienten/brukaren som "mottagare" av hälso- och sjukvård och socialtjänst behöver ersättas med en syn där patienten/brukaren också innehar rollen som medskapare. En förutsättning för detta är att det finns lättillgänglig information och möjlighet att ta del av kvalitetsredovisningar av verksamheter, öppna jämförelser m.m.

Medborgardialoger med brukare vilar, enligt positionspappret, på dialog med intresseorganisationerna vilket utgör en risk att grupper som inte har en stark föreningstradition får samma möjlighet att komma till tals. SKL menar att det är angeläget att det utvecklas fler former för den här typen av dialoger. Även kunskapen om hur barn kan vara delaktiga i beslut och processer som berör dem själva behöver öka, enligt SKL. Ett konkret exempel på hur brukarnas möjlighet till dialog kan stärkas är det utbildningsmaterial som framtagits inom ramen för Nationell Samverkan För Psykisk Hälsa, NSPH<sup>15</sup>. Materialet fungerar som stöd för att utbilda brukare att representera sig själv och andra i t ex brukarråd, samverkansråd, handikappråd eller andra former av brukarinflytandegrupper.

Såväl det övergripande dokumentet framtaget av SKL som det konkreta utbildningsmaterialet genom NSPH stärker den inriktning som inspektörerna har för att fånga och lyfta fram brukarperspektivet. Positionspappret förtydligar de tendenser som inspektörerna noterat och beskrivit i olika sammanhang, dels i samband med granskningar där brukarnas röster kan vara svåra att uppfatta, dels i informations- och planeringssammanhang där dialog med brukarna kan vara svår att få till stånd.

---

<sup>15</sup> /www.nsph.se/

## 6.2 Förebyggande arbete

I socialtjänstkommitténs betänkande<sup>16</sup> framgår att socialtjänsten bör beakta behovet av tidiga insatser inom alla verksamheter för både vuxna, barn och ungdomar. Erfarenheter som redovisas i skrivelsen talar för att ju tidigare problem upptäcks och åtgärdas, desto större är chansen att insatserna inte behöver bli så omfattande eller ingripande. I stadens budget för 2010<sup>17</sup> anges, i samband med stadsdelsnämndernas ansvar och arbete med barn och ungdomar som riskerar att fara illa, vikten av tidiga insatser och en fungerande samverkan mellan, socialtjänst, förskola och skola för att minska antalet personer som riskerar en ogynnsam utveckling.

Vid en föreläsning *Hur kan vi som professionella stödja unga kvinnor med självskadebeteende* som anordnades i april av Misa<sup>18</sup>, presenterades bl a *DISA-metoden* (Din Inre Styrka Aktiveras) en amerikansk metod som har vidareutvecklats av Centrum för folkhälsa<sup>19</sup> i Stockholm. *DISA-metoden* kan bidra till att förebygga ohälsa bland tonårsflickor och bygger bl. a på kognitiva beteendetekniker och övningar för att stärka den sociala förmågan och det sociala nätverket. Depressiva symtom anses dubbelt så vanlig hos flickor jämfört med pojkar och är ett av de största hälsoproblemen under uppväxtåren. Symtomen är en riskfaktor för att få en depression längre fram i livet, hälften av alla kvinnor och en fjärdedel av alla män får någon gång under sin livstid en depression. Resultaten av utvärdering visade tydligt att tonårsflickorna som deltagit i *DISA-grupperna* inte utvecklade symtom i samma omfattning som flickorna i kontrollgruppen.

Under föreläsningen, som berörde arbetsmetoder med unga kvinnor, presenterades även det ideella arbetet som pågår vid *Tjejjourerna*<sup>20</sup> på olika platser i Sverige. Tjejjourerörelsen har vuxit fram ur kvinnojourerörelsen och ingår i samma riksorganisationer som kvinnojourerna. Många tjejjourer anordnar workshops, tjejgrupper, sommarläger och självförsvarskurser. Det finns också tjejjourer som nattvandrar, går ut och pratar i skolor och har aktivitetskvällar. Antalet tjejjourer har fördubblats på bara ett par år och våren 2010 fanns det nästan 60 tjejjourer i Sverige.

---

<sup>16</sup> Prop. 1996/97:124

<sup>17</sup> Kommunfullmäktiges budget 2010, *Stimulans för Stockholm*

<sup>18</sup> [www.misa.se](http://www.misa.se)

<sup>19</sup> [www.folkhalsoguiden.se/Projekt.aspx?id=717](http://www.folkhalsoguiden.se/Projekt.aspx?id=717)

<sup>20</sup> [www.tjejjouren.se/tjejjourernas-historia-53](http://www.tjejjouren.se/tjejjourernas-historia-53)

### 6.3 Hjälpmedel

I december 2010 avslutades ett hjälpmedelsprojekt som pågått sedan 2008 inom Handikappförbunden<sup>21</sup>, *Hjälpmedel – en förutsättning för delaktighet och god livskvalitet*. Projektet har drivits i samarbete med Hjälpmedelsinstitutet och finansierats av Arvsfonden, i syfte att skapa förutsättningar för att människor med funktionsnedsättning får rätt till de hjälpmedel som de har behov av, oavsett var i landet de bor. Medlemsförbund, samarbetsorgan i länen, brukare, yrkesverksamma inom området och politiker har varit målgrupper för studierna. Under projekttiden har ett antal studier inom hjälpmedelsområdet genomförts utifrån ett genus- och hälsoekonomiskt perspektiv. Projektet har resulterat i ett kunskapsmaterial bestående av en serie om fem rapporter.

1. *En kartläggning av Handikapprörelsens arbete med hjälpmedelsfrågor*
2. *Brukares erfarenheter av hjälpmedel och förskrivning*
3. *Kostnader och effekter vid hjälpmedelsförskrivning*
4. *Politikers agerande i hjälpmedelsfrågan och deras samarbete med handikapprörelsen*
5. *Hjälpmedel – regelverk – livskvalitet – kön, en fokusgruppsstudie med förskrivare och brukare utifrån ett genusperspektiv*

Kunskapsmaterialet är tänkt att användas av medlemsförbunden, ungdomsförbund och samarbetsorgan i länen i deras intressepolitiska arbete. Projektet förväntas bidra till att rehabilitering, habilitering och hjälpmedel ges en högre status och kommer med på dagordningen i budgetdiskussioner som förs inom landsting och kommuner. Inspektörerna hoppas kunna använda kunskapsmaterialet som referens i granskningsarbetet, då hjälpmedel är ett angeläget område som uppmärksammas vid samtliga granskningar.

### 6.4 Brukarpaneler

Handikappförbundens projekt *Brukarpaneler*<sup>22</sup> arbetar för att påverka produkter, miljöer och tjänster så att de ska fungera bättre för alla. Smart form och funktion gynnar alla konsumenter. Projektet pågår under perioden oktober 2008 till oktober 2011 och alla handikappförbund berörs och kan bidra. Arvsfonden finansierar projektet och brukarpaneler genomförs i samarbete med Unicum - Nordisk Design För Alla Center, PRO, Stiftelsen Svensk Industridesign, Sveriges konsumenter och Handikappförbundens medlemsorganisationer. Utgångspunkten för projektet *Brukarpaneler* är att miljöer, varor och tjänster ska utformas så att de fungerar för alla i samhället. För att det ska bli möjligt måste människor med olika funktionsnedsättningar vara med när miljöer, varor och tjänster utvecklas. Projektet arbetar även med att utveckla metoder för produkttester som på ett enkelt och tillförlitligt sätt ska vara till hjälp vid produktutveckling av varor och

<sup>21</sup> Tidigare benämning, Handikappförbundens samarbetsorgan, HSO

<sup>22</sup> [www.handikappforbunden.se/vad-vi-gor/Projekt/Brukarpaneler1/](http://www.handikappforbunden.se/vad-vi-gor/Projekt/Brukarpaneler1/)

tjänster för att kunna tillgodose allas behov, inklusive de 20 % av konsumenterna i Sverige som har någon form av funktionsnedsättning liksom landets pensionärer.

## 6.5 **Brukarkontakter**

Inspektörerna har regelbundna träffar med SAN:s handikappråd i samband med presentation av granskningsresultat. I oktober månad ägde ett möte rum där granskningsrapport 3 diskuterades och specifikt frågan kring tolksituationen för döva personer kom upp. Slutsatser från diskussionen blev att frågan är svår att lösa på enskild tjänstemannanivå utan måste utredas och klargöras på en nationell nivå samt drivas intressepolitiskt.

Vidare framförde rådet synpunkter och önskemål kring beskrivning av personalens kompetens och framhöll vikten av att detta redovisas i samband med granskningsrapporter. Inom funktionshinderområdet saknas formella krav på grundutbildning, vilket i sig annars skulle kunna utgöra ett mått på kvalitet. Inspektörerna efterfrågar yrkeserfarenhet och kompetens som kvalitetskriterier för verksamheter samt redovisar i granskningsresultat exempel på arbetssätt som fungerar bra eller behöver utvecklas.

En viktig form av brukarinflytande är den verksamhet som bedrivs inom de olika intresseorganisationerna och handikappförbunden. Inspektörerna kontaktades under hösten av *Länsklippan* i Stockholm, en sektion inom länsförbundet FUB<sup>23</sup>, där personer med utvecklingsstörning aktivt driver frågor. Frågan rörde de danser som arrangeras av FUB på Fryshuset för personer med funktionsnedsättning och Länsklippan ville undersöka varför många avslutar danskvällen redan efter någon timme. Frågan ställdes även till 22 berörda gruppbofasta därav 9 inkom med svar. Länsklippans handledare menar att bara det faktum att frågan har ställts kan leda till diskussioner om brukarperspektivet på gruppbofasterna. Genom att lyfta frågor på detta sätt kan Länsklippan utöva inflytande inom angelägna områden för målgruppen, menar inspektörerna.

---

<sup>23</sup> Förbundet för utvecklingsstörda barn, ungdomar och vuxna



## **7. STADENS KVALITETS- OCH UTVECKLINGSARBETE**

### **7.1 Stockholms stads kvalitetsutmärkelse**

En viktig del av Stockholms stads kvalitetsarbete är *Kvalitetsutmärkelsen*<sup>24</sup>, ett pris som sedan 16 år tillbaka årligen delats ut för att uppmärksamma och belöna framgångsrik verksamhetsutveckling. Att delta i tävlingen ger verksamheterna ett tillfälle till grundlig genomgång och analys och fortsatt kvalitetsutveckling. *BOSSE råd, stöd & service och kunskapscenter* var 2010 års vinnare inom funktionshinderområdet. bl.a. tack vare sin systematik och sitt goda bemötande gentemot brukarna.

Under år 2010 år delades också för första gången *Förnyelsepriset* ut, för att belöna förnyelse och nytänkande. Nominerade inom funktionshinderområdet var Rinkeby-Kista dagliga verksamheter för sitt arbete med samtalsgrupper som metod för verksamhetsutveckling, bl.a. med att förankra verksamhetens gemensamma värdegrund, liksom Skärholmens stadsdelsförvaltning, LSS bostäder, för ett inkluderande synsätt som stödjer delaktighet och att verksamheten utvecklas. Värdegrundsarbete och brukarnas delaktighet är grundläggande kvalitetskriterier, vilka även inspektörerna efterfrågar och framhåller i granskningsarbetet.

I maj anordnade enheten för kvalitetsutveckling vid förnyelseavdelningen SLK, ett seminarium, *Kvalitet på turné*, för att uppmärksamma de bidrag från äldreomsorgen och funktionshinderområdet som erhöll *Kvalitetsutmärkelsen* år 2009, Södermalms hemtjänst och Teckentullens dagliga verksamhet. Stadens chefer och personal fick under seminariet ta del av det kvalitetsarbete som de vinnande verksamheterna bedriver och såväl funktionshinderinspektörerna som äldreomsorgsinspektörerna beskrev sina respektive uppdrag och gav sin syn på kvalitetsarbete.

### **7.2 Valfrihet inom socialpsykiatri**

I regeringens skrivelsen *En politik för personer med psykisk sjukdom eller psykisk funktionsnedsättning* (SKR 2008/09:185) behandlas åtgärder som ska leda till att vardagen för personer som har psykiskt funktionsnedsättning ska fungera utifrån vars och ens förutsättningar. Det innebär bl.a. att personerna ska erbjudas arbete, rehabilitering och sysselsättning som är anpassade efter deras behov. I den mån kommuner inför ett valfrihetssystem kan personer dessutom få ett ökat inflytande över vem och var de kan få dessa behov tillgodosedda.

Inom Stockholms stad infördes valfrihet inom socialpsykiatri den 1 januari 2010, för insatserna bostad med särskild service, stödboende, boendestöd och

---

<sup>24</sup> [www.stockholm.se/kvalitet](http://www.stockholm.se/kvalitet)

sysselsättning. Stadens chefer, handläggare och utförare har under året fått utbildning i valfrihetens stödsystem. Utbildningarna har anordnats av socialtjänst- och arbetsmarknadsförvaltningen (SAF) tillsammans med SLK, vilka även under året genomfört regelbundna nätverksträffar med beställar- och utförarchefer kring valfriheten. SAF har även medverkat vid utvecklingen av paraplyet, stadens verksamhetssystem, så att den enskildes val kan hanteras administrativt.

### **7.3 Brukarundersökning**

KF:s budget 2010, obligatorisk nämndindikator: *Brukarnas nöjdhet med bemötande från biståndshandläggare.*

Under år 2010 har en stadsövergripande undersökning, avseende brukarnas nöjdhet med biståndshandläggarnas bemötande inom äldre-, individ och familj- och funktionshinderomsorgen, för första gången genomförts i Stockholms stad. Enkäten administreras av förnyelseavdelningen vid stadsledningskontoret (SLK) och inom varje område har 100 enkäter förmedlats. Sammanställningen visar procentuellt sett en relativt stor nöjdhet över staden inom såväl IoF som funktionshinderområdet. Svarsfrekvensen var dock låg och i vissa stadsdelar har inga resultat kunnat presenteras. SLK arbetar på att ta fram former för att inhämta brukarnas synpunkter på ett effektivare sätt till nästa gång undersökningen ska genomföras. Liksom föregående år har SLK sänt enkät till brukare med insatser enligt LSS i form av daglig verksamhet, bostad med särskild service och korttidsvistelse men sammanställning har ännu inte presenterats.

### **7.4 Projekt och utbildningar**

KF:s budget 2010 tar upp individuella planer som en viktig del i ett kontinuerligt förbättringsarbete: *Stöd och service till personer med funktionsnedsättning ska bedrivas i enlighet med grundläggande värderingar och etiska riktlinjer i lagen, såsom respekt för alla människors lika värde. Diskussioner om etik och förhållningssätt måste föras kontinuerligt och hållas levande inom organisationen och resultera i konkreta värdegrunder. De individuella planer som varje brukare ska ha är också en viktig del i verksamhetens förbättringsarbete.*

Projektet *Individuell planering i Stockholms stad* som startade hösten 2009 har fortsatt under år 2010. Projektet drivs av handikapporganisationerna FUB, Attention, Föreningen Autism<sup>25</sup>, Hjärnkraft, Intresseföreningen för personer med schizofreni och liknande psykos (IFS) och Handikapporganisationerna samarbetsorgan (HSO) Stockholm, i samarbete med socialtjänst- och arbetsmarknadsförvaltningen. Målsättningen med projektet är att alla som har rätt att begära en individuell plan (IP) enligt 10 § LSS, har kunskap och ser värdet av denna planering. Ett annat mål är att finna gemensamt framtagna arbetsformer för

---

<sup>25</sup> Numera Autism- och Aspergerföreningen

både handläggare och brukarrepresentanter och att dessa ska vara informerade om vad en IP är och vad den kan användas till. Handikappföreningarna och HSO Stockholms stad har ytterligare som målsättning att utveckla tillvägagångssätt och former så att även personer som inte omfattas av LSS och som har insatser från flera instanser får möjlighet att begära en IP. IP ger brukarna kontroll över sina insatser och ökar möjligheterna till delaktighet och självbestämmande. Vid inspektörernas genomgång av dokumentation på myndighetsidan, ingår förekomsten av individuella planer som ett viktigt kvalitetskriterium.

KF:s budget 2010, mål för funktionshinderområdet:

*Alla personer med funktionsnedsättning ska erbjudas en god omsorg, stöd och service. Insatserna ska utformas med respekt för den enskildes önskemål och syfta till att skapa förutsättningar för självständighet och delaktighet i samhället. Den enskildes rätt till individuell behovsprövning och att beslutade insatser verkställs inom skälig tid ska följas.*

Aktivitet i budget: *Under 2010 ska användandet av DUR påbörjas. Senast vid utgången av 2011 ska alla stadsdelsnämnder göra utredningar enligt DUR/FH.*

Under hösten 2008 till våren 2009 drev SAF ett projekt där socialpsykiatrins utredningsinstrument DUR (Dokumentation, Utredning och Resultat) anpassades till funktionshinderområdet. Under 2010 har utbildningar genomförts i DUR/FH vid två tillfällen per termin. Det har också bildats ett nätverk över staden av kontaktpersoner inom DUR, vilka genom erfarenhetsutbyte och konkreta förslag ska bidra till att utveckla materialet. Användningen av DUR kommer att underlättas när modellen finns tillgänglig i Stockholms stads databaserade verksamhetssystem *Paraplyet*. DUR är enbart anpassat för vuxenärenden men behov finns även av ett enhetligt dokumentations- och utredningsmaterial för handläggning av barnärenden. Enhetliga utredningsmodeller bidrar enligt inspektörerna till en ökad rättssäkerhet för brukarna och höjer kvaliteten i dokumentation och handläggning. Genom användandet av DUR förenklas uppföljningar på såväl individ- och gruppnivå.

Under 2010 har Stockholms stad genomfört en stor satsning på basutbildning inom det neuropsykiatriska området. Utbildningen har riktats till handläggare inom socialtjänstens samtliga områden (exklusive äldreomsorg) och under året har 760 personer deltagit vid fem tillfällen. Nya utbildningstillfällen kommer att erbjudas under år 2011, liksom fördjupningskurser med olika inriktningar. Stort intresse har visats för fördjupning om vad ADHD-diagnos kan innebära, liksom för bemötande och praktiska arbetsmetoder.

Projekt Alfa drivs sedan våren 2009 med stöd av ESF-rådet<sup>26</sup> och har under året fortsatt sitt arbete med att ge socialpsykiatrins målgrupp förbättrade möjligheter till sysselsättning, studier, praktik och arbete. Under 2010 har över 220 personer

---

<sup>26</sup> Svenska ESF-rådet är en statlig myndighet under Arbetsmarknadsdepartementet med uppgift att förvalta [Socialfonden](#) och [Integrationsfonden](#) i Sverige.

bokat besök med någon av Alfars två förmedlare och halvtidsutvärderingen visade att drygt 40 % av deras kunder gått vidare till någon av ovanstående aktiviteter. Inspektörerna framförde under granskningsomgång 2, att skillnader mellan sysselsättnings- och arbetsverksamhet behöver tydliggöras och att brukarnas stöd på väg mot arbetsmarknaden behöver öka. Alfa fyller här en viktig funktion och deras resultat är mycket positiva.

Under granskningsomgång 2 noterade inspektörerna också att det endast var en liten del av socialpsykiatrins målgrupp som deltog i den biståndsbedömda verksamheten. SAF har under 2010 gjort en översyn, för att utreda situationen för aktuella brukare inom socialpsykiatrin, som idag inte deltar i denna verksamhet. Syftet med översynen är att inhämta information om målgruppens önskemål om dagliga aktiviteter samt att erhålla kunskap om det utbud som brukarna tar del av i nuläget. Vidare har SAF tillsammans med representanter från stadsdelsförvaltningarna studerat stadens sysselsättningsverksamheter och de förändringar/anpassningar som kan behövas för att möta nya behov hos målgruppen. De intervjuade handläggarna och brukarna saknar främst verksamheter som är anpassade för yngre deltagare. Arbetssätt som aktivt stödjer den enskilde att komma vidare till praktik eller arbete efterfrågas av både personal och ansvariga inom berörda verksamheter.

## **7.5 Socialtjänstinternat**

I slutet av september anordnade Socialtjänst- och arbetsmarknadsförvaltningen ett gemensamt internat för stadens chefer inom individ- och familjeomsorgen (IoF) och funktionshinderområdet. Programmet bjöd på såväl föreläsningar som seminarier och var utformat för att skapa tillfällen till diskussioner om kvalitetsfrågor utifrån respektive verksamhetsområde. Inspektörerna höll tillsammans med funktionshinderombudsmannen ett seminarium som behandlade kvalitetsarbete och uppföljning inom funktionshinderområdet. I seminariet presenterades bl.a. de fem kvalitetsområden som Socialstyrelsens och SKL tagit fram som underlag i arbetet med kvalitetsindikatorer och deltagarna fick tillfälle till diskussion i smågrupper utifrån praktiska erfarenheter av olika former för uppföljning. Flera av de deltagande cheferna framförde att det var givande och utvecklande att träffa kollegor från andra stadsdelar och verksamheter på detta sätt. Inspektörerna ser att gemensamma forum för kompetensutveckling och diskussion ger ökade förutsättningar för samverkan, vilket bidrar till en likställd socialtjänst där brukarens behov står i centrum.

## **Bilaga**

1. Instruktion funktionshinderinspektörer, KF/KS 2007:8

Socialförvaltningen  
Stadsövergripande sociala frågor  
Funktionshinderinspektörerna (Fui)  
106 64 STOCKHOLM

Ann Kristin Sandebjer, 08-508 25 407  
Lena Tengvall, 08-508 25 408  
E-post: [fui@saf.stockholm.se](mailto:fui@saf.stockholm.se)

Du kan också läsa om Fui på Stockholms stads webbplats, [www.stockholm.se](http://www.stockholm.se)