



Socialförvaltningen



KVALITETSUPPFÖLJNING LSS 2008

**GRUPPBOSTAD
SÄRSKILT ANPASSAD BOSTAD
DAGLIG VERKSAMHET**

Lomma november 2008

Gull-Britt Melvanus
Förvaltningschef

Gunnel Edgren
Kvalitetsstrateg

Innehållsförteckning

Sammanfattning	3
Inledning.....	4
Allmänna förutsättningar.....	4
Definitioner	4
Insatser	4
Målgruppens behov – ett etiskt perspektiv.....	5
Syfte	5
Frågeställningar.....	5
Metod	6
Brukarundersökning, gruppbostad och särskilt anpassad bostad.....	6
Inledning.....	6
Bakgrundsfakta.....	6
Redovisning av brukarundersökning gruppbostad och särskilt anpassad bostad.....	6
Övriga fritextkommentarer från enkäten.....	9
Summering	10
Brukarundersökning daglig verksamhet.....	10
Inledning.....	10
Bakgrundsfakta.....	11
Redovisning av brukarundersökning daglig verksamhet	11
Fritextkommentarer från enkäten	14
Summering	14
Granskning av information om LSS.....	15
Summering	16
Granskning av dokumentation	16
Summering	19
Kvalitetsnyckeltal.....	20
Summering	21
Direktobservationer.....	21
Observation Ljungen daglig verksamhet.....	22
Observation i gruppbostad	23
Summering	24
Slutsatser	24
Besvarande av undersökningens frågeställningar	24
Allmänna iakttagelser.....	25
Strategiska överväganden.....	26

Sammanfattning

Enligt lagstiftningen har vissa funktionshindrade rätt till personlig assistent och andra former av stöd och service.

I denna rapport redovisas **två enkätundersökningar** där brukare som beviljats insatserna gruppbofastad, särskilt anpassad bostad och/eller daglig verksamhet enligt LSS fått ge sina synpunkter på kvaliteten i dessa verksamheter. Rapporten omfattar inte personlig assistans, ledsagare eller avlösare.

En enkät har skickats ut till alla brukare som bor i gruppbofastad eller i särskilt anpassad bostad enligt LSS i april 2008. I maj 2008 skickades en enkät till personer som har beviljats daglig verksamhet enligt LSS. Enkäterna har kompletterats med granskning av information och dokumentation, kvalitetsnyckeltal samt direktobservation i gruppbofastad och daglig verksamhet.

Resultaten av enkäterna visar att de brukare som mottagit insatserna är nöjda med personalens bemötande och personalens kompetens. Resultatet är något bättre för gruppbofastad/särskilt anpassad bostad än för daglig verksamhet.

Sexton procent av de som svarat på frågan ”kan du påverka hjälpen du får av personalen” beträffande gruppbofastad/särskilt anpassad bostad har svarat sällan eller aldrig.

Cirka en femtedel av de svarande känner sig sällan trygga med personalen eller nöjda med daglig verksamhet.

Beträffande daglig verksamhet anger 28 procent av de som svarat på frågan ”kan du påverka hjälpen du får av personalen” ”sällan eller aldrig”.

Nyckeltalsuppföljning har gjorts beträffande personalomsättning, beslut som överklagats och ändrats samt utrednings- och väntetid. Resultatet av nyckeltalsuppföljningen visar att personalomsättningen är låg. Inga beslut innebärande avslag som har gjorts under mätperioden har fått rätt i högre instans. Den totala väntetiden från ansökan till påbörjad insats kan bli lång av olika orsaker. I denna studie har två orsaker identifierats; brukaren eller dess företrädare dröjer med att ta kontakt med utföraren och anställningsförfarandet vid ledsagarservice och avlösarservice.

Direktobservation har gjorts i en gruppbofastad samt på Ljungen daglig verksamhet. Observationerna ger en indikation på kvalitet avseende bemötande och habiliterande förhållningssätt i denna gruppbofastad samt på Ljungen daglig verksamhet.

Granskning av information om LSS har genomförts efter en modell från Sveriges Kommuner och Landsting (SKL). Resultatet av denna granskning visar att det finns förbättringsmöjligheter.

Granskning av dokumentation av slumpmässigt utvalda ”brukarpärmar” i daglig verksamhet samt samtliga pärmar i gruppbofastaderna har gjorts. Granskning av dokumentation i journalsystemet ProCapita har gjorts. Denna granskning visar att det finns brister i

dokumentationen på grund av att personalen inte är klar över vad man ska dokumentera i journalen. Här finns en stor förbättringspotential.

I LSS-lagstiftningen betonas att verksamheten ska vara grundad på respekt för den enskildes självbestämmanderätt och integritet. Den enskilde ska i största möjliga utsträckning ges inflytande och medbestämmande över de insatser som ges. Den enskildes inflytande kan tillgodoses på ett bättre sätt genom ett aktivt och konkret arbete med genomförandeplaner.

Inledning

Allmänna förutsättningar

LSS-verksamheten i Lomma kommun är en relativt liten verksamhet. Den ligger organiserad under socialförvaltningen. En verksamhetschef ansvarar övergripande för hela verksamheten samt för de personliga assistenter, ledsagare och avlösare som är anställda av kommunen. En enhetschef ansvarar för två gruppboende och Ljungen daglig verksamhet. Dessa verksamheter är lokaliserade i de båda kommundelarna Lomma och Bjärred. Enhetschefen är även ansvarig för utflyttad daglig verksamhet.

Det finns 20 personal anställda i LSS-verksamheten. Omräknat i antal tjänster blir detta 18,18 heltidstjänster fördelat på habiliteringsassistenter, sjukgymnast och arbetsterapeut. Utöver detta arbetar ansvarig chef för verksamheten i sin helhet på heltid och en enhetschef på 75 procent.

Definitioner

LSS står för Lagen (1993:378) om stöd och service till vissa funktionshindrade och ger individer med vissa funktionsnedsättningar rätt till personlig assistent och andra former av stöd och service. Lagen anger vidare att den enskilde i största möjligaste mån ska ges inflytande och medbestämmande över utformningen av insatsen. Lagen kompletterar socialtjänstlagen och hälso- och sjukvårdslagen.

Lagen definierar vilka personer som har rätt till insatserna, de så kallade personkretsarna. Rätt till hjälp enligt LSS har:

- Personer med utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd (personkrets 1:1)
- Personer med betydande och bestående begåvningsmässigt funktionshinder efter hjärnskada i vuxen ålder föranledd av yttre våld eller kroppslig sjukdom (personkrets 1:2)
- Personer med andra varaktiga fysiska eller psykiska funktionshinder som uppenbart inte beror på normalt åldrande (personkrets 1:3).

De som får insatser kallas i studien för brukare.

Insatser

LSS anger tio olika former för insatser. Landstinget/regionen ansvarar för den första och kommunen för de resterande.

1. Rådgivning och annat personligt stöd.
2. Biträde av personlig assistent
3. Ledsagarservice

4. Biträde av kontaktperson
5. Avlösarservice i hemmet
6. Korttidsvistelse utanför det egna hemmet
7. Korttidstillsyn för skolungdom över 12 år
8. Boende i familjehem eller bostad med särskild service för barn och ungdom
9. Bostad med särskild service för vuxna eller annan särskilt anpassad bostad för vuxna
10. Daglig verksamhet

Målgruppens behov – ett etiskt perspektiv

Målgruppen i denna studie är personer med utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd, personer med betydande och bestående begåvningsmässig funktionsnedsättning efter hjärnskada i vuxen ålder föranledd av yttre våld eller kroppslig sjukdom och personer med andra varaktiga fysiska eller psykiska funktionsnedsättningar som uppenbart inte beror på normalt åldrande, det vill säga samtliga personer som ingår i LSS personkrets.

Integritet och värdighet hävdas genom självbestämmande. Om en person inte själv kan utöva rätten till självbestämmande och på så sätt försvara sin integritet, blir han/hon beroende av andra personer som kan hävda denna rätt t.ex. anhöriga och personal. Historiskt sett är det inte länge sedan personer med intellektuell funktionsnedsättning framtogs respekten för sin förmåga att själva bestämma över sina liv. Det finns idag en positiv utveckling när det gäller dessa personer och deras möjligheter att bestämma i frågor som rör dem själva. Möjligheten att som brukare själv bestämma i frågor som rör en själv är dock i hög grad beroende av omgivningens kunskaper och förhållningssätt.

Det finns en risk att ett stort hjälpbehov kan innebära att de som ”hjälper” tror att de har rätten att veta vad brukaren behöver, att underlåta att lyssna på brukaren och kanske även förbarnsliga och omyndigförklara. Det kan bli en form av maktutövning och kränkning av integritet. ”Hjälparnas” egna uppfattning om vad som är innehållet i ett gott liv kan få ett alltför stort spelrum.

Att vara vaksam på att brukarens förmåga att utöva självbestämmande inte förringas är ett grundläggande kvalitetskrav för LSS-verksamheten.

Syfte

Att utifrån socialnämndens fastställda uppföljningsplan för 2008 och socialnämndens verksamhetsplan för 2008 följa upp LSS-verksamheten gruppboende och daglig verksamhet samt kvalitetsdeklarationen för LSS-verksamheten genom brukarundersökning och kvalitetsstrategiens kontroll.

Frågeställningar

1. Bemöter personalen den enskilde brukaren värdigt och korrekt med respekt för dennes medbestämmande och personliga integritet?
2. I vilken grad upplever brukaren att man har inflytande över den hjälp man får?
3. Har all personal ett habiliterande förhållningssätt genom att bevara och träna den enskilde brukarens förmåga att utföra aktiviteter i det dagliga livet?
4. Finns genomförandeplaner och följs dessa upp regelbundet för att anpassa aktiviteter i bostaden, på fritiden och i daglig verksamhet till den enskilde brukaren?
5. Hur nöjda är brukarna med gruppboende/daglig verksamhet?

Metod

För att följa upp kvalitetsdeklarationen har två frågeformulär arbetats fram. En enkät riktades till brukare som bor i gruppbostad och till dem som bor i särskilt anpassad bostad med stöd av kommunalt anställd personal. En enkät riktade sig till brukare som har daglig verksamhet, både i kommunal regi och i utflyttad daglig verksamhet. Rapporten omfattar inte personlig assistans, ledsagare eller avlösare.

Enkäterna har skickats via post tillsammans med svarskuvert, följebrev samt kvalitetsdeklarationen för LSS. Undersökningen är en totalundersökning. Resultatet visar vad målgruppen anser. Vi har valt att redovisa resultatet i procent för att kunna behålla anonymiteten då de tillfrågade är en liten grupp.

Det finns faktorer som kan påverka resultatet. En av dessa kan vara svårigheter för personer med intellektuella funktionsnedsättningar att förstå och besvara enkätfrågor. Enkätresultaten får därför tolkas med försiktighet.

Det är viktigt att målgruppen får komma till tals själva. Ofta uttalar sig andra om målgruppens behov eller gör sig till företrädare för målgruppen, till exempel anhöriga, närstående, personal etc.

Vidare har brukarundersökningen kompletterats med granskning av information både webbsidor och tryckt information, granskning av dokumentation, kvalitetsnyckeltal samt direktobservationer.

Brukarundersökning, gruppbostad och särskilt anpassad bostad

Inledning

Det finns två gruppbostäder i Lomma kommun, en på Sjögräsgatan i Lomma med fem lägenheter och en på Idrottsvägen i Bjärred, också den med fem lägenheter. Det finns också tolv brukare som bor i särskilt anpassad bostad. Fem av dessa har hjälp av kommunal personal.

Bakgrundsfakta

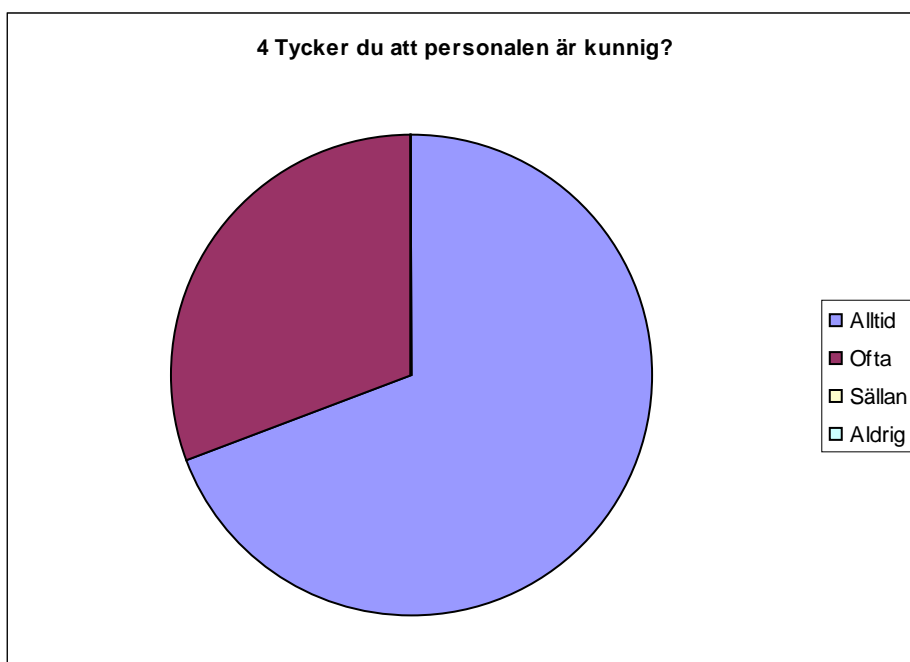
En enkät har skickats ut till samtliga brukare som har insatsen gruppbostad eller särskilt anpassad bostad och som har hjälp av kommunalt anställd personal d.v.s. totalt 15 brukare. Påminnelse har skickats ut efter två veckor. 13 brukare har besvarat enkäten. Svarefrekvensen är 87 procent. 85 procent av de som svarat har uppgett att de själva har besvarat enkäten. 15 procent har besvarat enkäten tillsammans med god man. Personal har inte varit behjälplig.

Redovisning av brukarundersökning gruppbostad och särskilt anpassad bostad

Nedan följer en redovisning av brukarundersökningen i form av cirkeldiagram. Kommentarer finns i anslutning till varje diagram.



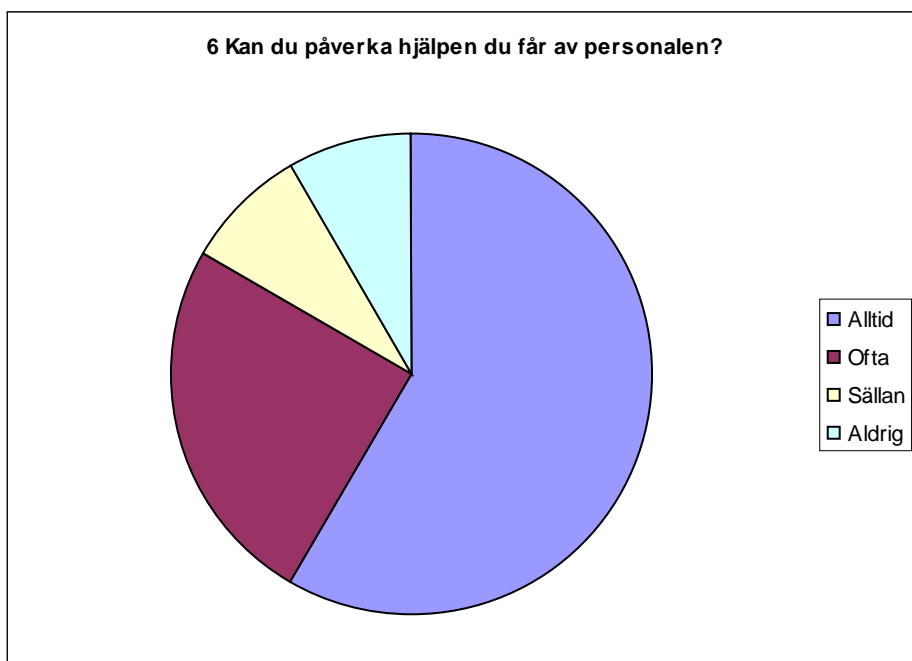
Kommentar: Samtliga brukare som svarat på frågan svarar att de blir bra eller mycket bra bemötta av personalen i gruppboenden. 8 procent har inte svarat på frågan.



Kommentar: Samtliga brukare som svarat på frågan tycker att personalen i gruppboenden alltid eller ofta är kunnig.



Kommentar: Samtliga brukare som svarat på frågan anser att de alltid eller ofta får den hjälp de behöver i gruppboenden. 8 procent har lämnat frågan obesvarad.



Kommentar: 76 procent av de brukare som svarat anser att de alltid eller ofta kan påverka hjälpen de får av personalen i gruppboenden. 16 procent anser att de sällan eller aldrig kan påverka hjälpen. Det är 8 procent bortfall i denna fråga.



Kommentar: Samtliga brukare som svarat på frågan säger att de alltid eller ofta känner sig trygga med personalen. 15 procent har inte besvarat frågan.



Kommentar: 85 procent av de brukare som svarat på frågan är mycket nöjda med sin bostad. 16 procent har uppgett att de är missnöjda eller mycket missnöjda med sin bostad.

Övriga fritextkommentarer från enkäten

- God man har besvarat enkäten. Jag vet inte hur han blir bemött när jag inte är där, eftersom han inte kan berätta. Förmodligen bra, annars hade han visat det.
- Inget negativt, bara positiva saker finns alltid där om det är något eller om jag behöver hjälp. Alltid lika trevlig bemötelse!

- Jag tycker alltid det är lika trevligt när min hjälp kommer, vi kan prata om allt, skratta, hon och jag hjälps åt, hon har kommit med bra och goda råd, har lärt mig att mangla, hur tvätten ska sorteras, vi har blivit ett bra tvätt- och stödteam.
- Alltid lika trevligt när min städhjälp kommer, vi har det kul tillsammans, kan prata om allt. Hon kommer med goda råd och tips.
- För många tjejer, för få män arbetar här.
- Busiga och roliga.
- Jag skulle vilja ha ett större kök men det går inte när det är hyreslägenhet, vilket är dåligt. Jag tycker att man ska få göra vad man vill i sin lägenhet även om det är en hyreslägenhet.
- Jag har inte så mycket behov av personal. Jag vill gärna veta hur många år det får gå innan man tapetserar. Är det samma regler för oss som för vanliga hyresgäster i kommunen? En som flyttade in i de vanliga lägenheterna fick alla rum tapetserade men inte vi. Jag tycker det ska vara lika regler för alla som bor i hyreslägenheter. Tack på förhand.
- Tack jag tycker allting är bra. Jag tycker att personalen ska ge tips på bra mat.

Summering

Brukarundersökningens resultat bygger på 13 enkätsvar av totalt 15 utskickade enkäter. På några frågor finns ett inomundersökningsbortfall. Detta beror på att god man som hjälpt till att besvara enkäten inte kunnat svara på dessa frågor. Resultatet visar att de brukare som beviljats insatser blir mycket bra bemötta av personalen. De tycker att personalen är kunnig och att de får den hjälp de behöver. De känner sig också trygga med personalen. Det kan dock noteras att 16 procent av de som svarat på frågan ”kan du påverka hjälpen du får av personalen” har svarat sällan eller aldrig. I LSS-lagstiftningen betonas att verksamheten ska vara grundad på respekt för den enskilde brukarens självbestämmanderätt och integritet. Brukaren ska i största möjliga utsträckning ges inflytande och medbestämmande över insatser som ges.

Brukarens inflytande borde kunna tillgodoses genom ett aktivt och konkret arbete med genomförandeplaner.

Brukarundersökning daglig verksamhet

Inledning

Att ha ett arbete eller någon annan meningsfull sysselsättning är en viktig del i en människas liv vilket också innebär möjlighet till gemenskap med andra. Alla vuxna som tillhör personkrets 1 och 2 enligt LSS har rätt till daglig verksamhet. Den dagliga verksamheten ska vara anpassad till brukarens behov, förmåga och önskemål och ge möjlighet till delaktighet i samhället.

Traditionellt har daglig verksamhet varit organiserad som gruppverksamhet i särskilda lokaler. Utvecklingen har gått mot mer flexibla former t.ex. utflyttad daglig verksamhet på olika privata företag eller i kommunal verksamhet. Utbudet av daglig verksamhet i Lomma är följande:

Daglig verksamhet:

- I Ljungen daglig verksamhets lokaler
- Café Hans Jonas

- Biltvätt för socialförvaltningens bilar

Utflyttad daglig verksamhet

- Kommunala verksamheter
- Privata företag

Köpt verksamhet

- Daglig verksamhet köps från andra kommuner eller privata företag

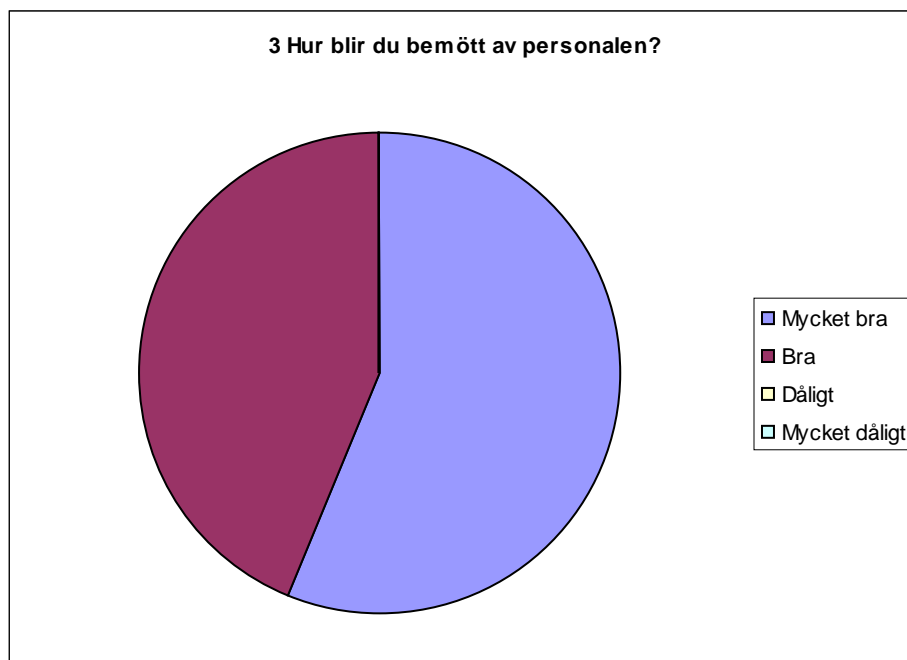
Det har framkommit vissa svårigheter att tolka enkätsvaren från de brukare som har utflyttad daglig verksamhet. Av svaren kan man inte utläsa om de avser personal på arbetsplatsen eller LSS-personal som de ibland har kontakt med, när de har "tyckt till om" personalen. Denna erfarenhet måste vi ta med oss i tolkningen av resultatet. Till nästa enkätundersökning behöver dessa frågor revideras.

Bakgrundsfakta

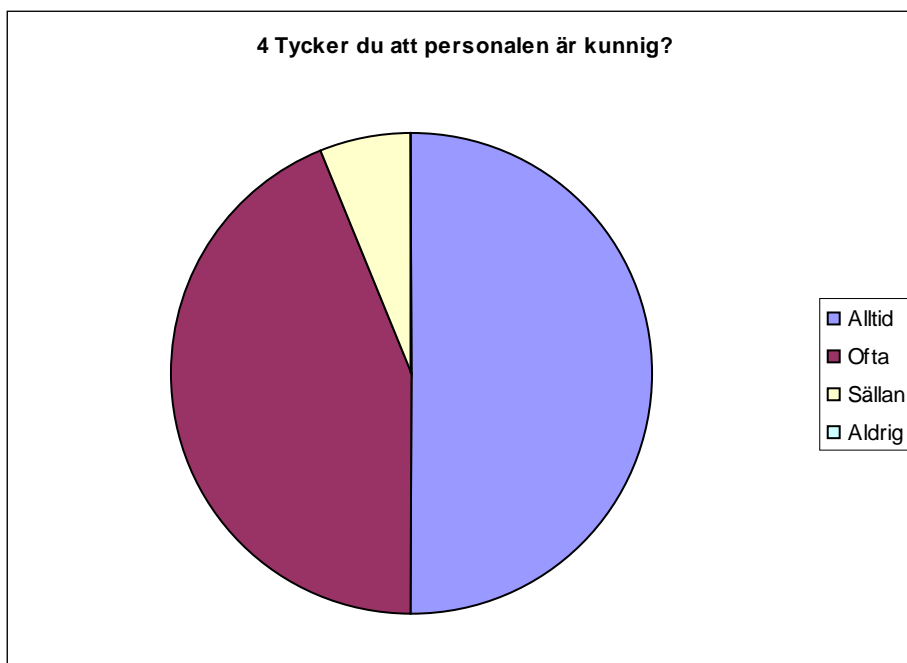
En enkät har skickats ut till samtliga 25 brukare som har insatsen daglig verksamhet. Dessa brukare har daglig verksamhet antingen på Ljungen daglig verksamhet eller i utflyttad daglig verksamhet. Ur gruppen finns brukare som får del av båda verksamheterna. Det går inte att utläsa ur svaren vilken verksamhet som svaren avser. Påminnelse har skickats efter två veckor. Arton brukare har besvarat enkäten. Svarsfrekvensen är 72 procent. 44 procent av de som svarat har uppgett att de själva har besvarat enkäten. 56 procent har besvarat enkäten tillsammans med god man, anhörig eller annan. Personal har inte varit behjälplig.

Redovisning av brukarundersökning daglig verksamhet

Nedan följer en redovisning av brukarundersökningen i form av cirkeldiagram. Kommentarer finns i anslutning till varje diagram.



Kommentar: Samtliga brukare som svarat anser att de blir mycket bra eller bra bemötta av personalen på daglig verksamhet.



Kommentar: 94 procent av de brukare som svarat anser att personalen på daglig verksamhet alltid eller ofta är kunnig. 6 procent av de som svarat anser att personalen sällan är kunnig.



Kommentar: 83 procent av de brukare som svarat uppger att de alltid eller ofta får den hjälp de behöver i daglig verksamhet. 17 procent uppger att de sällan får den hjälp de behöver.



Kommentar: 72 procent av de brukare som svarat säger att de alltid eller ofta kan påverka hjälpen de får av personalen i daglig verksamhet. 28 procent uppger att de sällan eller aldrig kan påverka hjälpen de får av personalen.



Kommentar: 83 procent uppger att de alltid eller ofta känner sig trygga med personalen på daglig verksamhet. 17 procent säger att de sällan känner sig trygga med personalen.



Kommentar: 83 procent av de brukare som svarat på enkäten säger att de är mycket nöjda eller nöjda med sin dagliga verksamhet. 17 procent säger att de är missnöjda med sin dagliga verksamhet.

Fritextkommentarer från enkäten

- För lite manlig personal.
- Ljungen har blivit för stort. Vissa dagar alldeles för många brukare av olika handikapp med sina assistenter. Skulle önska mindre enheter som det var tidigare. Det är synd om personalen för dom hinner ej med.
- Fungerar ej att dörren till samling ”stängs” 9.00 ofta är det problem med Samres. Fasta färdtjänstresor stämmer ej med tider. Önskemål om träffpunkt i Lomma för oss med LSS en kväll i veckan (ej tisdagar).
- Då jag har egen assistent på dagverksamhet fungerar det mycket bra.
- Får ej hjälp med mina läs- och skrivsvårigheter. Ett stort önskemål för mig är detta. Min tillvaro skulle bli betydligt ljusare. Gick i Lomma och lärde mig med hjälp av datorn men det drogs in p.g.a. bristande resurser, mycket olyckligt för mig. Vad kostar samhället mest?
- Det blir missvisande att bara kunna ge ett svar på varje fråga. ”Personalen” är individer – vissa är mycket hjälpsamma, andra är det inte osv. På gällande daglig verksamhet fungerar samarbetet med personalen dåligt vilket i sin tur drabbar oss andra. Om personalen hade mer resurser till sitt förfogande, skulle de också ha möjlighet att öka kvaliteten på verksamheten.
- Daglig verksamhet är dålig, jag hatar det, hade hellre varit på Kulturcentrum Skåne, nu vet ni vad jag tycker.
- Funkar utmärkt med allt.

Summering

Brukarundersökningens resultat bygger på 18 inlämnade enkätsvar av totalt 25 utskickade enkäter. Resultatet visar att samtliga brukare som svarat på enkäten tycker att de blir mycket bra eller bra bemötta av personalen i daglig verksamhet. De flesta anser att personalen är kunnig. Knappt en femtedel av de svarande känner sig sällan trygga med personalen eller

nöjda med daglig verksamhet. Det kan noteras att 28 procent av de som svarat på frågan ”kan du påverka hjälpen du får av personalen” har svarat sällan eller aldrig. I LSS-lagstiftningen betonas att verksamheten ska vara grundad på respekt för den enskilde brukarens självbestämmanderätt och integritet. Den enskilde ska i största möjliga utsträckning ges inflytande och medbestämmande över de insatser som ges.

Den enskildes inflytande borde kunna tillgodoses genom ett aktivt och konkret arbete med genomförandeplaner.

Granskning av information om LSS

Denna del av uppföljningen består av två delar, dels granskning av webbsidor, dels skriftlig information. Följande webbplatser har besökts:

- <http://www.lomma.se/vardotsorg/handikappfragor>
- <http://www.lomma.se/vardotsorg/handikappfragor/lss>
- <http://www.lomma.se/vardotsorg/handikappfragor/lss/lssansokan>
- <http://www.lomma.se/vardotsorg/handikappfragor/lss/lssinsatser>
- <http://www.lomma.se/vardotsorg/handikappfragor/lss/lsskontaktuppgifter>

Kommunens **webbsidor** har och kommer även i framtiden att få stor betydelse som informationsgivare till medborgarna och intresserade grupper i kommunen. Genom webben kan information snabbt förmedlas och uppdateras på ett enkelt och kostnadseffektivt sätt.

För att få en bild av kommunens webbsidors styrkor och svagheter har vi i denna uppföljning använt oss av ett antal frågor utifrån ett medborgarperspektiv. Frågorna kan betraktas som vanligt förekommande och bygger på ett flertal tidigare genomförda undersökningar som Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) gjort i olika nätverk tillsammans med andra kommuner. Denna del av undersökningen ska tydliggöra de eventuella brister som finns på kommunens webbsidor och visa på förbättringspotential.

Den **skriftliga informationen** har fortfarande en stor betydelse i den kommunala informationsgivningen. Detta är speciellt viktigt för utsatta grupper som inte har tillgång till, eller inte har möjlighet att orientera sig på Internet. Därför används samma frågor som i webbundersökningen beträffande det tryckta materialet.

Undersökningen poängsätts utifrån följande:

- = Svar på frågan, ger 3 poäng
- = Delvis svar, ger 1 poäng
- = Inget svar, ger 0 poäng

Granskning av LSS-information

	Internet/Hemsidan	Skriftlig information
Det finns information om hur man gör för att få hjälp (insatser, personlig ass. mm).	●	●
Det finns information om vilka olika insatser/hjälp		

man kan få.		
Det finns information om olika avgifter och dess storlek.		
Det finns information om hur man överklagar ett beslut.		
Det finns information om sekretessregler.		
Det finns information om hur och till vem man kan framföra synpunkter och klagomål.	 Inte på LSS sidor	
Det finns information om valmöjligheter inom verksamheten.		
Det finns information om kvalitetsdeklaration för LSS-verksamheten.	 Inte på LSS sidor	
Det finns en samlad kvalitetsredovisning riktad till allmänheten där bland annat brukarundersökningar presenteras.		
Det finns information som presenterar resultaten så att det går att jämföra med andra verksamheter.		
Det finns information om Individuell plan enligt LSS.		
Det finns information om vilken nämnd som styr verksamheten.		
Det finns information om politiker i denna nämnd.	 (via länk)	
Det finns information om kommunens mål för LSS-verksamheten.		
Det finns information om hur man som brukare kan vara delaktig och påverka.	 (kvalitetsdeklaration)	 (kvalitetsdeklaration)
Summa (max 45)	13	10

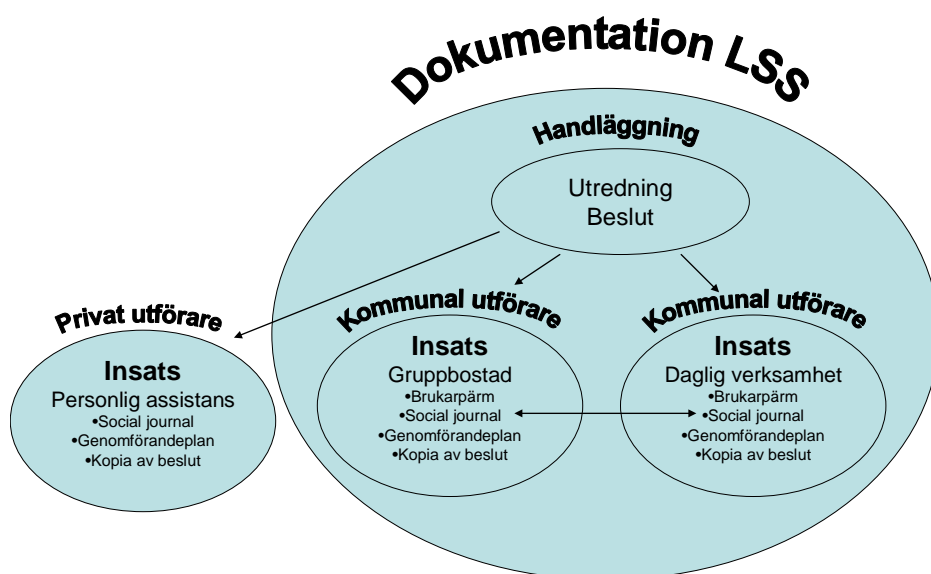
Summering

Informationen är bristfällig i ett antal avseenden angivna ovan.

Granskning av dokumentation

Dokumentationsskyldigheten regleras i 21 a § första stycket LSS. Handläggning och genomförande av beslut ska dokumenteras. Med handläggning menas alla åtgärder som görs från det att ett ärende har aktualiserats tills utredningen är avslutad i och med beslut. Genomförandet avser de insatser som beslutet omfattar. Handlingar som upprättas ska innehålla tillräckliga, väsentliga och ändamålsenliga uppgifter samt vara väl strukturerade och tydligt utformade. Den som genomför insatserna enligt beslut måste ha rutiner för att dokumentera genomförandet av beslutade insatser.

Dokumentationen inom myndighetsutövandet enligt LSS samt i utförandet av den kommunala LSS-verksamheten sker i journalsystemet ProCapita och manuellt i s.k. brukarpärmar. Nedan illustreras hur dokumentationen sker.



Utförarens dokumentation ska innehålla:

- Kopia av utredning
- Kopia av beslut
- Genomförandeplan
- Löpande anteckningar

Genomförandeplanen är en överenskommelse med brukaren och ett praktiskt redskap för personalen. I genomförandeplanen konkretiseras den beviljade insatsen. Av planen ska framgå den enskildes behov och önskemål, både fysiska, sociala, psykiska och existentiella. Genomförandeplanen ska innehålla en tydlig struktur för genomförande och uppföljning av beviljad insats (Vad ska göras? Vem ska göra vad? När och Hur ska det ske?). Genomförandeplanen är en utgångspunkt för vad som bör antecknas i löpande anteckningar/journalen.

Granskning av dokumentation i LSS-verksamheten har gjorts av nio slumpmässigt utvalda brukarpärmar på Ljungen daglig verksamhet och av samtliga brukarpärmar i gruppbostäderna på Idrottsvägen och Sjögräsgatan. En framtagna checklista har använts, där poängsättning skett utifrån om uppgifter är fullständigt ifyllda, delvis ifyllda eller saknas.

Vidare har granskning skett av journalanteckningar i journalsystemet ProCapita för motsvarande granskade brukarpärmar.

I LSS-verksamheten finns riktlinjer för dokumentation i ProCapita, upprättade 080327. Dessa riktlinjer anger vem som ska dokumentera, vad som ska dokumenteras (speciella händelser), om hur man ska agera om ProCapita inte fungerar samt uppmaning att läsa "Länsstyrelsens Dokumentation – en vägledning för omsorgspersonal i äldreomsorgen". Det finns också en upprättad beskrivning av genomförandeplaner på Ljungen daglig verksamhet. Från och med april 2008 sker dokumentationen av LSS-verksamheten huvudsakligen i ProCapita, dock inte genomförandeplanerna.

Arbetsterapeuten i LSS-verksamheten har ansvar för att genomförandeplaner skrivs och följs upp en gång per år. Ibland görs en gemensam genomförandeplan för både daglig verksamhet och gruppbostad. Upp till sju personer har då medverkat vid dessa möten.

Genomförandeplanen skrivs in i en mall i Word och sätts in i respektive brukarpärm. Ofta skickas en kopia till gruppbostraden om brukaren i daglig verksamhet även bor i gruppbostad. Genomförandeplanen finns inte som mall i ProCapita.

Undersökningen poängsätts utifrån följande:

- = Fullständigt ifyllt uppgift, ger 3 poäng
- = Delvis ifyllt uppgift, ger 1 poäng
- = Uppgift saknas, ger 0 poäng

Granskning av dokumentation, Ljungen Daglig verksamhet									
3=fullständigt ifyllt	1=delvis ifyllt			0=saknas					
Granskning av:	Dok 1	Dok 2	Dok 3	Dok 4	Dok 5	Dok 6	Dok 7	Dok 8	Dok 9
Namn	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Personnummer	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Närstående	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Kontaktman	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Fullständig datering	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Informationsblad	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Tydlig problembeskrivning (genomförandeplan)	●	●	●	●	●	●	●	●	●*
Tydligt formulerat mål (genomförandeplan)	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Underskriven genomförandeplan (av brukare/god man/anhörig)	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Planerade åtgärder (genomförandeplan)	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Utvärdering av åtgärder (social journal, genomförandeplan)	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Beslut LSS	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Läsliga anteckningar	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Summa: (max 39)	21	24	25	27	24	27	24	27	19

*Genomförandeplan inte uppdaterad sedan mars 2007.

Kommentar: Underskrift från brukare på genomförandeplan och beslut om LSS saknas i samtliga granskade pärmar.

Granskning av dokumentation, Sjögräsgatans gruppbostad							
3=fullständigt ifyllt	1=delvis ifyllt			0=saknas			
Granskning av:	Dok 1	Dok 2	Dok 3	Dok 4	Dok 5	Dok 6	Dok 7
Namn	●	●	●	●	●	●	●
Personnummer	●	●	●	●	●	●	●
Närstående	●	●	●	●	●	●	●
Kontaktman	●	●	●	●	●	●	●
Fullständig datering	●	●	●	●	●	●	●

Informationsblad	●	●	●	●	●	●	●
Tydlig problembeskrivning (genomförandeplan)	●	●	●	●	●	●	●
Tydligt formulerat mål (genomförandeplan)	●	●	●	●	●	●	●
Underskriven genomförandeplan (av brukare/god man/anhörig)	●	●	●	●	●	●	●
Planerade åtgärder (genomförandeplan)	●	●	●	●	●	●	●
Utvärdering av åtgärder (social journal, genomförandeplan)	●	●	●	●	●	●	●
Beslut LSS	●	●	●	●	●	●	●
Läsliga anteckningar	●	●	●	●	●	●	●
Summa: (max 39)	24	27	28	17	25	17	22

Kommentar: Beslut om LSS saknas i samtliga granskade brukarpärmar.

Granskning av dokumentation, Idrottsvägens gruppbostad					
3=fullständigt ifyllt 1=delvis ifyllt 0=saknas					
Granskning av:	Dok 1	Dok 2	Dok 3	Dok 4	Dok 5
Namn	●	●	●	●	●
Personnummer	●	●	●	●	●
Närstående	●	●	●	●	●
Kontaktman	●	●	●	●	●
Fullständig datering	●	●	●	●	●
Informationsblad	●	●	●	●	●
Tydlig problembeskrivning (genomförandeplan)	●	●	●	●*	●
Tydligt formulerat mål (genomförandeplan)	●	●	●	●*	●
Underskriven genomförandeplan (av brukare/god man/anhörig)	●	●	●	●*	●
Planerade åtgärder (genomförandeplan)	●	●	●	●*	●
Utvärdering av åtgärder (social journal, genomförandeplan)	●	●	●	●*	●
Beslut LSS	●	●	●	●	●
Läsliga anteckningar	●	●	●	●	●
Summa: (max 39)	24	31	28	9	20

* Enligt uppgift från personal var tid bokad för möte angående genomförandeplan dagen efter att granskningen utfördes.

Kommentar: Underskrift från brukare på genomförandeplan och beslut om LSS saknas i samtliga granskade pärmar.

Summering

Resultatet av granskningen av dokumentation i LSS-verksamheten visar på brister i dokumentationen. Nedan följer några att uppmärksamma.

- Namn och personnummer saknas i flera dokument. I pärmar, i övriga handlingar och i ProCapita skrivs inte alltid namn utan endast initialer. Detta kan medföra risk att dokumentera i fel brukarpärm
- Genomförandeplanen upplevs vid granskningen mer som ett verktyg för personalen än som en sätt för den enskilde att kunna påverka den hjälp han/hon får
Genomförandeplanerna är oftast inte underskrivna av brukaren/god man/anhörig.

- I granskningen tolkas en stor osäkerhet om vad som ska antecknas. Vad är en händelse av betydelse?
- Det saknas standardisering i form av blanketter eller registerflikar i brukarpärmar
- Kopior på LSS-beslut saknas i samtliga granskade brukarpärmar

Vid dokumentationsgranskningen hittades protokoll från personalmöte på anslagstavla i ett personalrum. Information om brukarna fanns i detta protokoll, även om de endast beskrevs med initialer. Anteckningar om brukare med insatser ska inte förekomma i ett personalmötesprotokoll. Anteckningar av betydelse ska föras i brukarens sociala journal.

Brister i dokumentationen tolkas i denna kvalitetsuppföljning som en osäkerhet och kunskapsbrist hos personalen om vad som är att hänföras till social dokumentation, vad, hur och varför dokumentation ska ske.

Kvalitetsnyckeltal

Syftet med att ta fram kvalitetsnyckeltal har varit att komplettera enkätundersökningar och granskningar. Följande kvalitetsnyckeltal har plockats fram för att belysa kvaliteten i LSS-verksamheten.

- **Personalomsättning**
Många personalbyten under kortare period bidrar till försämrad kontinuitet i verksamheten, vilket kan påverka kvalitet på tjänsterna negativt och leda till otrygghet för den enskilde brukaren. Personalomsättning beräknas genom att det lägsta antalet nyanställda under perioden 080201 – 080831 respektive avgångar under motsvarande period divideras med antalet anställda i organisationen. Genom att utgå från det lägsta antalet nyanställda eller avgångar utesluter man att personalförändringar som beror på resursminskningar (då antalet nyanställda är lägre än antalet avgångna) eller resursökningar (då antalet nyanställda är fler än antalet avgångna) påverkar beräkningen av personalomsättningen. Mätningen avser habiliteringsassistenter, personliga assistenter, sjukgymnaster samt arbetsterapeuter. Beräkning görs på tillsvidareanställd personal i den kommunala LSS-verksamheten.

Personalomsättning i procent
2,5 %

Kommentar: Personalomsättningen inom LSS-verksamheten under mätperioden är låg.

- **Beslut som har överklagats och ändrats**
Kommunens tar ett stort antal myndighetsbeslut under ett år. Dessa beslut kan överklagas till länsrätten. Vi har tagit fram överklagningsbara beslut under perioden 070701-080630 och hur många av dessa som fått ett avslag eller delvis avslag, hur många som överklagats samt hur många av dessa beslut som ändrats av högre instans.

Beslut som har överklagats och ändrats	
Antal avslagsbeslut 070701 – 080630	2
Överklagande	1
Beslut som har ändrats av Länsrätt	0

Kommentar: Endast två beslut innebärande avslag har gjorts under mätperioden. Inga av dessa har fått rätt i högre instans. Att få beslut ändras i högre instans tyder på en hög rättssäkerhet i besluten. Det är dock för få beslut som har undersökts för att kunna dra några slutsatser.

- **Utredningstid och väntetid**

Tiden är en viktig kvalitetsfaktor för brukaren. Att inte behöva vänta för länge på kontakt och insats när man är i en utsatt situation har stor betydelse. Tiden från första kontakt till dess att utredning startar fram till beslut och insats påbörjas alternativt avslås kan mätas. Vi har valt att titta på *utredningstiden*, från ansökan till beslut och den *totala väntetiden* för den enskilde från ansökan till att insatsen påbörjas. För att mäta har vi undersökt alla nya LSS-ärenden där beslut har fattats under perioden 070701 – 080630. Med nya ärenden menar vi ansökningar från brukare som inte tidigare har haft någon insats. Ingen begränsning har gjorts vad gäller typ av sökt insats eller beslut.

Utredningstid och väntetid		
	Utrednings tid	Total väntetid
Ärende 1	110 dgr	353 dgr*
Ärende 2	57 dgr	233 dgr
Ärende 3	8 dgr	18 dgr
Ärende 4	75 dgr	75 dgr
Genomsnittstid	62,5 dgr	169 dgr

*Vid undersökningsdatumet den 17 september 2008 hade insatsen ännu inte påbörjats.

Kommentar: Fyra ärenden var helt nya under undersökningsperioden. En orsak till lång väntetid är i dessa fall att brukaren eller dennes företrädare dröjer med att ta kontakt med utföraren av insatserna efter att man fått ett beslut om insatser. En annan orsak är att anställningsförfarandet vid exempelvis, ledsagarservice eller avlösarservice kan ta tid.

Summering

Personalomsättningen är låg, vilket tyder på en hög personalkontinuitet i LSS-verksamheten. Endast två beslut innebärande avslag har gjorts under mätperioden. Inga av dessa har fått rätt i högre instans. Den totala väntetiden från ansökan till påbörjad insats kan bli lång av olika orsaker. I denna studie har två orsaker identifierats; brukaren eller dess företrädare dröjer med att ta kontakt med utföraren och anställningsförfarandet vid ledsagarservice och avlösarservice.

Direktobservationer

Undertecknad utredare har under en dag vistats på Ljungen daglig verksamhet och en eftermiddag på en av de två gruppbostäderna. Personalen har i förväg vetat att jag ska komma. Syftet med observationen har varit att iakttä personalens bemötande gentemot brukarna i daglig verksamhet respektive de brukare som bor i gruppboenden och hur man

arbetar med habiliterande synsätt. Dessa aspekter har valts ut utifrån kvalitetsdeklarationens punkter:

- All personal bemöter dig värdigt och korrekt samt med respekt för medbestämmande och personlig integritet
- All personal har ett habiliterande förhållningssätt genom att bevara och träna din förmåga att utföra aktiviteter i det dagliga livet

Iakttagelsen ska tolkas som en ögonblicksbild av en dag i respektive verksamhet och indikerar kvaliteten på ovanstående punkter.

Observation Ljungen daglig verksamhet

Två medarbetare arbetar på Ljungen under denna dag. Sju brukare i daglig verksamhet varav fyra har sina personliga assistenter med sig, är på Ljungen denna dag. Assistenterna kommer från tre olika assistansbolag.

Brukarna i daglig verksamhet samlas tillsammans med sina personliga assistenter och med Ljungens personal klockan 09.00 runt ett bord i Ljungens lokaler. Ljungens personal inleder med att tala om dagens datum, veckodag och vilka som är samlade idag. Om någon vill berätta något går det bra. En brukare ska åka till Spanien på semester om en vecka och berättar om det. Efter samlingen fikar man i köket, kaffe och skorpa. Klockan 10.00 börjar arbetet. Aktuell dag är det kontorsarbete. Brukarna ska klistra självhäftande adressetiketter på ett informationsblad. Detta gör man fram till kl. kvart i tolv. Endast en brukare klarar själv att peta bort etiketten från skyddspappret och sätta fast den på bladet. En brukare trycker fast etiketten som habiliteringsassistenten har satt på bladet, en brukare sitter bredvid sin personliga assistent som gör arbetet. En personlig assistent tar brukarens hand och de trycker fast etiketten tillsammans. En brukare är i snoezelrummet, ett sinnesupplevelserum, och en annan har sjukgymnastik. Ljungens personal får flera gånger uppmärksamma en assistent på att han måste ”hålla koll” på ”sin” brukare.

Det är stöjt i lokalen under arbetets gång. Två personliga assistenter samtalar och stöjar med varandra. En personlig assistent sitter med keps på huvudet under hela dagen. En av Ljungens brukare har också kepsen på sig, men blir tillsagd två gånger under dagen av Ljungens personal att ta den av sig.

Klockan 13.15 är det friskvård som leds av sjukgymnasten. Alla brukarna, de personliga assistenterna och Ljungens personal sitter i en ring och gör gymnastikövningar med händer/armar axlar, stretchar nacke osv. Därefter har man bollekar med liten och stor boll och med ett segel. Alla utom en deltar och har roligt tillsammans. En personlig assistent deltar inte som de övriga d.v.s. gör samma rörelser, utan sitter stilla. Sjukgymnasten försöker få med honom i aktiviteten. Idag är det hans sista dag på sitt arbete.

En brukare går hem klockan två tillsammans med sin personliga assistent. Strax före kaffepausen är det skiftbyte mellan två personliga assistenter. Kvart över två serveras det eftermiddagskaffe. Ljungens personal småpratar med deltagarna och med de personliga assistenterna. Klockan tre går alla utom två brukare hem. De två som är kvar har fri tid, d.v.s. de kan göra vad de vill. Idag läser de läser tidningen och pysslar.

Alla brukare sitter i samma rum hela dagen, förutom de som vistas i snoezelrummet eller är hos sjukgymnasten. Det är trångt och varmt i lokalen. Lokalen upplevs spartansk och lite

rörig. På en vägg hänger en tavla med Lomma kommuns värdegrunder. Det står ett par bokhyllor längs väggarna där spel, pussel, pärmar och annat material förvaras. Det står en TV på en hög ställning på hjul i en hörna.

Bemötande i daglig verksamhet

Brukarna i daglig verksamhet bemöts med respekt och på ett trevligt sätt av Ljungens personal. Alla tas emot i hallen på morgonen och hälsas välkomna. Brukarna tilltalas med namn. Tonen är lugn och behaglig. Bemötandet från en av de personliga assistenterna som kommer utifrån är i något fall under all kritik. I ett försök att vara skämtsam användes en rå ton och nedsättande smeknamn till ett par av brukarna. Mycket av personalens tid går åt till att berätta och förklara för de personliga assistenterna och deras vikarier om Ljungens verksamhet, rutiner, regler, planering mm. Man kämpar för att försöka nå ut till sina brukare med det habiliterande förhållningssätt som utlovas i kvalitetsdeklarationen. Samtidigt som man gör detta finns det personliga assistenter från privata assistansbolag som varken omfattas av eller arbetar efter detta förhållningssätt. Detta leder till en känsla av otillräcklighet hos Ljungens personal. Till detta hör att den kommunalt anställda personalen på Ljungen är i minoritet i förhållande till totala antalet personal som vistas på Ljungen.

Habiliterande förhållningssätt i daglig verksamhet

I genomförandeplanerna gör man överenskommelser om vilka mål brukaren ska ha med sin vistelse på daglig verksamhet och på vilket sätt han/hon ska nå målen. Detta är kanske det tydligaste sättet på hur man arbetar med habiliterande förhållningssätt. På frågan säger sig Ljungens personal vara osäker på vad kvalitetsdeklarationens innehåll om habiliterande förhållningssätt betyder i det dagliga arbetet. Vid observationen upplever utredaren svårigheten för Ljungens personal att garantera ett habiliterande förhållningssätt, då dessa är i minoritet i daglig verksamhet och att de personliga assistenterna inte alltid arbetar utifrån detta förhållningssätt. Detta blir tydligt bland annat i etiketteringsarbetet.

Observation i gruppbostad

Utredaren kommer till gruppboستaden klockan 14.30. Två personal arbetar under eftermiddagen/kvällen på gruppboستaden. En brukare har ledig eftermiddag för att städa och tvätta med stöd av personalen.

Brukaren kommer in till personalen på kontoret när han kommer hem från daglig verksamhet. Personalen småpratar med honom och redar ut hur mycket pengar han har fått tillbaka efter att ha köpt ett månadskort på bussen. Allting stämmer och notering görs i en kassabok. Man småpratar om pengar och vad som brukaren planerar att inhandla framöver. Brukaren går därefter in till sin lägenhet, byter om och kommer sedan ut med sin tvättkorg till den gemensamma tvättstugan. Brukaren sorterar sin tvätt med hjälp av en av personalen som också är hans kontaktman. Två maskiner tvätt sätts igång, sedan är det dags för städning av lägenheten.

Kontaktmannen och brukaren diskuterar vad som ska städas. Man kommer överens om att brukaren ska damma i lägenheten och kontaktmannen torkar av spisen och bänken i köket. Kontaktmannen kontrollerar att allt blir dammat och avtorkat. Därefter tar dammsugning vid. Brukaren dammsuger sovrum och vardagsrum/kök. Min närvaro påverkar brukaren och han vill gärna prata med mig och visa mig saker. Detta gör att dammsugningen tar längre tid än normalt. Efter dammsugningen är det dags att städa badrummet. Kontaktmannen och brukaren städar tillsammans. Brukaren gör det han klarar av och de andra momenten sköter kontaktmannen. Kontaktmannen påminner och visar vad som behöver göras.

När städningen är klar så är det dags att laga middag. Det står chili con carne på matlistan som är uppgjord av brukaren och dennes kontaktman för några dagar sedan. Brukaren har alla ingredienser hemma och lagar middagen med stöd från kontaktmannen. När middagen är klar dukar brukaren och sätter sig ner vid sitt köksbord och äter. Kontaktmannen lämnar brukaren och går ut i tvättstugan för att se om tvättmaskinerna är klara. En annan brukare, som också bor i gruppboenden, kommer in till tvättstugan för att prata. Diskussionen rör denne brukares tvätt och personalen och brukaren har olika åsikter om hur den ska skötas. Efter ett tag säger brukaren ”sammanträdet är avslutat”, d.v.s. det var slut på diskussionen. Han ville inte ändra sin åsikt om hur tvätten skulle skötas och så fick det bli.

Bemötande i gruppboende

Personalens bemötande gentemot brukarna är lugnt och respektfullt i gruppboenden. Trots att personalens argument verkade mer förnuftiga så fick det bli som brukaren ville. I diskussionen om pengar var det också brukarens önskemål som fick gehör, men man ”lirkade” så att inköpen skulle ske lite längre fram i tiden. Brukaren verkade nöjd med den lösningen.

Habiliterande förhållningssätt i gruppboende

Att personalen har ett habiliterande förhållningssätt genom att bevara och träna den enskilde brukarens förmåga att utföra aktiviteter i det dagliga livet i gruppboenden var tydligt under observationen. I de moment som utfördes vid tvättning, städning och matlagning var det brukarens ansvar, men denne fick stöd, uppmuntran, påminnelse och rådgivning av personalen.

Summering

Några iakttagelser lyfts här fram:

- Personalens **bemötande** bedöms gott i både daglig verksamhet och gruppboende
- Det finns svårigheter att deklarerat och upprätthålla ett gemensamt förhållningssätt i en verksamhet där andra aktörer finns med och påverkar verksamheten, aktörer som inte skolats in i den värdegrund som styr de kommunala insatserna till målgruppen. Detta skapar osäkerhet hos personalen i daglig verksamhet om vad **habiliterande förhållningssätt** kan vara och hur man ska tillämpa det i daglig verksamhet
- Kommunalt anställd personal i Ljungens daglig verksamhet är i minoritet jämfört med personliga assistenter från privata assistansbolag
- Personalen i gruppboende har ett tydligt **habiliterande förhållningssätt** till brukarna
- Lokalerna på Ljungens utnyttjas inte optimalt
- Utbudet av arbetsuppgifter i daglig verksamhet uppfattas torftigt

Slutsatser

Besvarande av undersökningens frågeställningar

1. *Bemöter personalen den enskilde brukaren värdigt och korrekt med respekt för dennes medbestämmande och personliga integritet?*

Brukarundersökningens resultat visar att de brukare som beviljats insatser blir mycket bra bemötta av personalen. Personalen är kunnig och de får den hjälp de behöver. De

känner sig också trygga med personalen. Detta verifieras också i observationerna som utredaren gjort. Brukarna bemöts med respekt, lugn, vänlighet och tålamod.

2. *I vilken grad upplever målgruppen att de har inflytande över den hjälp de får?*

I brukarundersökningarna framkommer att målgruppen inte är så nöjd med inflytandet över den hjälp man får. Detta gäller både för gruppbostad/särskilt anpassad bostad och för daglig verksamhet. I LSS-lagstiftningen betonas att verksamheten ska vara grundad på respekt för brukarens självbestämmanderätt och integritet. Den enskilde brukarens ska i största möjliga utsträckning ges inflytande och medbestämmande över de insatser som ges. Den enskildes inflytande borde kunna tillgodoses genom ett aktivt och konkret arbete med bland annat genomförandeplaner. Här finns en hög förbättringspotential.

3. *Har all personal ett habiliterande förhållningssätt genom att bevara och träna den enskilde brukarens förmåga att utföra aktiviteter i det dagliga livet.*

Habilitering, d.v.s. att bevara och träna den enskilde brukarens förmåga att utföra aktiviteter i det dagliga livet är central i LSS-verksamhetens kvalitetsdeklaration. Detta arbete måste ske på ett systematiskt och metodiskt sätt för att hjälpa den enskilde brukarens till ett så självständigt liv som möjligt. Uppföljningen visar att det finns svårigheter för personalen i Ljungens daglig verksamhet att kunna ha ett habiliterande förhållningssätt gentemot brukarna.

4. *Finns genomförandeplaner och följs dessa upp regelbundet för att anpassa aktiviteter i bostaden, på fritiden och i daglig verksamhet till den enskilde brukaren?*

Genomförandeplaner är ett sätt för den enskilde brukaren att ha inflytande över den hjälp man är beviljad och ett redskap för personalen för att kunna utföra de insatser brukaren beviljats. Genomförandeplanerna borde kunna konkretiseras mer för att tillgodose den enskilde brukarens möjlighet till att utöva inflytande över de insatser han/hon har beviljats. Uppföljningen har visat att det finns förbättringspotential i arbetet med genomförandeplaner.

5. *Hur nöjd är målgruppen med gruppbostad/daglig verksamhet?*

Målgruppen har uttryckt att man är nöjd med gruppbostad/särskilt anpassad bostad. Det finns ett något större missnöje bland målgruppen för daglig verksamhet.

Allmänna iakttagelser

Att arbeta med intellektuellt funktionshindrade kräver ett stort tålamod, kompetens och empati. På Ljungens arbetar personalen i ett korstryck mellan den egna verksamhetens krav på bemötande och habiliterande synsätt och privata aktörers ofta annorlunda förhållningssätt. För att klara detta krävs ett stödjande och tydligt ledarskap. Eftersom arbetsledaren har tre arbetsplatser att svara för är det viktigt att varje arbetsplats får stöd efter sina förutsättningar och behov.

I gruppbostäderna är dokumentationen ett särskilt problem. Det är en viktig ledaruppgift att se till att den dokumentation som verksamheten är skyldig att göra görs på ett korrekt sätt.

Undersökningen visar vidare att det inte finns något organiserat samarbete mellan de två gruppbostädernas personal. Detta innebär att man inte har kunnat dra nytta av varandras erfarenheter och möjligheten att kunna planera en del saker tillsammans.

Strategiska överväganden

Undersökningen föranleder några strategiska frågor till socialnämnden att arbeta vidare med:

- Vad avser LSS-verksamheten att göra för att förbättra dokumentationen så att den uppfyller Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd?
- På vilket sätt kan LSS-verksamheten arbeta för att öka det individuella inflytandet för brukarna avseende hur insatserna planeras och genomförs?
- Hur kan arbetsmiljön för brukarna och personalen på Ljungen daglig verksamhet utvecklas?