

Socialtjänsternas bemötande av personer med psykisk funktionsnedsättning

- en enkätundersökning genomförd av NSPH, Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa.

Inledning

Alla har rätt till ett liv utan diskriminering, oavsett psykisk funktionsförmåga eller hälsotillstånd. Samhället har ett stort ansvar att värna denna rätt och motverka diskriminering och orättvis behandling.

NSPH, Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa, är ett nätverk av patient-, brukar- och anhängargorganisationer inom det psykiatriska området som verkar för att våra medlemmar ska få större inflytande över de beslut som fattas inom vård och stöd.

Genom vårt treåriga Arvsfondsprojekt Din Rätt ger vi personer som upplever sig diskriminerade på grund av psykisk ohälsa eller psykisk funktionsnedsättning rådgivning och stöd via telefon. Redan under det första projektåret hade 300 personer hört av sig till rådgivningen, och hundratals brukare, patienter, anhöriga och yrkesverksamma har bidragit med sina erfarenheter till projektet på andra sätt. Din Rätt samlar också in kunskap och erfarenheter från berörda myndigheter och organisationer, håller utbildningar och arbetar intressepolitiskt för att verka för ett samhälle som inte missgynnar personer med psykisk funktionsnedsättning eller ohälsa.

Många av de erfarenheter vi får ta del av handlar om hur enskilda med psykisk ohälsa eller funktionsnedsättning upplever att de blir negativt behandlade i kontakterna med kommunernas socialtjänster. Socialtjänsten kommer på olika sätt i kontakt med personerna i sin myndighetsutövning. Dessa grupper är oftare utestängda från arbetsmarknaden och därmed mer beroende av ekonomiskt försörjningsstöd. Socialtjänsten hanterar dessutom andra stöd som de båda grupperna har rätt eller möjlighet till.

Strukturell diskriminering och brister i arbetssätt kan göra att enskilda personer upplever sig negativt bemötta och diskriminerade även om det inte varit socialtjänstens intention. Vår undersökning, som skickats till landets alla kommuner, bekräftar bilden av att många kommuner saknar såväl övergripande strukturer som direkta insatser för att undvika att människor känner sig diskriminerade.

Med denna rapport vill vi illustrera exempel på utvecklingsområden för kommuner som behöver vidta åtgärder för att invånarna inte ska riskera att utsättas för diskriminering eller bristande bemötande i mötet med socialtjänsten.

Johanna Wester, projektledare för projektet Din Rätt, januari 2017

Innehållsförteckning

Inledning.....	2
Sammanfattning.....	4
Utvecklingsförslag.....	5
Metod.....	6
Resultatredovisning.....	7
En dryg fjärdedel av socialtjänsterna saknar brukarråd.....	7
Mer än var fjärde brukarråd saknar representanter för de med psykisk funktionsnedsättning.....	8
Två av tre har genomfört brukarundersökning där frågor om bemötande ingått.....	9
Över hälften uppger att socialsekreterare fått kompetensutveckling kring bemötande av personer med psykisk funktionsnedsättning.....	10
Vanligast att socialsekreterare fått kompetensutveckling kring bemötande.....	11
Flera olika typer av kompetensutveckling kring bemötande.....	12
Knappt tredjedel har handlingsprogram mot diskriminering som omfattar psykisk funktionsnedsättning.....	12
Över hälften har inte genomfört utbildningsinsatser för att motverka diskriminering av personer med psykisk funktionsnedsättning.....	13
Knappt fyra av tio erbjuder skriven information på lättläst svenska.....	14
Knappt tre av tio har utbildat personal i att skriva lättläst.....	15

Sammanfattning

Sammantaget har socialtjänsten i 192 kommuner svarat på vår enkät om hur man bemöter personer med funktionsnedsättning och hur man undviker diskriminering. Eftersom NSPH:s antidiskrimineringsprojektet Din Rätt även arbetar med frågor som rör psykisk ohälsa har vi valt att avgränsa studien till att handla om psykisk funktionsnedsättning. Det innebär inte att alla med psykiska funktionsnedsättningar upplever psykisk ohälsa eller att alla med psykisk ohälsa upplever sig ha en nedsatt funktionsförmåga. Arbetsmetoderna kring bemötande och diskriminering är i många fall desamma och därför har studiens resultat relevans för såväl personer med funktionsnedsättning som personer med psykisk ohälsa.

En nära dialog är en förutsättning för att kunna ta in brukarnas egna erfarenheter av socialtjänstens arbete. En vanlig form för dialog är så kallade brukarråd. **Undersökningen visar att de flesta kommuner har ett brukarråd kopplat till socialtjänsten, men att en dryg fjärdedel saknar detta. Vidare saknar många brukarråd organisationer som företräder personer med psykiska funktionsnedsättningar.**

Resultaten visar också att de flesta kommuner har genomfört brukarundersökningar där frågor om bemötande ingår. Det är positivt och resterande kommuner bör följa efter.

En majoritet av kommunerna uppger att personalen fått kompetensutveckling kring bemötande, och kompetensutvecklingsinsatserna omfattar chefer och tjänstemän i ungefär lika stor utsträckning. Det är dock färre än hälften som genomfört utbildningsinsatser som rör utbildning kring diskriminering av personer med psykisk ohälsa.

Anmärkningsvärt är att det endast är en knapp tredjedel av de granskade kommunernas socialtjänster som uppger att de har en handlingsplan mot diskriminering som omfattar psykisk funktionsnedsättning.

Knappt fyra av tio kommuner uppger att de har möjligheten att förmedla information på lättläst svenska. Information på lättläst svenska är särskilt viktig för en del grupper med psykiska funktionsnedsättningar och ett svårbegripligt språk kan för dem ge diskriminerande effekter. Endast en liten andel av kommunerna uppger att de kompetensutvecklat personal i hur man informerar på lättläst svenska, vilket indikerar att det i själva verket är mycket få kommuner som de facto klarar av att kommunicera på lättläst svenska.

Checklista för att utveckla arbetet inom socialtjänsten

NSPH rekommenderar ett antal insatser som kommunerna kan genomföra i syfte att minska risken för negativt bemötande och diskriminering i socialtjänstens verksamhet.

- Inrätta brukarråd kopplat till socialtjänsten. Säkerställ att organisationer som företräder personer med psykiska funktionsnedsättningar finns representerade i brukarrådet.
- Kartlägg löpande frågor som rör bemötande och diskriminering. Genomför brukarenkäter där frågor ställs om den enskildes upplevelser av diskriminering och bemötande.
- Satsa på kompetensutveckling. Se till att personal och chefer utbildas i såväl bemötandefrågor som specifika frågor som rör diskriminering, psykisk funktionsnedsättning och personer med psykisk ohälsa. Se till att utbildningsinsatserna är återkommande.
- Upprätta en handlingsplan mot diskriminering. Se till att den omfattar psykisk funktionsnedsättning och psykisk ohälsa och säkerställ att personalen är involverad i arbetet med planen.
- Kommunicera på brukarens villkor. Det är viktigt att socialtjänsten har förmåga att exempelvis kommunicera på lättläst svenska och att anpassa kontaktmetoder efter den enskildes behov.

Metod

Denna rapport bygger på en enkät till landets 290 kommuner som skickades ut i oktober 2015. Frågorna arbetades fram av en projektgrupp hos NSPH inom projektet Din Rätt. I gruppen deltog även Agenda PR som genomförde undersökningen. Frågorna har tagits fram och vidareutvecklats i kontakt med tre socialsekreterare i tre olika kommuner.

Webbenkäten skickades till kommunernas officiella e-postadresser med en adressering till högst ansvarig tjänsteman för kommunens socialtjänst. Enkäten skickades via mejl i slutet på oktober, med två påminnelser i november för att slutligen stängas första veckan i december 2015.

192 kommuner har besvarat hela eller delar av enkäten, vilket ger en svarsfrekvens på 66 procent. Några specifika gemensamma nämnare mellan de kommuner som inte svarat på enkäten har inte kunnat identifieras och såväl stora som små kommuner har deltagit.

En granskning på plats i kommunerna där varje enskilt område kontrolleras och där medarbetare och brukare får komma till tals skulle kunna ge en delvis annorlunda eller kompletterande bild. Då ett stort antal kommuner ingår i studien och då respondenterna svarat på frågor utifrån faktiska omständigheter och inte åsikter, så bör resultaten trots studiens avgränsning utgöra ett bra underlag för diskussion om socialtjänsternas arbete med bemötande och diskriminering av personer med psykiska funktionsnedsättningar.

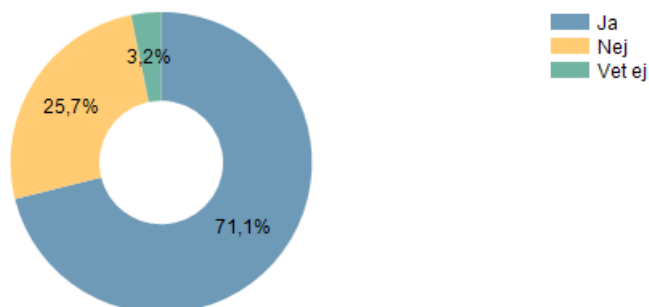
Resultatredovisning

En dryg fjärdedel av socialtjänsterna saknar brukarråd

Brukarinflytande handlar om att personer som får insatser genom socialtjänsten ska få mandat och möjlighet att påverka beslut som får konsekvenser för deras liv. Brukarråd där representanter från brukarorganisationer får möjlighet att framföra synpunkter är en form för inflytande.

Resultaten visar att en dryg fjärdedel, 26 procent, av de granskade kommunerna uppger att brukarråd kopplat till socialtjänsten saknas, vilket kan vara ett tecken på att dessa socialtjänster inte prioriterar brukarinflytande. Drygt sju av tio, 71 procent, svarar att det finns ett brukarråd, och övriga uppger att de inte vet om det finns något. Av kommentarerna framgår att några kommuner har brukarråd på regional nivå, och att det på en del håll också förekommer samverkan i andra former.

1. Finns något brukarråd kopplat till socialtjänstens verksamhet?



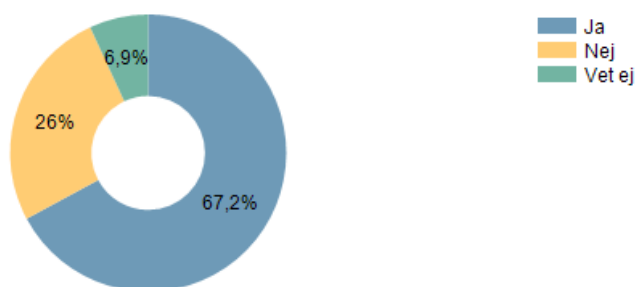
	Procent	Antal
Ja	71,1%	133
Nej	25,7%	48
Vet ej	3,2%	6
	Svarande	187

Mer än var fjärde brukarråd saknar representanter för de med psykisk funktionsnedsättning

Bland de kommuner som uppger att det finns ett brukarråd kopplat till socialtjänsten svarar drygt en fjärdedel, 26 procent, att det inte ingår någon organisation som representerar personer med psykiska funktionsnedsättningar. Strax över två av tre, 67 procent, uppger att sådana organisationer ingår, medan sju procent uppger att de inte vet.

Det finns många organisationer som företräder personer med flera olika sorters funktionsnedsättningar. Detta innebär att brukarperspektiv som rör psykiska funktionsnedsättningar kan tas upp i brukarrådet, även om en renodlad organisation som företräder denna grups intressen inte ingår. Det finns dock anledning att anta att psykiska funktionsnedsättningar inte är lika väl representerade som andra aspekter av funktionsnedsättningar i de kommuner som svarat nej på frågan.

2. Finns det någon organisation som representerar personer med psykiska funktionsnedsättningar i brukarrådet?



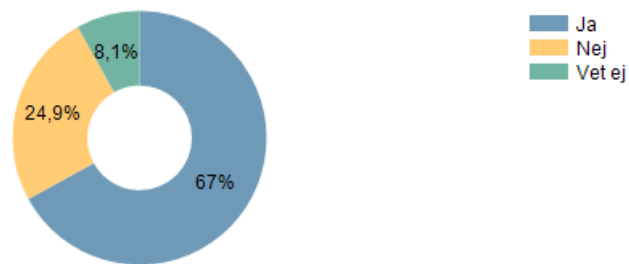
	Procent	Antal
Ja	67,2%	88
Nej	26%	34
Vet ej	6,9%	9
	Svarande	131

Två av tre kommuner har genomfört brukarundersökning där frågor om bemötande ingått

Ett sätt att göra brukare delaktiga i verksamheten och ta in deras synpunkter är att regelbundet genomföra undersökningar riktade till målgruppen. Två av tre kommuner, 67 procent, svarar att detta gjorts någon gång under de tre senaste åren. Däremot svarar en fjärdedel att de inte genomfört någon undersökning under perioden, och åtta procent uppger att de inte vet om så skett.

Det finns olika sätt att samla in åsikter och synpunkter från brukare, men brukarundersökningar bör vara ett instrument för att kunna få in information från många olika människor. De kommuner som inte genomfört någon brukarundersökning alls under de senaste tre åren bör ta initiativ till att göra brukarundersökningar regelbundet. Eftersom många frågor som rör diskriminering handlar om bemötande är det viktigt att brukarundersökningar rymmer frågor om just detta.

3. Har socialtjänsten under de tre senaste åren genomfört någon brukarundersökning som tar upp frågor om hur enskilda upplever socialtjänstens bemötande?

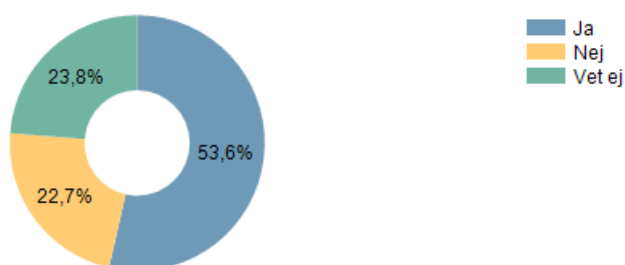


	Procent	Antal
Ja	67%	124
Nej	24,9%	46
Vet ej	8,1%	15
	Svarande	185

Över hälften uppger att socialsekreterare fått kompetensutveckling kring bemötande av personer med psykisk funktionsnedsättning

På frågan om socialsekreterarna/handläggarna vid socialtjänsten under de tre senaste åren genomgått kompetensutveckling kring bemötande av personer med funktionsnedsättning svarar över hälften, 54 procent, att så skett. Mot bakgrund av bland annat den höga personalomsättningen på många av landets socialtjänster är det att betrakta som en relativt hög andel. Drygt var femte kommun, 23 procent, svarar samtidigt att socialsekreterarna/handläggarna inte genomgått någon utbildning under perioden, och en nästan lika stor andel svarar att de inte vet. Det senare kan tolkas som att frågan om bemötande av personer med psykisk bemötande inte är prioriterad inom socialtjänsten som helhet.

4. Har socialsekreterarna/handläggarna vid socialtjänsten under de tre senaste åren genomgått kompetensutveckling kring bemötande av personer med psykisk funktionsnedsättning?



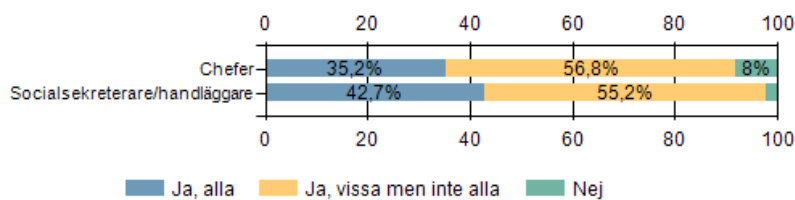
	Procent	Antal
Ja	53,6%	97
Nej	22,7%	41
Vet ej	23,8%	43
	Svarande	181

Vanligast att just socialsekreterare fått kompetensutveckling kring bemötande

När det handlar om vilka medarbetare som omfattats av kompetensutvecklingen kring bemötande av personer med psykisk funktionsnedsättning framgår att det är mer vanligt att socialsekreterare/handläggare genomgått utbildning än att chefer gjort det. Drygt två av fem, 43 procent, uppger att alla socialsekreterare/handläggare genomgått utbildning. Motsvarande andel för chefer är en dryg tredjedel, 35 procent.

Det är förvånansvärt många kommuner som satsar på att utbilda all personal och dessa förtjänar beröm för sina insatser. Det är som tidigare nämnts viktigt att fortsätta satsningen då det råder hög personalomsättning och det därmed löpande tillkommer ny personal som behöver utbildning.

5. Vilka har omfattats av kompetensutvecklingen kring bemötande av personer med psykisk funktionsnedsättning?



	Ja, alla	Ja, vissa men inte alla	Nej	Svarande
Chefer	35,2%	56,8%	8%	88
Socialsekreterare/handläggare	42,7%	55,2%	2,1%	96
Totalt				96

Flera olika typer av kompetensutveckling kring bemötande

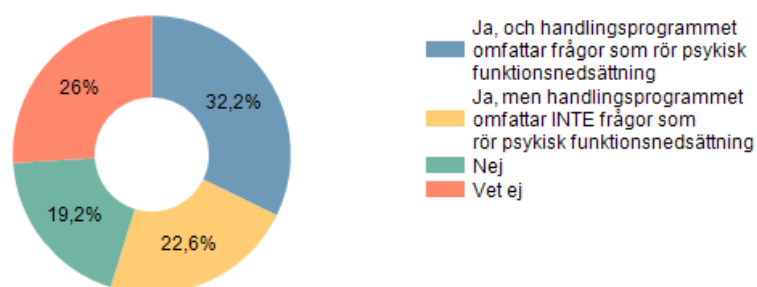
Av en öppen fråga, där respondenterna uppmanades att beskriva den typ av kompetensutveckling personalen fått kring bemötande av personer med psykisk funktionsnedsättning, framgår att insatserna ser olika ut inom olika socialtjänster. En rad modeller och utbildningskoncept finns. En del kommuner genomför utbildningar internt, andra samarbetar med högskolor. I flera fall rör det sig om föreläsningar eller temadagar, i andra fall om regelrätta utbildningar på högskolenivå. Det är svårt att se något tydligt mönster, kommunerna tycks arbeta på olika sätt. MI, motiverande samtal, är dock något som många av kommunerna uppger som kompetensutvecklingsinsats. Sammanfattningsvis finns det gott om goda exempel att inspireras av för de kommuner som ännu inte kommit igång med utbildning på området.

En knapp tredjedel har handlingsprogram mot diskriminering som omfattar psykisk funktionsnedsättning

Drygt hälften, 55 procent, av de svarande uppger att de har ett handlingsprogram för att motverka diskriminering inom den egna organisationen. Bara en tredjedel av kommunerna, 32 procent, uppger att de har ett handlingsprogram som omfattar frågor som rör psykisk funktionsnedsättning.

Nästan en av fem kommuner, 19 procent, uppger att de inte har något handlingsprogram överhuvudtaget. Mest anmärkningsvärt är dock att drygt en fjärdedel, 26 procent, svarar att de inte vet om de har något handlingsprogram mot diskriminering inom den egna organisationen. De kommuner som saknar handlingsprogram bör ta fram ett program där frågor som rör hur psykisk ohälsa behandlas finns med. Och de kommuner som har handlingsprogram som saknar dessa delar bör se till att de kompletteras. För att etablera en antidiskrimineringsnorm är det viktigt att arbetet mot diskriminering också sker i den egna organisationen.

7. Har kommunen något handlingsprogram eller motsvarande för att motverka diskriminering inom den egna organisationen?

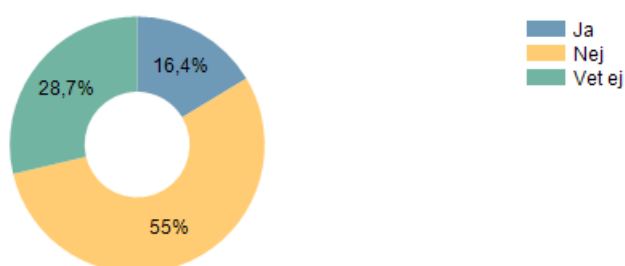


	Procent	Antal
Ja, och handlingsprogrammet omfattar frågor som rör psykisk funktionsnedsättning	32,2%	57
Ja, men handlingsprogrammet omfattar INTE frågor som rör psykisk funktionsnedsättning	22,6%	40
Nej	19,2%	34
Vet ej	26%	46
Svarande		177

Över hälften har inte genomfört utbildningsinsatser för att motverka diskriminering av personer med psykisk funktionsnedsättning

På frågan om huruvida utbildningar genomförts i syfte att motverka diskriminering av personer med psykisk funktionsnedsättning inom den egna organisationen, svarar över hälften, 55 procent, att så inte skett. Endast 16 procent uppger att sådan utbildningsinsats genomförts och nära tre av tio, 29 procent svarar att de inte vet om det genomförts. Vid sidan av handlingsprogram är utbildning av personal en viktig grund för att se till att diskriminering av personer med psykisk funktionsnedsättning kan motverkas.

8. Har kommunen under de tre senaste åren genomfört utbildningsinsatser för att motverka diskriminering av personer med psykisk funktionsnedsättning inom den egna organisationen?



	Procent	Antal
Ja	16,4%	28
Nej	55%	94
Vet ej	28,7%	49
	Svarande	171

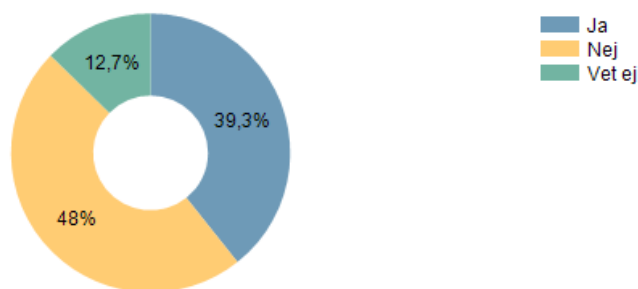
Knappt fyra av tio erbjuder skriven information på lättläst svenska

Riksdagen bestämde år 2000 att Sverige ska vara tillgängligt för alla medborgare och att alla enkelt avhjälpta hinder för tillgänglighet skulle vara undanröjda senast år 2010. Det innebär bland annat att samhällsinformation bör finnas på lättläst svenska. Omkring en fjärdedel av den vuxna befolkningen är läsovana eller har lässvårigheter, och bland personer med psykiska funktionsnedsättningar är denna andel än större. För individen är det viktigt att kunna förstå textens innehåll för att känna sig inkluderad och inte diskriminerad.

I undersökningen svarar knappt fyra av tio, 39 procent, att de erbjuder den enskilde att få skriven information, som kallelser, informationsmaterial eller beslut, skrivna på lättläst svenska. Nära hälften, 48 procent, svarar att de inte erbjuder detta. 13 procent kan inte svara på om de erbjuder lättläst eller inte.

När frågan nedan ställdes till kommunerna framgick även en definition av lättläst: *”Lättläst är ett begrepp som används för litteratur eller samhällsinformation som har producerats eller omarbetats för att bli lättare att läsa. Lättläst text är kortfattad med kortare meningar, vardagliga ord och enkel struktur.”*

9. Erbjuds den enskilde att få skriven information såsom kallelser, informationsmaterial och beslut författade på lättläst svenska?



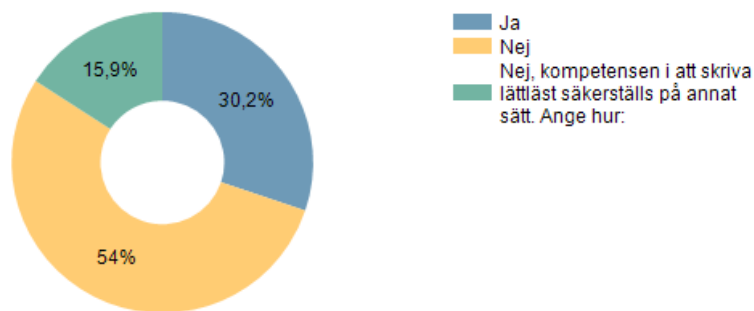
	Procent	Antal
Ja	39,3%	68
Nej	48%	83
Vet ej	12,7%	22
	Svarande	173

Knappt tre av tio har utbildad personal i att skriva lättläst

Bland de kommuner som uppger att de erbjuder information på lättläst svenska svarar tre av tio att personalen kompetensutvecklats i att skriva lättläst. Drygt hälften, 54 procent, svarar att de inte genomfört denna kompetensutveckling. 16 procent anger att de säkerställt kompetensen på annat sätt. Bland svaren syns anlitanande av konsulter, användande av den egna kommunikationsenheten och stöd från kollegor och chef.

Det är för oss oklart hur merparten av de 48 procent av kommunerna som erbjuder den enskilde information på lättläst svenska klarar av detta utan att kompetensutveckla sin personal eller säkerställa kompetensen på annat sätt.

10. Har personalen kompetensutvecklats i att skriva lättläst?



	Procent	Antal
Ja	30,2%	19
Nej	54%	34
Nej, kompetensen i att skriva lättläst säkerställs på annat sätt. Ange hur:	15,9%	10
Svarande		63