

Datum 2017-03-28
DNR 2017/KS 0049

Boendestöd Stora Sköndal

Verksamhetsform: Privat regi

Chef: Siv Molin

Kvalitetsgranskningen genomfördes: 20170111 – 20170201

Granskningen genomförd av:



Eva Lindgren

Kvalitetscontroller

eva.lindgren@tyreso.se



Ansa Haapala

Kvalitetscontroller

ansa.haapala@tyreso.se

Granskningsrapporten godkänns och överlämnas till socialförvaltningen för eventuella åtgärder med anledning av granskningen.

Tyresö den 2017-03-28






Catrin Ullbrand

Chef kvalitetsenheten

Innehållsförteckning

	Sammanfattning av granskning boendestöd Stora Sköndal	3
1	Syfte	4
2	Metod	4
3	Verksamhetens förutsättningar (strukturkvalitet).....	5
3.1	Om verksamheten.....	5
3.2	Ledning.....	6
3.3	Personal.....	6
3.3.1	Bedömning av ledning och personal	7
4	Arbetet i verksamheten (Processkvalitet).....	7
4.1	Inriktning och arbetsätt	7
4.2	Bemötande, självbestämmande och inflytande	8
4.3	Social dokumentation	8
4.4	Social dokumentation på Stora Sköndal.....	9
4.4.1	Bedömning av bemötande, självbestämmande, inflytande och social dokumentation	9
5	Stödpersonens uppdrag	10
5.1.1	Bedömning stödpersonens uppdrag.....	10
6	Måluppfyllelse och kvalitetsarbete (resultatkvalitet).....	11
6.1	Trygg och säker verksamhet.....	11
6.2	Kvalitetsarbete.....	11
6.2.1	Bedömning av säker verksamhet och kvalitetsarbete	12
7	Referenser.....	13

Sammanfattning av granskning boendestöd Stora Sköndal

-  Personalen har god kompetens för sitt uppdrag och goda möjligheter till reflektion och kompetensutveckling.
-  Boendestödjarna har en tydligt formulerad uppdragsbeskrivning.
-  Boendestödjarna arbetar strukturerat för att den enskildes mål ska uppnås.

Kvalitetsnivåer



Grönt visar goda exempel som med fördel kan spridas till andra enheter.



Gult visar vilka områden verksamheten behöver utveckla.



Rött visar vilka brister verksamheten behöver åtgärda.

1 Syfte

Syftet med granskningarna är att beskriva kvaliteten i socialtjänstens verksamheter ur ett medborgarperspektiv. Med medborgare menas här den eller de personer som är direkt berörda av den granskade verksamheten.

Kommunstyrelsen i Tyresö kommun beslutar årligen om granskningsplan för privat och kommunal verksamhet. Granskningarna utförs av kvalitetsenheten, Medborgarfokus.

2 Metod

Granskningen omfattar intervjuer och samtal med chef, boendestödjare, brukare/klienter, biståndshandläggare. Dessutom görs en genomgång av de dokument som rör verksamheten. Den sociala dokumentationen som rör enskilda granskas också. Förteckning över de dokument som granskats finns under rubriken referenser.

Resultatet av granskningen återkopplas både muntligt och skriftligt till verksamheten som också har möjlighet att faktagranska innehållet innan rapporten färdigställs. Rapporten överlämnas sedan till socialförvaltningen som avgör vilka åtgärder verksamheten eventuellt behöver vidta. Den färdiga rapporten anmäls till socialnämnden och publiceras på www.tyreso.se.

Bedömningen av verksamhetens kvalitet vägs samman av:

- **Verksamhetens förutsättningar (strukturkvalitet)**
Granskningen utgår från gällande lagstiftning, Socialstyrelsens föreskrifter, kommunens riktlinjer och gällande avtal/överenskommelser.
- **Arbetet i verksamheten (processkvalitet)**
Processer, rutiner och arbetssätt beskrivs och bedöms i förhållande till uppdraget.
- **Måluppfyllelse och kvalitetsarbete (resultatkvalitet)**
Granskningen utgår från de krav som framgår av Socialstyrelsens föreskrift om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete¹.

¹ Socialstyrelsens föreskrifter om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9

3 Verksamhetens förutsättningar (strukturkvalitet)

Här beskrivs verksamhetens förutsättningar i form av organisation, ledning, personal, lokaler samt övriga resurser.

Verksamheten är upphandlad enligt Lagen om valfrihet (LOV), de olika målgrupperna är:

1. Personer med psykisk/neuropsykisk funktionsnedsättning
2. Personer med begåvningsmässig funktionsnedsättning (omfattas av LSS personkrets 1 och 2)
3. Personer med samsjuklighet/missbruksproblematik.

Boendestöd är ett individuellt behovsprövat stöd enligt 4 kapitlet 1§ socialtjänstlagen. Boendestöd är en motivationsgrundande och pedagogisk insats. Boendestöd utgår från den enskildes behov och ska omfatta stöd i vardagliga situationer i och utanför hemmet.

Insatsens huvudsyfte är att stärka den enskildes förmåga att hantera sitt dagliga liv och motverka social isolering.

3.1 Om verksamheten

Boendestödet Stora Sköndal är en relativt nystartad verksamhet som utgår från Nybackens boende för personer med psykisk funktionsnedsättning.

Förutom boende bedriver verksamheten externt boendestöd och har avtal enligt LOV med Tyresö kommun sedan april 2016. Boendestödsverksamheten är godkänd för målgrupp 1, personer med psykisk/neuropsykisk funktionsnedsättning. Det finns tillgång till boendestöd både kvällar och helger vid behov.

Under 2016 gav verksamheten stöd till totalt 15 personer varav nio personer från Tyresö.

Boendestödjarna ger stöd utifrån beslut från biståndshandläggare eller socialsekreterare. Omfattningen av stödet kan variera från en till flera gånger per vecka.

Enligt verksamhetschef och boendestödjare har de ett bra och nära samarbete med biståndshandläggarna i Tyresö kommun.

3.2 Ledning

Verksamheten leds av verksamhetschef som har ansvar för att planera, leda kontrollera och följa upp insatserna utifrån Stora Sköndals riktlinjer och ledningssystem. Verksamhetschefens uppdrag är också att modernisera socialpsykiatrin inom Stora Sköndal samt bygga upp boendestödsverksamheten.

Chefen ingår i en ledningsgrupp inom stiftelsen Stora Sköndal och får verksamhetsstöd från sin ledningsgrupp och stödfunktioner.

Verksamhetschefen har adekvat högskoleutbildning inom vård- och omsorg, samt vidareutbildningar inom området, dessutom har chefen lång erfarenhet från arbete inom socialpsykiatri.

Chefen arbetar nära verksamheten och handleder personalen i det dagliga arbetet. Den tillfrågade personalen upplever att chefen är tillgänglig, närvarande, konsekvent, tydlig och engagerad i sitt ledarskap.

3.3 Personal

Fem boendestödjare arbetar med externt boendestöd, några är schemalagda och arbetar både dag, kväll och helg.

Samtliga boendestödjare har grundutbildning som mentalskötare, socialpedagog eller motsvarande samt erfarenhet från arbete med målgruppen. Alla har också vidareutbildning inom Ett Självständigt Liv (ESI)² och Motiverande samtal (MI)³. Några har även utbildning inom neuropsykiatri och missbruksproblematik.

Verksamheten har möten var tredje vecka där syftet bland annat är utveckling och arbetsplatsnära lärande. Personalens tid är anpassad så att de ska ha tid för kontinuerlig dokumentation. Det finns även tid för reflektion och

² <http://www.socialstyrelsen.se/evidensbaseradpraktik/sokimetodguidenforsocialtarbete/eslettsjalvstandigtliv>

³ <http://www.socialstyrelsen.se/evidensbaseradpraktik/sokimetodguidenforsocialtarbete/motiverandesamtal>

kompetensutveckling. För närvarande har boendestödjarna enbart intern handledning men man söker efter en extern handledare.

Under året har verksamhetschefen planerat in en dag tillsammans med varje medarbetare för feedback, kompetensutveckling, handledning och medarbetarsamtal. Chefen finns dagligen tillgänglig i verksamheten. Det finns alltid tillgång till chefsjour efter kl. 17.00.

Personalomsättningen är låg.

3.3.1 Bedömning av ledning och personal

Verksamheten har ett välfungerande ledarskap, enhetschefen arbetar strukturerat och är i hög grad närvarande och tillgänglig.

Samtlig personal har god kompetens för sitt uppdrag.

Personalen har goda möjligheter till reflektion och kompetensutveckling.

Personalresurserna är väl anpassade efter de enskilda klienternas och verksamhetens behov.

4 Arbetet i verksamheten (Processkvalitet)

Här beskrivs de arbetssätt som används i verksamheten för att uppnå de mål som finns i verksamhetens uppdrag. En bedömning görs också av hur verksamheten arbetar för att tillgodose behoven hos den målgrupp som verksamheten riktar sig till.

4.1 Inriktning och arbetssätt

Verksamheten använder Ett självständigt liv (ESL) och Motiverande samtal (MI) vilket är väl beprövade arbetsmetoder för arbetet med målgruppen. Det sker en kontinuerlig implementering och uppföljning av metoder och arbetssätt.

Synen på boendestöd är att det ska vara en verkningsfull insats och syfta till ökad självständighet för den enskilde.

Verksamhetens egen beskrivning av inriktning och arbetssätt⁴

”Normaliseringsprincipen och ett salutogent perspektiv är grundstenar för en rimlig och meningsfull vardagssituation för den enskilde och är vägledande för personalen i verksamhetens dagliga arbete.

Den enskildes autonomi, funktion, delaktighet, hälsa och utveckling stöds i det vardagliga arbetet genom metoderna Ett självständigt liv (ESL) och Motiverande samtal (MI). Lågaffektiva bemötande är ett förhållningssätt som ska förmedla trygghet och skapa lugn och positiva förväntningar vid stressituationer och problemskapande beteenden.

Målriktad och systematisk utvärdering av insatser för den enskilde (MOS) används för att säkerställa att resultat är mätbara och att metoderna leder till måluppfyllelse för den enskilde.

Implementeringen av metoderna i vardagsarbetet sker genom att det professionella förhållningssättet och metodernas teknik kommuniceras i handledning och i regelbundna uppföljningar samt genom löpande fortbildning”.

4.2 Bemötande, självbestämmande och inflytande

Boendestödjarna berättar att de anpassar sitt bemötande utifrån den enskilde personen och dennes dagsform. Att bygga upp tillit och förtroende, vara respektfull, och ha ett flexibelt bemötande är hörnstenar i arbetet. Detta bekräftas också genom intervjuer av de personer som har boendestöd.

I den sociala dokumentationen framkommer den enskildes önskemål om hur och när stödet ska ges. Ansvarig boendestödjare planerar stödets utformning tillsammans med den enskilde.

4.3 Social dokumentation

Social dokumentation är ett samlingsnamn för genomförandeplaner, journalanteckningar och annat som skrivs inom ramen för Socialtjänstlagen. Den sociala dokumentationen är lagstyrd⁵ och syftar till att säkerställa den enskildes trygghet och rättssäkerhet samt att möjliggöra uppföljning av genomförda insatser.

⁴ Presentation från verksamhetens hemsida <http://www.storaskondal.se/vara-verksamheter/socialpsykiatri/>

⁵ SOSFS 2014:5(S) Dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS

Genomförandeplanen är grunden för de insatser som ska utföras och målsättningen ska utgå från det/de mål som ansvarig handläggare formulerat i uppdraget. I planen ska det framgå när och hur den enskilde vill ha stödet och på vilket sätt det ska genomföras. I uppdraget från biståndshandläggaren står *vad* som ska utföras, men i genomförandeplanen ligger fokus på *hur* de beviljade insatserna ska utföras.

4.4 Social dokumentation på Stora Sköndal

Chefen uppger att de arbetar mycket med att utveckla den sociala dokumentationen, bland annat genom kollegiegranskning.

Verksamheten har inget digitalt dokumentationssystem, den sociala dokumentationen skrivs i egen utarbetad mall. Mallen innehåller en struktur som omfattar mål, delmål och måluppfyllelse men också vad, när och hur insatserna ska genomföras. Samtliga personer har aktuella genomförandeplaner.

Den löpande dokumentationen ska enligt Socialstyrelsen innehålla en beskrivning av händelse – åtgärd – resultat. I samtliga akter finns tydliga beskrivningar av viktiga händelser samt vilket resultat insatserna gett. Dokumentationen är relevant och det går att följa händelser av vikt.

Dokumentationen förvaras inlåst i särskilda dokumentskåp.

4.4.1 Bedömning av bemötande, självbestämmande, inflytande och social dokumentation

Personalen har ett respektfullt bemötande gentemot de personer som har boendestöd.

Verksamheten präglas av att den enskilde i stor utsträckning är delaktig i utformningen av stödet.

Social dokumentation sker kontinuerligt och det går att följa händelser av vikt.

5 Stödpersonens uppdrag

Boendestöd är en stödinsats som syftar till att stärka den enskildes förmåga att hantera sitt vardagsliv både inom och utanför hemmet. I boendestöd ingår praktiskt stöd i vardagen men också pedagogisk vägledning i att upprätthålla och utveckla den enskildes resurser.

Enligt kravspecifikationen ska utföraren utse en ansvarig boendestödjare för varje enskild person och det ska finnas en skriftlig beskrivning av boendestödjares uppdrag.

Samtliga boendestödjare har skrivit under en överenskommelse där det tydliggörs vad uppdraget som stödperson innebär vilket är ett krav i förfrågningsunderlaget.

I uppdraget anges att kontaktmannen med respekt för den enskildes behov och individuella förutsättningar ska ge den enskilde möjlighet att klara vardagen så självständigt som möjligt.

Boendestödjaren ska arbeta i nära samarbete med den enskilde och se den enskilde utifrån ett helhetsperspektiv.

Vidare anges också att boendestödjaren ska upprätta en genomförandeplan tillsammans med den enskilde, ta reda på vad som gör att den enskilde känner sig betydelsefull och får möjlighet till stimulans.

Boendestödjarna arbetar tillsammans med den enskilde med dennes mål och delmål. Det görs systematiska uppföljningar av hur arbetet fortgår och av hur målen för den enskilde uppnås.

5.1.1 Bedömning stödpersonens uppdrag

Boendestödjarna har en tydligt formulerad uppdragsbeskrivning.

Boendestödjarna arbetar strukturerat kring den enskildes konkreta mål och delmål utifrån uppdraget.

6 Måluppfyllelse och kvalitetsarbete (resultatkvalitet)

Verksamhetens kvalitet ska enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9, kontinuerligt och systematiskt dokumenteras, följas upp, utvärderas och utvecklas.

6.1 Trygg och säker verksamhet

Verksamheten saknade vid Stockholms stads granskning 2016 uppdaterade rutiner inom några områden. Detta är åtgärdat och nu har verksamheten uppdaterade rutiner inom samtliga relevanta områden.

Personalen blir informerade om rapporteringsskyldigheten enligt Lex Sarah⁶ vid nyanställning och en gång per år enligt verksamhetens rutiner. Den tillfrågade personalen hade tillräckliga kunskaper om rapporteringsskyldigheten enligt Lex Sarah.

6.2 Kvalitetsarbete

Som grund för verksamhetens systematiska kvalitetsarbete finns Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9).

Stora Sköndal använder sig av verksamhetssystemet Stratsys⁷ och har ett synpunktssystem som omfattar alla verksamheter inom Stora Sköndal. Verksamhetschefen har ansvar för att utvärdera och förbättra kvalitetsarbetet inom verksamheten.

Chefen arbetar systematiskt med planering, uppföljning och utveckling. Synpunkter och resultat från brukarundersökningar tas tillvara. Handlingsplaner för prioriterade förbättringsåtgärder upprättas.

Personalen är delaktig i det systematiska kvalitetsarbetet. Verksamheten har APT-möten en gång i månaden och planeringsdagar två gånger per år för att följa upp, utvärdera och planera.

⁶ Socialtjänstlagen 14 kap. 3–6 §§, SOSFS 2011:5, SOSFS 2013:16

⁷ www.stratsys.se

6.2.1 Bedömning av säker verksamhet och kvalitetsarbete

Verksamheten bedöms som trygg och säker verksamhet med skriftliga rutiner inom relevanta områden.

Verksamheten har ett välfungerande systematiskt kvalitetsarbete.

7 Referenser

Dokument och information som direkt rör verksamheten:

Verksamhetsberättelse

Verksamhetsplan

Personalstat

Personalomsättning och sjukfrånvaro

Personalens utbildningsnivå

Uppföljning boendestöd, Stockholms stad

Litteratur:

Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, socialförvaltningen Tyresö kommun
2013

*Delaktighet och inflytande i arbetet med genomförandeplaner, Kunskapsstöd tillverksambeter
för personer med funktionsnedsättning* – Socialstyrelsen 2014

*Det är mitt hem, vägledning om boende och boendestöd för personer med psykisk
funktionsnedsättning* - Socialstyrelsen 2010

*Föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL,
LVU, LVM och LSS*, SOSFS 2014:5, Socialstyrelsen 2014.

*Kunskaper hos personal som ger stöd, service eller omsorg enligt SoL och LSS till personaer
med funktionsnedsättning*, SOSFS 2014:2, Socialstyrelsen 2014.

Boendestöd, FoU Södertörns skriftserie nr 133/15