

Kvalitets- och ledningssystem för elevhem vid RgRh Stockholm



Riksgymnasiet för
rörelsehindrade
STOCKHOLM

Innehållsförteckning

Utgångspunkter, mål och uppdrag	3
Riksgymnasium för Rörelsehindrade	3
Lagar och styrdokument	3
Elevhem vid RgRh Stockholm	4
Ledningssystem	6
Organisation	7
Huvudman	7
Ansvarig för verksamheten	7
Huvudmannarepresentant	7
Rektor	8
Verksamhetschef	8
Boendechef	8
Boendestödjare	8
Kompetenskrav	9
Processer och rutiner	11
Förbättring av processerna och rutinerna	12
Uppföljning och utvärdering	12
Samverkan	14
Intern samverkan RgRh Stockholm	14
Sekretess	15
Samverkan övrigt	16
Förbättring gällande samverkan	16
Uppföljning och utvärdering	16
Systematiskt förbättringsarbete	17
Riskanalyser	17
Egenkontroll	17
Utredning och avvikelser	18
Klagomål och synpunkter	18
Sammanställning och analys	18
Gallring av dokument	18
Rapporteringsansvar	19
Avvikelsehantering	19
Personalens medverkan i kvalitetsarbetet	19
Förbättrande åtgärder i verksamheten	20
Uppföljning och utvärdering	20
Dokumentationsskyldighet	21
Verksamhetsberättelse	21
Uppföljning av SPSM	21

Utgångspunkter, mål och uppdrag

Riksgymnasium för Rörelsehindrade

Riksgymnasiet för Rörelsehindrade (RgRh) Stockholm är ett av fyra riksgymnasier i Sverige. Regeringen har slagit fast vilka fyra kommuner som har rätt att bedriva Rh-anpassad utbildning¹ och riksgymnasierna bedrivs på uppdrag av Specialpedagogiska Skolmyndigheten (SPSM). En gymnasieskola med Rh-anpassad utbildning ska ta emot sökande från hela landet² och behöver då erbjuda boende för elever med lång resväg. Således kan ungdomar som, på en omfattande rörelsenedsättning, behöver anpassad undervisning, habilitering och i vissa fall boende och omvårdnad i boendet, söka till RgRh Stockholm. Ungdomarna ansöker till utbildningen via SPSM, vars beslutsorgan "Nämnden för mottagande i specialskolan och för Rh-anpassad utbildning" tar beslut om vilka elever som antas till RgRh.

Hemkommunen ska betala ersättning för kostnader för boende och omvårdnad i boendet för elever på Rh-anpassad utbildning³ Ersättningen fördelas av SPSM, till den huvudman som enligt avtalet med staten har att svara för verksamheten.⁴

Lagar och styrdokument

Elevhemmet vid RgRh Stockholm är inte en bostad med särskild service enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS)⁵. Ungdomar som bor vid elevhemmet behöver inte tillhöra personkretsen som omfattas av LSS och elevhemmet omfattas inte av det lagrum som utgörs av LSS. Inspektionen för vård och omsorg (IVO) utövar tillsyn över elevhemsboende med Rh-anpassad utbildning⁶ och elevhemmets verksamhet liknar i många delar LSS-verksamhet. Det gör att riktlinjer enligt LSS bör vara vägledande för verksamheten.

Riktlinjer gällande LSS har även varit vägledande då SPSM utarbetat anvisningar för kvalitetskrav vid elevhem.

¹ 15 kap. 9 § Skollagen 2010:800

² 15 kap. 37 § Skollagen 2010:800

³ 15 kap. 40 § Skollagen 2010:800

⁴ 11 kap. 5 § Gymnasieförordningen 2010:2039

⁵ LSS 1993:387

⁶ 26 kap. 5 § Skollagen 2010:800

Sammanfattningsvis har elevhemmet följande lagar, styrdokument och myndigheter att förhålla sig till:

- SPSM:s anvisningar för kvalitetskrav vid elevhem,
- skollagen,
- gymnasieförordningen,
- IVO,
- FN:s konvention om barnets rättigheter,
- FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, samt
- FN:s konvention om mänskliga rättigheter.

Elevhem vid RgRh Stockholm

Huvudmannen ansöker årligen om statsbidrag för elevhem för de ungdomar som antagits till RgRh Stockholm. Om ansökan godtages av SPSM görs en överenskommelse mellan Stockholms stad och svenska staten. Överenskommelsen grundas på ett avtal som gjordes mellan staten och Stockholms stad 16 juni 2011.

Den 7 mars 2016 enades parterna om grundläggande kvalitetskrav för innehållet i elevhemmet, vilket utgör grunden för verksamheten.

Vid elevhemmet arbetar boendestödjare. Utöver denna yrkesgrupp ingår även en boendechef och administrativ personal. Ansvarig för verksamheten ska säkerställa att det i elevhemmet finns tillräckligt med personal för att tillgodose varje ungdoms behov av omvårdnad, säkerhet och trygghet dygnet runt under läsåret. Verksamheten behöver även förhålla sig till SPSM:s basnyckeltal, vilket är 1,6 årsarbetare per elev. Således ska omvårdnadsinsatserna bedrivas på ett ekonomiskt effektivt sätt med beaktande av kvalitetskraven. Underlag för uppföljning och utvärdering av verksamheten lämnas årligen till SPSM gällande kvalitet och ekonomi.

Elevhemmet vid RgRh ska erbjuda ett ändamålsenligt boende under så hemlika förhållanden som möjligt. Boendemiljön ska vara säker, trygg, tillgänglig och anpassad efter ungdomarnas behov. Omvårdnaden ska i största möjliga utsträckning planeras tillsammans med den enskilda ungdomen, och i förekommande fall vårdnadshavare, samt dokumenteras. Vid behov ska omvårdnaden anpassas. För den ungdom som så behöver, ska omvårdnaden inbegripa stöd och hjälp med att

1. äta, dricka och förflytta sig,
2. sköta personlig hygien och klä sig,
3. kommunicera,
4. göra den dagliga tillvaron begriplig och förutsägbar,

5. göra läxor,
6. vara delaktig i vardagliga göromål
7. underlätta för den unge att sköta sitt rum eller lägenhet med respekt för hans eller hennes vilja och behov,
8. vara med i sociala sammanhang samt
9. upprätthålla kontakten med föräldrar, övrig familj och vänner.

Ungdomarna ska tillsammans ges inflytande i det kollektiva elevhemmet. Elevhemmet ska erbjuda en så meningsfull fritid som möjligt, genom att ge stöd till fritidsaktiviteter samt erbjuda gruppaktiviteter.

Elevhemmet har stängt under jul- och sommarlov. Vid läsårets slut behöver ungdomarna flytta ut från elevhemmet inom två dagar efter skolavslutning och de har möjlighet att komma tillbaka tidigast två dagar innan läsårets skolstart. Förstaårselever ges möjlighet att flytta in en vecka innan läsårets skolstart. Under terminerna får elevhemmet stänga två dagar/termin för planering och kompetensutveckling. Lämpligen läggs dessa tillfällen då eleverna har skollov.

Ledningssystem

Syftet med ledningssystemet är att den som bedriver verksamheten med stöd av ledningssystemet ska kunna planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten.⁷

Ledningssystemet är ett system för att fastställa principer för ledning av verksamheten och används för att systematiskt och fortlöpande kunna följa upp och utvärdera verksamheten i syfte att utveckla och säkra verksamhetens syfte och mål.

Kravet på ledningssystem innebär att det ska finnas:

- tydlig ansvarsfördelning.
- dokumenterade processer – identifierade rutiner.
- rutiner för uppföljning.

Då elevhemmet inte är hälso- och sjukvård, socialtjänst eller verksamhet enligt LSS omfattas det egentligen inte av socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete⁸. Det har dock likheter med bostad med särskild service enligt LSS och riktlinjer för dessa bör vara vägledande, därav SPSM:s anvisningar; den som bedriver elevhemsverksamheten ska ansvara för att det finns ett ledningssystem som innehåller de processer och rutiner som behövs för att säkerställa kvaliteten inom verksamheten. Hänvisningar till Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd kommer därför löpande att göras i ledningssystemet, trots att detta lagrum egentligen inte gäller för elevhemmet.

⁷ 3 kap. 1-2 § SOSFS 2011:9

⁸ SOSFS 2011:9

Organisation



Huvudman

Stockholms stad är huvudman för RgRh Stockholm.

Ansvarig för verksamheten

Utbildningsförvaltningen är ansvarig för verksamheten vid RgRh Stockholms elevhem. Ansvarig för verksamheten utser verksamhetschef och bestämmer vilka befogenheter, rättigheter och skyldigheter denne har samt vilket ansvar verksamhetschefen har.

Huvudmannarepresentant

Gymnasieavdelningen ansvarar för gymnasieskola och gymnasiesärskola och leds av gymnasiedirektören. Stockholms stads gymnasieskolor är indelade i 3 områden. Gymnasiecheferna leder och ansvarar för varsitt område. Gymnasiechef för aktuellt gymnasieområde är huvudmannarepresentant.

Rektor

RgRh Stockholm är en del av S:t Eriks gymnasium. Rektor vid S:t Eriks gymnasium ansvarar för:

- att se till att det finns en verksamhetschef med rätt kompetens och ge verksamhetschefen förutsättningar att göra sitt jobb.
- eventuell kompetensutveckling för verksamhetschefen.
- att tillhandahålla lokaler väl lämpade och adekvat utrustade för verksamheten utifrån verksamhetschefens rekommendationer.

Verksamhetschef

Verksamhetschef för habilitering och elevhem är närmaste chef för habiliteringspersonalen samt boendechefen.

Verksamhetschefen ansvarar för att verksamheten fortlöpande styrs, följs upp, utvecklas och dokumenteras, så att den löpande verksamheten ska fungera på ett tillfredsställande sätt. Det ska finnas de direktiv och instruktioner som verksamheten kräver.

Vidare ansvarar verksamhetschefen för att processer, rutiner och metoder lämpliga för verksamheten tas fram och att uppsatta mål följs upp och utvecklas. Verksamhetschefen ska löpande ge information till SPSM gällande förändringar som påverkar kvalitet, ekonomi och antal boende samt säkerställa ungdomarnas behov av omvårdnad och trygghet.

Boendechef

Boendechefen har direkt personalansvar för elevhemspersonalen (boendestödjare) och är ansvarig för rekrytering av ny personal. Boendechefen ska säkerställa att elevhemspersonalen har den kompetens som krävs för att fullgöra sina arbetsuppgifter på ett tillfredsställande sätt och att kompetens upprätthålls genom adekvata utbildningsinsatser.

Boendechefen har det operativa ansvaret att leda och fördela arbetet gällande det dagliga löpande arbetet vid elevhemmet och med ungdomarna. Det innebär bl a att utforma rutiner väl kända av personal och se till att dessa åtföljs. Vidare ansvarar boendechefen för att följa Stockholms stads kvalitets- och ledningssystem och SPSM:s anvisningar för krav på kvalitet. Boendechefen förväntas följa verksamhetschefens direktiv, men även ta egna initiativ till utveckling av verksamheten. Boendechefen ansvarar för det systematiska arbetsmiljöarbetet vid elevhemmet.

Boendestödjare

Det direkta arbetet med ungdomarna vid elevhemmet utförs av boendestödjare. Boendestödjarna ansvarar för att delta i enhetens

systematiska kvalitetsarbete och följa verksamhetens mål, rutiner och riktlinjer. Personalen ska ha god kännedom om SPSM:s anvisningar för kvalitetskrav. Vidare bör personalen följa den lagstiftning som gäller inom offentlighets- och sekretesslagen⁹ samt de bestämmelser gällande incidentrapportering som föreligger inom Stockholms stad. Personalen bör anmäla till socialnämnd vid misstanke om att barn far illa¹⁰. Personal vid elevhemmet förväntas ge ungdomarna praktisk hjälp och respektfull bemötande och även utföra ett pedagogiskt arbete för att främja ungdomarnas självständighet och vuxenblivande.

Kompetenskrav

Vid nyanställning ansvarar boendechef för att utdrag ur brottsregistret lämnas in och noggrann referenstagning tas. Boendechefen gör också en kontroll av personlig ID-handling.

Meriterande

- Arbetlivserfarenhet från liknande verksamheter eller LSS-verksamheter.
- Kunskap om LSS-lagen.
- Vård- och omsorgsutbildning.

Vidare bör personalen ha kunskaper om eller erfarenheter av:

- barns och ungdomars fysiska, psykiska och sociala behov i allmänhet,
- funktionsnedsättningar och vad dessa kan ge för konsekvenser,
- hälsoproblem som är vanligt förekommande vid rörelsenedsättning,
- konventionen om barns rättigheter och mänskliga rättigheter för personer med funktionsnedsättning,
- etiskt förhållningssätt och värdigt bemötande,
- alternativ och kompletterande kommunikation och
- kognitivt stöd.

Generell fortbildning

- Elevhemspersonalens kunskap uppdateras och utvecklas beroende på behov som uppstår i samband med arbetet med ungdomarna. Detta kan exempelvis ske genom att personalen lägger fram önskemål om relevanta kurser eller att verksamhetschef/boendechef beordrar personal att delta i fortbildning.

⁹ 23 kap. 2 § OSL

¹⁰ 14 kap. 1 § SoL 2001:453

- Professionell handledning kan erbjudas vid behov.
- Nyanställda ska erhålla introduktion samt ges introduktion till andra verksamheter inom RgRh.

Individuell kompetensutveckling

- En individuell utvecklingsplan upprättas varje år utifrån uppmärksammade behov för verksamheten samt identifierade framtida behov. Detta görs i samband med medarbetarsamtal och i dialog med boendechef.

Boendechef är anställande chef och ansvarar således för att de kompetenskrav som gäller vid nyanställning är uppfyllda. Boendechef ansvarar även för att följa upp att alla medarbetare har god kännedom om de riktlinjer för arbetet som finns.

Den som arbetar inom Stockholms stad ska vara väl förtrogen med Stockholms stads personalpolicy och de förväntningar och krav som följer med anställningen. Det innebär bl a att medarbetarna har kunskap om verksamhetens mål, har ett ansvar att utveckla sitt arbetssätt, medverkar till att utveckla den egna verksamheten, respekterar alla människors lika värde och erfarenheter och bemöter brukare, medarbetare och samarbetspartners på ett respektfullt sätt.

Vidare bör personal vid elevhemmet vara insatta i FN:s barnkonvention, konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning samt FN:s konventioner om mänskliga rättigheter.

Utvärdering av kompetensutveckling samt uppföljning av behov av individuell kompetensutveckling och kännedom om ledningssystem görs via årliga medarbetarsamtal med boendechef.

Processer och rutiner

Ansvarig för verksamheten ska identifiera, beskriva och fastställa de processer i verksamheten som behövs för att säkra verksamhetens kvalitet¹¹.

Ansvarig för verksamheten ska i varje process

1. identifiera de aktiviteter som ingår, och
2. bestämma aktiviteternas inbördes ordning.

För varje aktivitet ska ansvarig för verksamheten utarbeta och fastställa de rutiner som behövs för att säkra verksamhetens kvalitet. Rutinerna ska dels beskriva ett bestämt tillvägagångssätt för hur en aktivitet ska utföras, dels ange hur ansvaret för utförandet är fördelat i verksamheten.¹²

Arbetsätt ska utvecklas och implementeras i enlighet med ungdomarnas behov i samarbete med boendechef. Förändringar ska aktualiseras fortlöpande.

¹¹ 4 kap. 2 § SOSFS 2011:9

¹² 4 kap. 3-4 § SOSFS 2011:9

Identifierade processer och aktiviteter	Rutiner/arbetssätt	Uppföljning
Presentationsdagar	Blivande elev besöker elevhemmet. Samordning vid elevhemmet gällande information till/från blivande elev.	Boendechef
Brev till nya elever	Information gällande inflyttning och regler vid elevhemmet skickas till blivande elev innan läsårets skolstart.	
Samordningsmöten nya elever	Elevhemmet inhämtar medgivande från blivande boende, för att samordna insatser med övriga RgRh gällande den boendes inflyttning.	
Ankomstmöte	Elev erbjuds ankomstmöte enligt gällande inflyttningsrutin.	
Boendeplan	Samtliga ungdomar vid elevhemmet har en boendeplan som utgår från den enskilda ungdomens individuella behov. Ungdomen har möjlighet att vara delaktig i planeringen av omvårdnaden och planen uppdateras fortlöpande.	
Samordningsplanering	Samtliga elever erbjuds samordningsplanering varje läsår.	
Egenvård	Hanteras enligt gällande rutin.	
Stormöte	Samtliga ungdomar bjuds in ca 3 ggr/termin. Syftet med mötet är att utveckla den gemensamma boendemiljön och planera fritidsaktiviteter. Ungdomarna har tillfälle att komma med synpunkter och förslag gällande elevhemmet.	

Förbättring av processerna och rutinerna

Om resultaten visar att processerna och rutinerna inte är ändamålsenliga för att säkra verksamhetens kvalitet, ska processerna och rutinerna förbättras.

Uppföljning och utvärdering

Metoder, processer och rutiner ska löpande och minst årligen granskas för att nå uppsatta mål. Resultat av granskningar ska återföras till medarbetare och andra berörda. Förbättringsåtgärder dokumenteras, analyseras och utgör grunden för reviderade eller nya mål och rutiner.



Samverkan

Ansvarig för verksamheten ska identifiera de processer där samverkan behövs för att säkra kvaliteten på de insatser som ges i verksamheten.

Det ska framgå av processerna och rutinerna hur samverkan ska bedrivas i den egna verksamheten.

Det ska genom processerna och rutinerna även säkerställas att samverkan möjliggörs med verksamheter inom socialtjänsten eller enligt LSS och med vårdgivare, myndigheter, föreningar och andra organisationer.¹³

Personal vid elevhemmet ska samverka så långt som möjligt. En god samverkan ger bättre möjligheter att ge ungdomarna en god omvårdnad. Det är nödvändigt att samtliga boendestödjare har en gemensam bild av den enskilda ungdomen.

Personal vid elevhemmet ska samverka med framför allt övrig personal vid RgRh Stockholm, men även på S:t Eriks gymnasium och andra aktuella gymnasium, både kring enskilda ungdomar och på en strukturell nivå. Ungdomen, och i förekommande fall vårdnadshavaren, ska alltid vara informerad och godkänna att verksamheterna lyfter frågor om hen själv inte kan/vill närvara.

Rutiner ska finnas för samarbete inom elevhemmet vid RgRh Stockholm respektive mellan elevhem och övriga RgRh Stockholm.

Elevhemmet kan utifrån ungdomens behov ta initiativ till samverkan med andra aktörer, myndigheter och berörda samhällsorgan, men ska framför allt stötta ungdomen i att själv ta initiativ och samverka.

Intern samverkan RgRh Stockholm

Enligt SPSM:s anvisning för kvalitetskrav vid habiliteringen bör habilitering, elevhem och skola samverka, både kring enskilda ungdomar och på en strukturell nivå. De tre verksamheterna har olika uppdrag gentemot ungdomarna och insatserna skiljer sig åt. Personalen inom antingen habilitering, elevhem eller skola kan ta initiativ till samverkan eller samarbeta runt eleven utifrån elevens behov. Ungdomen, och i förekommande fall vårdnadshavaren, ska alltid vara informerad och godkänna att verksamheterna lyfter frågor om han eller hon inte själv kan eller vill närvara.

¹³ 4 kap. 6 § SOSFS 2011:9

Verksamheterna ska ha en strukturell samordning, koordinering av resurser och arbetsinsatser för de aktiviteter som respektive verksamhet behöver medverka i och genomföra för sina uppdrag.

Samverkans-nivå	Identifierade samverkans-processer	Rutiner/arbetsätt	Ansvar och uppföljning
Enskild elev i fokus	Presentations-dagar Samordningsmöte nya elever Elevhälso-team (EHT) Samordningsplanering ¹⁴ Vid-behovsmöten	Skolan vid RgRh kallar blivande elever. All personal vid RgRh Stockholm samordnar insatser inför elevs skolstart. Elevhemmet deltar vid behov i EHT för att, efter inhämtande av samtycke från ungdom/vårdnadshavare, samverka kring enskild elev. Samtliga elever erbjuds samordningsplanering varje läsår. Ombud från RgRh:s samtliga verksamheter deltar. Personal från samtliga verksamheter kan, vid behov, initiera möte gällande elev.	Verksamhetschef och biträdande rektor
Organisatorisk	Ledningsgrupp RgRh Personalmöte Hab- och boendemöte	Regelbundet ca 1 gång/vecka. Deltagare: verksamhetschef, biträdande rektor, gruppchef för elevassistans, boendechef samt lärarnas arbetslagsledare. Regelbundet ca 1 gång/månad. Deltagare: all personal vid RgRh. Regelbundet ca en gång/månad. Deltagare: habiliteringspersonal och boendestödare.	Verksamhetschef och biträdande rektor

Sekretess

Sekretess gäller för uppgifter om ungdomarna, så länge det inte står klart att de kan röjas utan att eleven eller dennes närstående lider men av utlämnandet.¹⁵ Utlämnandet av uppgifter utanför elevhemmet bör alltså endast ske efter medgivande från ungdomen, och i förekommande fall vårdnadshavare. För att kombinera krav på

¹⁴ SOSFS 2007:10

¹⁵ 25 kap. 1§ OSL 2009:400

samverkan med övrig personal inom RgRh Stockholm och krav på sekretess, krävs rutiner för att inhämta medgivande från ungdom, och i förekommande fall vårdnadshavare.

Samverkan övrigt

- Vårdnadshavare: Samverkan med vårdnadshavare eftersträvas alltid så långt det är möjligt. Barnets mognad och omvårdnadens innehåll avgör om sekretess gentemot vårdnadshavare ska beaktas¹⁶. Vid behov görs mognadsbedömning¹⁷.
- Landsting/vårdgivare: Elevhemmet ska, efter medgivande från ungdom, och i förekommande fall vårdnadshavare, samarbeta med hälso- och sjukvården och underlätta informationsöverföring till/från vårdgivare när det bedöms främja ungdomens omvårdnad. Vid behov deltar boendestödjare vid ungdoms besök hos vårdgivare.
- Övriga aktörer och myndigheter: Elevhemmet kan utifrån ungdomens behov ta initiativ till samverkan med andra aktörer, myndigheter och berörda samhällsorgan. Framför allt ska elevhemmet stötta ungdomen den enskilda att själv ta initiativ och samverka med övriga aktörer och myndigheter, som ett led i självständighet och vuxenblivande.

Förbättring gällande samverkan

Om resultaten visar att processerna och rutinerna gällande samverkan, samarbete och samordning inte är ändamålsenliga för att säkra verksamhetens kvalitet, ska dessa förbättras.

Uppföljning och utvärdering

Rutiner och processer gällande samverkan, samarbete och samordning ska löpande analyseras och utvärderas för att nå uppsatta mål. Resultat av detta ska återföras till medarbetare och andra berörda. Analyser och utvärderingar utgör grunden för reviderade rutiner.

¹⁶ 12 kap. 3§ OSL 2009:400

¹⁷ 6 kap. 11 § FB 1949:381

Systematiskt förbättringsarbete

Ett systematiskt arbete för att förbättra verksamheten ska ske fortlöpande. I förbättringsarbete läggs vikt vid förebyggande åtgärder. Syftet är att förhindra att missförhållanden och andra avvikelser inträffar. Förbättringsarbetet ska leda till att organisationen utvecklas och att misstag inte upprepas.

Riskanalyser

Ansvarig för verksamheten ska fortlöpande bedöma om det finns risk för att händelser skulle kunna inträffa som kan medföra brister i verksamhetens kvalitet.

För varje sådan händelse ska ansvarig för verksamheten uppskatta sannolikheten för att händelsen inträffar igen och bedöma vilka negativa konsekvenser som skulle kunna bli följden av händelsen.¹⁸

I alla rutiner, vid förändringar och nya åtaganden i verksamheten bör en riskanalys göras. Visar analysen att risk för brister i kvalitet föreligger bör, för att minimera risken, samråd ske mellan boendechef, verksamhetschef, rektor och/eller huvudmannarepresentant.

Egenkontroll

Ansvarig för verksamheten bör utöva egenkontroll. Egenkontrollen bör göras med den frekvens och i den omfattning som krävs för att ansvarig för verksamheten ska kunna säkra verksamhetens kvalitet.¹⁹

Egenkontrollen kan innefatta:

- jämförelser med verksamhetens resultat med tidigare resultat,
- målgruppsundersökningar,
- granskning av dokumentation,
- undersökning av om det finns förhållningssätt och attityder hos personalen som kan leda till brister i verksamhetens kvalitet,
- inhämtande av synpunkter från revisorer och intressenter.

Egenkontroll innebär systematisk uppföljning och utvärdering av den egna verksamheten samt kontroll av att den bedrivs enligt de

¹⁸ 5 kap. 1 § SOSFS 2011:9

¹⁹ 5 kap. 2 § SOSFS 2011:9

processer och rutiner som ingår i verksamhetens ledningssystem. Verksamhetschef och boendechef har ansvar för att detta görs.

Utredning och avvikelser

Klagomål och synpunkter

Ansvarig för verksamheten ska ta emot och utreda klagomål och synpunkter på verksamhetens kvalitet från

1. vård- och omsorgstagare och deras närstående,
2. personal,
3. vårdgivare,
4. de som bedriver socialtjänst,
5. de som bedriver verksamhet enligt LSS,
6. myndigheter, och
7. föreningar, andra organisationer och intressenter.²⁰

Sammanställning och analys

Inkomna rapporter, klagomål och synpunkter bör sammanställas och analyseras för att ansvarig för verksamheten ska kunna se mönster eller trender som indikerar brister i verksamhetens kvalitet.²¹

Med klagomål menas att någon klagat på att verksamheten inte uppnår kraven på god kvalitet. Med synpunkter avses övrigt som framförs som berör verksamhetens kvalitet, t ex förslag på förbättringar. Klagomål och synpunkter bör utredas. Utredningen ska komma fram till om det förekommit en avvikelse. Genom att sammanställa och analysera klagomål och synpunkter kan mönster bli tydliga som inte framkommer i utredningen av ett enskilt fall.

Boendestödjare ska ta tillvara klagomål och synpunkter från ungdomar och vårdnadshavare/anhöriga samt föra vidare informationen till boendechefen. Boendechefen avgör om avvikelser/incidenter ska rapporteras i Stockholms stads incidentrapporteringssystem. Boendechefen ska utan dröjsmål göra en utredning gällande det enskilda fallet. En sammanställning av samtliga inrapporterade avvikelser bör göras årligen.

Gallring av dokument

Då elev avslutar skolgång vid RgRh Stockholm och därmed flyttar ut från boendet, ska en gallring göras av dokument gällande ungdomen. Dokumenten ifråga ska destrueras av boendechef.

²⁰ 5 kap. 3 § SOSFS 2011:9

²¹ 5 kap. 6 § SOSFS 2011:9

Rapporteringsansvar

Ansvarig för verksamheten bör utreda händelser i verksamheten som har medfört eller hade kunnat medföra en skada eller kränkning för ungdomen.

Det åligger elevhemspersonalen att till boendechefen och/eller verksamhetschefen informera om eventuella missförhållanden vid elevhemmet.

Personal som får kännedom om att en ungdom anser sig ha blivit utsatt för kränkande behandling i samband med verksamheten bör anmäla detta till boendechef och/eller verksamhetschef. Omständigheterna kring de uppgivna kränkningarna bör skyndsamt utredas och i förekommande fall bör de åtgärder vidtas som skäligen kan krävas för att förhindra kränkande behandling i framtiden.

Avvikelsehantering

Elevhemspersonal bör i sin avvikelserapportering till boendechef och/eller verksamhetschef beskriva orsaker och vidtagna åtgärder samt ta ställning till vilka förändringar som bör göras för att minimera risken för att händelser upprepas.

Boendechefen och/eller verksamhetschefen ska bedöma avvikelser och ta ställning till behov av förändrade rutiner och anvisningar för verksamheten. Verksamhetschefen är ansvarig för att anmälan vid behov görs till IVO, då IVO utövar tillsyn över elevhemsboende vid Rh-anpassad utbildning.²²

Tilläggas bör att ungdomen själv har rätt att vända sig direkt till IVO med klagomål.

Personalens medverkan i kvalitetsarbetet

- Ansvarig för verksamheten ska säkerställa att verksamhetens personal arbetar i enlighet med processerna och rutinerna som ingår i ledningssystemet.²³

Således bör all elevhemspersonal känna till och följa ledningssystemet. För att säkerställa hög kvalitet krävs att personalen har rätt kompetens och kan arbeta utifrån ledningssystemets processer och rutiner.

²² 26 kap. 5 § Skollagen 2010:800

²³ 6 kap. 1 § SOSFS 2011:9

Förbättrande åtgärder i verksamheten

På grundval av resultat av sammanställning och analys av inkomna rapporter, klagomål och synpunkter bör de åtgärder vidtas som krävs för att säkra verksamhetens kvalitet.²⁴

Uppföljning och utvärdering

I elevhemmets verksamhetsberättelse kommer verksamhetens processer och resultat att beskrivas. Detta ligger till grund för identifiering av förbättringsåtgärder och utveckling av verksamheten och dess processer.

Verksamhetschefen bör, tillsammans med boendechefen, efter utredning av inträffade avvikelser ta ställning till behovet av förändrade rutiner och anvisningar för verksamheten. Händelser som rapporteras bör tas till vara och inkomna förbättringsförslag bör systematiskt återföras till personalen som ett led i kvalitetsarbetet.

Frågor som bör besvaras:

- Har verksamheten uppnått kvalitetsmålen?
- Har personalen arbetat enligt de processer och rutiner som ingår i ledningssystemet?
- Har identifierade avvikelser åtgärdats?
- Har identifierade avvikelser åtgärdats så att det inte inträffar på nytt?

²⁴ 5 kap. 7 § SOSFS 2011:9

Dokumentationsskyldighet

Arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet bör dokumenteras.²⁵ Denna dokumentation kan göras årligen i olika berättelser. Det bör då framgå:

- hur arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra verksamhetens kvalitet har bedrivits under föregående kalenderår,
- vilka åtgärder som har vidtagits för att säkra verksamhetens kvalitet och
- vilka resultat som har uppnåtts.

Berättelserna bör ha en sådan detaljeringsgrad att verksamhetens arbete gällande kvalitetssäkring går att bedöma och att informationsbehovet hos externa intressenter tillgodoses.

Berättelserna bör arkiveras och diarieföras av verksamhetschef.

Verksamhetsberättelse

Verksamhetsberättelsen är en uppföljning av verksamhetsplanen. Förutom uppföljning av konkreta mål satta i verksamhetsplanen, bör det även framgå ovan nämnda dokumentation.

Verksamhetsberättelsen från elevhemmet vid RgRh Stockholm ska ligga som en bilaga till rektors verksamhetsberättelse.

Uppföljning av SPSM

SPSM har uppdrag att följa upp och utvärdera de insatser som tilldelats bidrag från myndigheten. Principiella frågor och frågor som väsentligt kan komma att påverka verksamhetens utformning och kostnader ska tas upp med SPSM innan de beslutas.

Huvudmännen ska lämna underlag till SPSM som möjliggör uppföljning och utvärdering av verksamheten och årligen lämna in en ekonomisk redovisning och verksamhetsuppföljning.

Ansvar gällande denna uppföljning åligger huvudmannen, men verksamhetschefen och boendechefen har ett stort ansvar i att redovisa, informera och förklara verksamheten samt att löpande skicka in berättelser enligt dokumentationsskyldigheten.

²⁵ 7 kap. 1 § SOSFS 2011:9