

Dnr: 2022/ASN 0040 013

# Granskningsrapport

## Lindalens boendestöd

2022-05-03

Yvonne Lavrell  
Eva Lindgren

tyresö kommun 



## Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Sammanfattning .....</b>	<b>4</b>
	<b>Kvalitetsnivå .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Syfte .....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Metod .....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Verksamhetens förutsättningar .....</b>	<b>6</b>
4.1	Allmänt.....	6
4.2	Om verksamheten .....	6
4.3	Organisation och ledning .....	7
4.4	Personal och bemanning .....	8
4.4.1	Bedömning av verksamhetens förutsättningar.....	8
<b>5</b>	<b>Verksamhetens innehåll och arbetet i verksamheten .....</b>	<b>8</b>
5.1	Kontaktmannaskap, delaktighet .....	9
5.2	Verksamhetens rutiner och arbetsmetoder.....	9
5.3	Social dokumentation.....	9
5.3.1	Bedömning av arbetet i verksamheten.....	10
<b>6</b>	<b>Kvalitetsarbete.....</b>	<b>10</b>
6.1	Resultat från enkätundersökning.....	10
6.2	Trygg och säker verksamhet .....	12
6.3	Systematiskt kvalitetsarbete.....	12
6.3.1	Bedömning av kvalitetsarbete.....	13
<b>7</b>	<b>Referenser.....</b>	<b>14</b>

## 1 Sammanfattning

Kvalitetsnivå	Bedömning
Gul	Verksamheten behöver se till att personalen har tillgång till forum för reflektion.
Gul	Genomförandeplanerna behöver visa när stödet ska ges och på vilket sätt den enskilde varit delaktig i planeringen.
Röd	Verksamheten måste säkerställa att den sociala dokumentationen genomförs enligt gällande lagstiftning.
Röd	Verksamheten måste säkerställa att personalen har kännedom om vad rapporteringsskyldigheten enligt lex Sarah innebär.
Röd	Verksamheten behöver säkerställa att verksamhetens rutiner implementeras i personalgruppen.

### Kvalitetsnivåer

Grön	Grönt visar goda exempel som med fördel kan spridas till andra enheter.
Gul	Gult innebär att verksamheten har områden som behöver utvecklas.
Röd	Rött innebär att verksamheten uppvisar brister som måste åtgärdas.

## 2 Syfte

Syftet med granskningen är att beskriva kvaliteten i socialtjänstens verksamheter ur ett medborgarperspektiv. Med medborgare menas här de personer som är direkt berörda av den granskade verksamheten. Ansvarig nämnd i Tyresö kommun beslutar årligen om en granskningsplan för privat och kommunal verksamhet som anmäls till kommunstyrelsen. Granskningarna utförs av kvalitetscontrollers från enheten för juridik och utredning.

Syftet med granskningarna är bland annat att belysa arbetssätt ur ett kvalitetsperspektiv samt att tydliggöra förbättringsområden som underlag för åtgärder för att förbättra verksamheten.

## 3 Metod

Granskningen har omfattat intervjuer med verksamhetschef, samordnare och boendestödjare. Den sociala dokumentationen som rör enskilda har granskats. En enkät har lämnats ut till samtliga personer som har boendestödsinsatser genom Lindalens boendestöd.

Vid granskningen har kvalitetscontrollers tagit del av styrdokument som rör verksamheten. Förteckning över dokument som granskats finns under rubriken Referenser.

Kvalitetsgranskningen pågick under februari och mars 2022.

Resultatet av granskningen återkopplas både muntligt och skriftligt till verksamheten som också har möjlighet att faktagranska innehållet innan rapporten färdigställs. Rapporten överlämnas sedan till ansvarig förvaltning som avgör vilka åtgärder verksamheten eventuellt behöver vidta. Den färdiga rapporten anmäls till ansvarig nämnd och publiceras på [www.tyreso.se](http://www.tyreso.se)

Bedömning 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 Socialstyrelsens föreskrift om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Socialstyrelsens föreskrift om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9

## 4 Verksamhetens förutsättningar

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

### 4.1 Allmänt

Boendestöd är ett individuellt behovsprövat stöd enligt 4 kapitlet 1§ socialtjänstlagen. Boendestöd är en motivationsgrundande och pedagogisk insats och utgår från den enskildes behov av 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.

Verksamheten granskades senast under det första kvartalet 2017.

### 4.2 Om verksamheten

Verksamheten är upphandlad enligt lagen om valfrihet (LOV) och drivs av Lindalens omsorg AB. Verksamheten utför boendestöd enligt avtal till följande målgrupper:

- Personer med psykisk/neuropsykiska funktionsnedsättningar.
- Personer med begåvningsmässiga funktionsnedsättningar (omfattas av definitionen av personkrets 1 och 2 LSS).
- Personer med samsjuklighet/beroendeproblematik.

Verksamheten utför boendestödsinsatser enligt socialtjänstlagen (SoL) på uppdrag av arbetsmarknads- och socialförvaltningen samt äldre- och omsorgsförvaltningen i Tyresö kommun.

Boendestödsinsatser ska enligt avtal vara tillgängligt kl.07.00-22.00 alla dagar i veckan.

Lindalens boendestöd och hemtjänst tillhörde samma verksamhet fram till maj 2021. Därefter separerades boendestödet från hemtjänsten och blev en egen enhet.

Sedan dess har antalet personer som valt Lindalens boendestödsenhet som utförare ökat från cirka tjugo till hundra personer.

Verksamheten har sitt kontor centralt i Tyresö med gångavstånd till Tyresö centrum och allmänna kommunikationer. Lokalen delas med Lindalens övriga verksamheter i Tyresö bl.a. hemtjänstverksamheten.

Vid granskningen framkom att det finns planer på att bygga om för att få en bättre lokalförsörjning för sina verksamheter.

### 4.3 Organisation och ledning

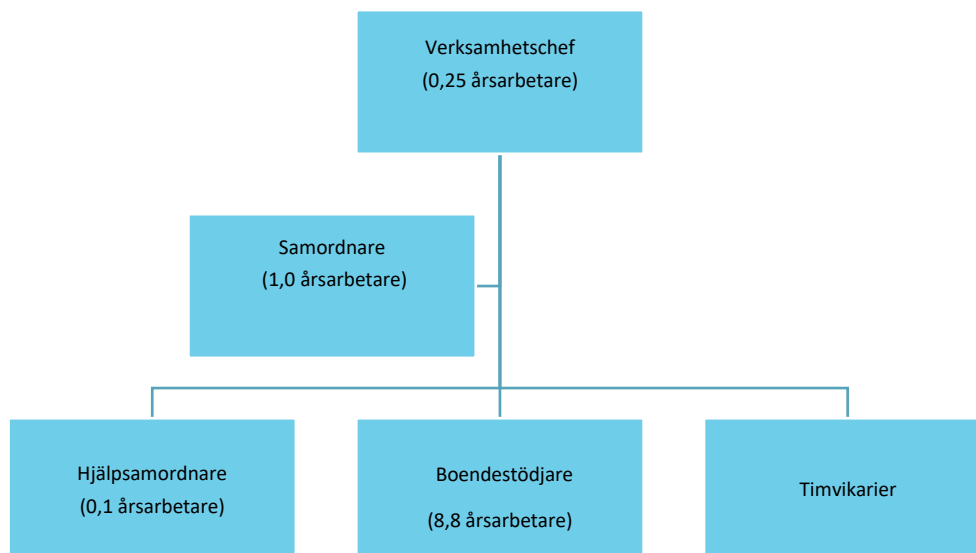
Boendestödsenheten har en verksamhetschef med en tidsbegränsad anställning på tjugofem procent fram till oktober 2022. Verksamhetschefen är på plats i verksamheten en dag per vecka. Företagets samtliga verksamhetschefer har möten med företagsledningen en gång per månad.

I verksamheten finns en samordnare som har ansvar för det löpande och dagliga arbetet i verksamheten. Samordnaren har möte med verksamhetschefen en gång per vecka. Däremellan har samordnaren kontinuerliga avstämningar med verksamhetschefen.

Företagets samordnare har gemensamma möten bl.a. för att arbeta fram rutiner.

I verksamheten finns en särskilt utsedd boendestödjare/hjälpsamordnare som bl.a. skriver den första versionen av genomförandeplanerna.

#### Lindalens boendestöd Tyresö



#### **4.4 Personal och bemanning**

Lindalens boendestödenhet har nio boendestödjare anställda inklusive samordnare (9,9 årsarbetare) samt tre timanställda.

Boendestödjarna har adekvata utbildningar för verksamhetsområdet. Flertalet har gått kompletterande utbildning bl.a. inom lågaffektivt bemötande, motiverande samtal (MI) och autism. Enligt verksamhetschefen har det inte upprättats några kompetensutvecklingsplaner för personalen. Vid granskningen har den intervjuade personalen precis haft eller har inbokade medarbetarsamtal med verksamhetschefen. Verksamhetschefen uppger att det är en utmaning att leda verksamheten på en tjugofem procentig tjänst.

Verksamhetens samordnare saknar en adekvat grundutbildning för verksamhetsområdet. Samordnaren har tidigare arbetat som boendestödjare och som samordnare inom boendestöd sedan 2017.

Vid intervjuerna uppgav personalen att de har behov av reflektionstid och handledning i sitt arbete. Vid granskningen fanns planer på att starta upp möten för reflektion en gång i månaden. Personalen hade haft ett handledningstillfälle under februari vilket de skulle fortsätta med vid ett tillfälle per månad.

Personalen utgår inte från verksamhetslokalen utan börjar och avslutar sin arbetsdag hos de som har boendestödsinsatser.

Det finns en rutin och en checklista för introduktion av nyanställd personal. Intervjuad personal kände dock inte till rutinerna.

##### **4.4.1 Bedömning av verksamhetens förutsättningar**

Verksamheten behöver se till att personalen har tillgång till forum för reflektion.

Verksamheten bör se över behovet av verksamhetsledning.

## **5 Verksamhetens innehåll och arbetet i verksamheten**

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 verksamheten riktar sig till.



## 5.1 Kontaktmannaskap, delaktighet

Alla som har boendestödsinsatser har en utsedd kontaktman. Det finns en skriftlig beskrivning på vilka arbetsuppgifter som ingår i uppdraget som kontaktman. Uppdraget omfattar b.l.a. ett särskilt ansvar för; att upprätta och följa upp genomförandeplanen, att dokumentera och rapportera avvikelser och förändrade behov.

I genomförandeplanerna finns inga uppgifter om att den enskilde varit delaktig vid planeringen för utförandet av boendestödet.

## 5.2 Verksamhetens rutiner och arbetsmetoder

När handläggaren beviljat insatsen boendestöd och den enskilde valt Lindalens boendestöd som utförare kontaktar handläggaren verksamheten för ett boka in ett gemensamt besök. Efter besöket skickar handläggaren en beställning utifrån uppdraget och utifrån vad som i övrigt framkommit vid besöket.

Vid besöket överlämnas en så kallad kundpärm med skriftlig information om verksamheten. Vid samma tillfälle lämnar den enskilde sina önskemål om vilka dagar och tider som boendestödet ska utföras.

Enligt verksamhetschefen har verksamheten inte haft några fungerande arbetsplatsträffar (API) under hösten 2021 bland annat på grund av pandemin.

Verksamheten har inga gemensamma morgonmöten för daglig planering, utan personalen går direkt hem till de som har boendestöd.

### Samverkan

Den intervjuade boendestödspersonalen tycker att de har ett bra samarbete med handläggarna inom myndighet LSS, socialpsykiatri, vuxenenheten och Wemind.

## 5.3 Social dokumentation

Social dokumentation är ett samlingsnamn för genomförandeplaner, journalanteckningar och andra dokument som har betydelse för insatsens genomförande. Den sociala dokumentationen är lagstyrd och syftar till att säkerställa den enskildes trygghet och rättssäkerhet samt möjliggöra uppföljning av genomförda insatser. För att möjliggöra en systematisk uppföljning ska den sociala journalen innehålla uppgifter om faktiska omständigheter och händelser av betydelse i insatsens genomförande.

Syftet med genomförandeplanen är att skapa tydlig struktur för genomförandet och uppföljningen av en beslutad insats.

Genom planen tydliggörs både för den enskilde och för personalen vad som ska göras, vem som ska göra vad, när och hur.

### **Social dokumentation på Lindalens boendestöd**

De sociala dokumentationen utförs i dokumentationssystemet Treserva. Den sociala journalen dokumenteras mobilt eller i efterhand på datorer i verksamhetslokalen en till två gånger per vecka.

Vid granskningen framkom att en särskilt utsedd boendestödjare så kallad hjälpsamordnare skriver verksamhetens genomförandeplaner utifrån uppdraget från handläggarna. Den enskildes kontaktman är inte delaktig när genomförandeplanen upprättas.

I genomförandeplanerna som granskats saknas uppgifter om när boendestödsinsatser ska utföras. I samtliga planer står det att boendestödet ska utföras under boendestöd tid utan någon angivelse när och hur ofta stödet ska ges. Vid intervjuer uppgavs att kontaktmannen kommer överens med den enskilde om när boendestödet ska genomföras. Resultatet av överenskommelsen finns inte dokumenterat i den enskildes sociala dokumentation. Uppgifter om när boendestödet ska utföras finns inskrivet i verksamhetens schemaplaneringssystem.

Det finns inte beskrivet i genomförandeplanen på vilket sätt den enskilde varit delaktig i planeringen av boendestödsinsatserna. Dessa uppgifter finns inte heller att hitta i den sociala journalen.

I den sociala journalen saknas dokumentation om händelser av vikt bl.a. när genomförandeplaner, riskbedömningar och krisplaner upprättats eller följs upp.

#### **5.3.1 Bedömning av arbetet i verksamheten**

Genomförandeplanerna behöver visa när stödet ska ges och på vilket sätt den enskilde varit delaktig i planeringen.

Verksamheten måste säkerställa att den sociala dokumentationen genomförs enligt gällande lagstiftning.

## **6 Kvalitetsarbete**

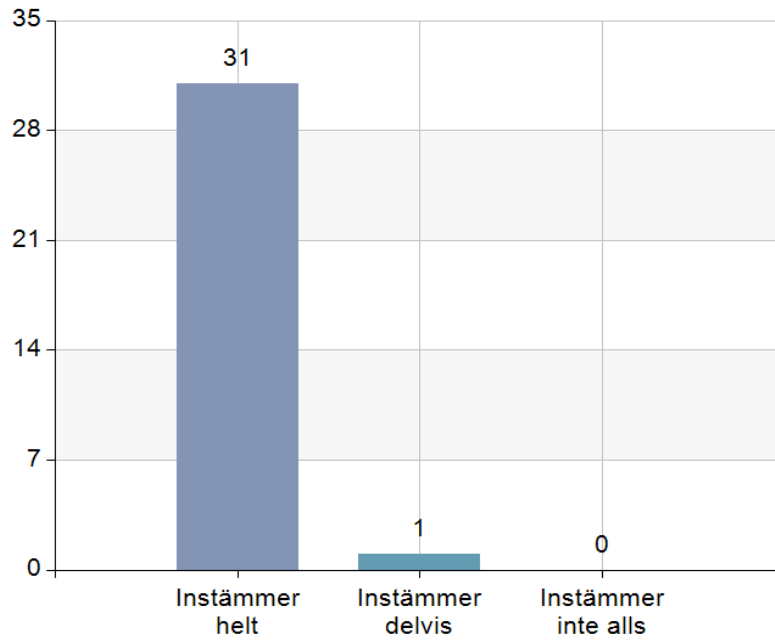
Verksamhetens kvalitet ska enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem (SOSFS 2011:9), kontinuerligt och systematiskt dokumenteras, följas upp, utvärderas och utvecklas.

### **6.1 Resultat från enkätundersökning**

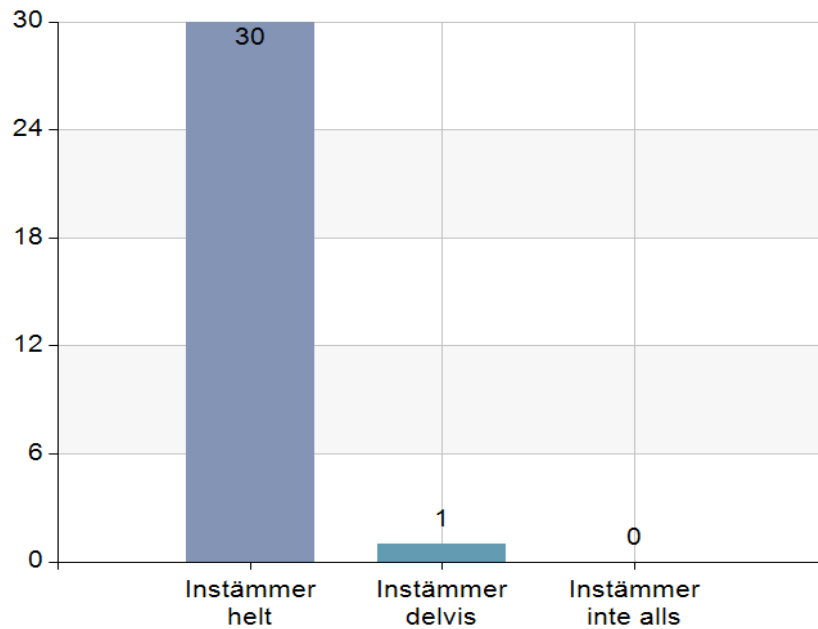
Det inkom trettio två enkätsvar motsvarande en svarsfrekvens på cirka trettio två procent. Enkätsvaren visar på positiva svar avseende bemötande, trygghet, förtroende för kontaktman, bli lyssnad på, delaktighet vid planering, information och tillgänglighet.

Nedan redovisas ett urval av de frågor som besvarats i enkäten.

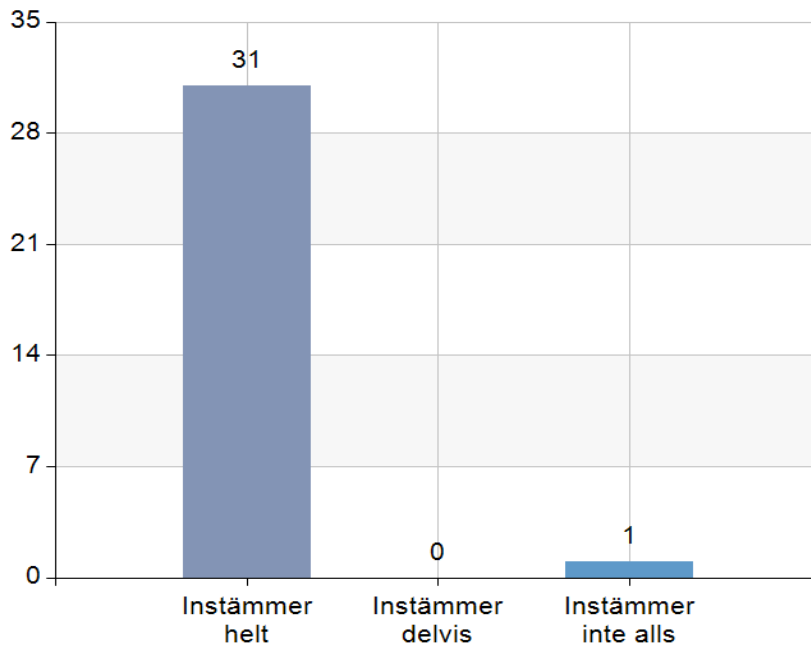
**Jag får ett bra bemötande från boendestödet.**



**Jag känner mig trygg med boendestödet.**



### Jag känner förtroende för min kontaktman.



## 6.2 Trygg och säker verksamhet

Informationsöverföringen mellan personalen och arbetspassen sker via mobilen bl.a. via sms. Vid granskningen framkom att personalen inte alltid dokumenterar i den sociala journalen i anslutning till avslutat arbetspass.

Verksamheten har rutiner och en checklista för egenkontroll av personalens kunskaper om rapporteringsskyldigheten enligt lex Sarah. Flertalet av den personal som intervjuades hade inte tillräcklig kännedom om vad rapporteringsskyldigheten enligt lex Sarah innebär.

Det finns rutiner för anmälningsskyldigheten enligt 14 kap 1 § SoL, vid kännedom om eller misstanke om att ett barn far illa. Flertalet av de intervjuade hade kunskaper om anmälningsskyldigheten. Information om personalens anmälningsskyldighet finns även som information i den s.k. kundpärm.

Verksamheten har rutiner om hot och våld i nära relation samt hedersrelaterat våld och förtryck.

## 6.3 Systematiskt kvalitetsarbete

Företagets kvalitetsledningssystem ligger i Microsoft teams. Enligt ledningen ska personalen få tillgång till verksamhetens processer och rutiner via sina arbetsmobiler. Vid granskningen har personalen tillgång till en rutinpärm som förvaras i verksamhetslokalen. Verksamheten har rutiner för riskbedömning och

egenkontroller av bl.a. personalens kunskaper om lex Sarah och den sociala dokumentationen.

Vid granskningen pågår ett arbete för att utveckla och implementera verksamhetens rutiner och arbetssätt bl.a. om avvikelser, riskbedömningar och individuella krisplaner. Vid intervjuerna framkom att inte alla hade kännedom om tillämpningen av verksamhetens rutiner.

Verksamheten har rutiner för hur personalen ska hantera synpunkter och klagomål. I kundpärmerna får de som har boendestöd information om hur de ska gå tillväga om de har synpunkter på boendestödet. I kundpärmerna finns även den enskildes genomförandeplan och andra dokument som rör den enskilde.

### **6.3.1 Bedömning av kvalitetsarbete**

Verksamheten måste säkerställa att personalen har kännedom om vad rapporteringsskyldigheten enligt lex Sarah innebär.

Verksamheten behöver säkerställa att verksamhetens rutiner implementeras i personalgruppen.

## 7 Referenser

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete SOSFS 2011:9

Socialtjänstlagen

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

Boendestöd – erfarenhetsbaserad praktik och kunskap, FoU Nordost.

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

Upphandling LOV Boendestöd, Dnr 2015-KS0327

### **Dokument från verksamheten**

*Verksamhetsberättelse 2021 för Lindalens boendestöd*

*Verksamhetsplan 2022 för Lindalens boendestöd*

*Verksamhetens rutiner*

*Personal schema*

*Utbildningar personal*