

Tyresö bostadsenhet, Kanelgränd 22

Adress: Kanelgränd 22

Verksamhetsform: Kommunal regi

Chef: Anna Larsson

Kvalitetsgranskningen genomfördes: 2013-04-24 - 2013-05-07

Genomförd av:

Eva Lindgren

Kvalitetscontroller

eva.lindgren@tyreso.se

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

Tyresö den 2013-05-30



Catarina Stavenberg

Kvalitetschef

Innehållsförteckning

Innehållsförteckning	2
Sammanfattning av granskning på Kanelgränd 22 gruppbostad.....	3
Syfte 4	
Metod 4	
1 Verksamhetens förutsättningar	4
1.1 Allmänt	4
1.2 Lokaler och miljö	5
1.2.1 Bedömning	5
1.3 Ledning	5
1.3.1 Bedömning	6
1.4 Personal och bemanning.....	6
1.4.1 Bedömning	7
2 Arbetet i verksamheten	7
2.1 Självständighet och inflytande.....	7
2.1.1 Bedömning	8
2.2 Stödperson	9
2.2.1 Bedömning	9
2.3 Meningsfull tillvaro	9
2.3.1 Bedömning	9
3 Måluppfyllelse och kvalitetsarbete	10
3.1 Trygg och säker verksamhet.....	10
3.1.1 Bedömning	10
3.2 Kvalitetsarbete	10
3.2.1 Bedömning	11
4 Referenser	12

Sammanfattning av granskning på Kanelgränd 22 gruppbostad.

-  Personalen har regelbunden, extern handledning kring arbetsmetoder, värderingar och kommunikation.
-  All ordinarie personal har utbildning inom området. De har god kompetens för att arbeta med personerna som bor på gruppboستaden.
-  Personalkontinuiteten på gruppboستaden är hög.
-  Den löpande dokumentationen behöver utvecklas, så att händelser som är av vikt kan följas.
-  På grund av Tyresö bostadsenhetens storlek, gruppernas olika inriktning och geografiska spridning har inte enhetschefen möjlighet att närvara i verksamheten i tillfredsställande omfattning.
-  Samverkan med en av vårdcentralerna fungerar inte tillfredsställande.

Kvalitetsnivåer

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

Syfte

Kommunstyrelsen har i beslut den 27 november 2012 fastställt granskningsplan för privat och kommunal verksamhet för år 2013. Granskningarna utförs av kvalitetsgruppen i projekt Medborgarfokus.

Metod

En genomgång av dokument sker innan och under verksamhetsbesök, se referenser. Granskningen innefattar intervjuer/samtal med enhetschef, personal och boende. Alla anhöriga/närstående eller företrädare har intervjuats. Den sociala dokumentationen kring de boende granskas. Observationer av verksamheten sker genom både anmälda och oanmälda besök.

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

Bedömningen av kvalitet vägs samman av:

- **Verksamhetens förutsättningar (strukturkvalitet)**
Granskningen grundar sig på gällande lagstiftning, Socialstyrelsens föreskrifter, kommunens riktlinjer och gällande avtal.
- **Arbetet i verksamheten (processkvalitet)**
Processer, rutiner och arbetssätt beskrivs och bedöms i förhållande till uppdraget.
- **Måluppfyllelse (resultatkvalitet)**
Granskningen grundar sig på Socialstyrelsens föreskrift om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete¹.

1 Verksamhetens förutsättningar

Här beskrivs granskningen av verksamhetens organisation, ledning, personal, lokaler och övriga resurser.

1.1 Allmänt

Tyresö bostadsenhet drivs i kommunal regi och består av fem grupper med olika inriktning som ligger geografiskt spridda i kommunen. De olika grupperna är förutom gruppboenden på Kanelgränd 22, fyra grupper med servicelägenheter där de boende har tillgång till boendestöd för individuell hjälp under hela dygnet. Boendeplats på Kanelgränd 22 beviljas genom biståndsbeslut enligt LSS². Verksamheten drivs med utgångspunkt från gällande lagstiftning,

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

² LSS, Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade, 1993:387

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd samt Tyresö kommuns styrdokument.

De boende har olika funktionsnedsättningar och därmed behov av individuellt anpassat stöd och bemötande från personalen. På gruppboenden bor två kvinnor och två män i åldrarna mellan cirka 45 och 60 år

1.2 Lokaler och miljö

Gruppboendet ligger i ett område med flerbostadshus. Boendet ligger en bit från centrum, nära busshållplats och närbutik.

Det bor fyra personer i gruppboendet. Tre av lägenheterna ligger i anslutning till gruppboendets gemensamma utrymmen och en lägenhet ligger två trappor ner i samma trapphus. De gemensamma utrymmena är begränsade och består av en köksdel och ett mindre allrum. Det finns ett "hobbyrum", ett rum för personalen och ett kontor.

1.2.1 Bedömning

Gruppboendet är utformat enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd³.

De gemensamma utrymmena förutsätter god och väl genomtänkt planering vid tillfällen för gemensamma aktiviteter.

1.3 Ledning

Med lämplig utbildning enligt 3 § förordningen (1993:1090) om stöd och service till vissa funktionshindrade avses en högskoleutbildning som är relevant för att en person skall kunna förestå verksamheten i en gruppboende. Den person som av huvudmannen är utsedd att ha denna ledarskapsfunktion skall ha tillräcklig kunskap och kompetens för att bl.a. kunna ansvara för att arbetet organiseras så att den enskilde genom omvårdnaden tillförsäkras goda levnadsvillkor⁴. Vad som är tillräcklig kunskap och kompetens bedöms av Socialstyrelsen i varje enskilt fall då verksamhetschefen inte har relevant högskoleexamen.

Avdelningen för verksamheter för personer med funktionsnedsättning leds av avdelningschef. Inom avdelningen finns tio enhetschefer, en verksamhetsutvecklare, en systemadministratör och en projektledare.

Tyresö bostadsenhet leds av en enhetschef. Enhetschefen har examen i social omsorg, inriktning funktionshinder och äldre samt erfarenhet från arbete som biståndshandläggare och som personlig assistent. Hon har arbetat som enhetschef för Tyresö bostadsenhet i cirka två år. Hon har genomgått ett antal

³ Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om bostad med särskild service för vuxna, SOSFS 2002:9

⁴ § 5, Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om bostad med särskild service för vuxna, SOSFS 2002:9

utbildningar och kortare kurser. Enhetschefen har en upprättad individuell kompetensplan för ytterligare kompetensutveckling.

Enhetschef får stöd i sitt arbete från närmaste ledning, kollegor och av avdelningens verksamhetsutvecklare. En av personalen på gruppboenden är utsedd som samordnare. Hennes uppdrag är att förutom ingå i personalgruppen och arbeta i verksamheten, vara enhetschefen behjälplig med viss administration och personalbemanning vid korttidsfrånvaro. Dessutom håller hon i verksamhetsmöten vid enhetschefens frånvaro. En av personalen är utsedd att ansvara för att dokumentera i 'Treserv'⁵.

Enhetschefen är på boendet ungefär en gång varannan vecka på inplanerade möten. Utöver detta har hon som målsättning att besöka alla sina verksamheter en gång i veckan, detta är dock inte alltid möjligt att genomföra på grund av tidsbrist. Hon har nästan daglig telefonkontakt med personalen för att dels ge handledning dels hålla sig informerad om de boende och om verksamheten. Hon har arbetsplatsträffar en gång i månaden. Under våren 2013 har hon av tidsmässiga skäl slagit samman personalgrupperna två och två vid arbetsplatsträffar. Utvärdering sker efter sommaren. Utöver detta har enhetschefen möten med samordnarna var 5:e vecka. På dessa diskuteras och uppdateras riktlinjer mm. Samordnaren ansvarar för vissa av gruppboendets verksamhetsmöten. Eftersom enhetschefen har ansvar för verksamheter med olika inriktning innebär det flera olika samarbetspartners. Enhetschefen uppger att hon inte har möjlighet att delta vid alla gruppernas verksamhetsmöten på grund av tidsbrist.

Både personal och samordnare tycker att enhetschefen är lyhörd, engagerad och kunnig inom området.

1.3.1 Bedömning

På grund av Tyresö bostadsenhets storlek, gruppernas olika inriktning och geografiska spridning har inte enhetschefen möjlighet att närvara i verksamheten i tillfredsställande omfattning.

1.4 Personal och bemanning

Tillgänglighet och bemanning

Några av de anhöriga som intervjuades tog upp frågan kring bemanning och de besparingar som genomförts. Enligt enhetschefen har hon försökt att planera och genomföra besparingen, så att det i så liten utsträckning som möjligt ska drabba de boendes fritidsaktiviteter.

Eftermiddag- och kvällstid arbetar två personer. Natttid finns en personal med så kallad sovande jour. Varannan helg är bemanningen två personer dag- och kvällstid, och varannan lördag bemannas gruppboendet dag- och kväll med en person.

⁵ Socialförvaltningens digitala verksamhetssystem

Gruppboendet har en tillfällig förstärkning med cirka 0,25 årsarbetare eftersom boendet tillfälligt är bemannat dygnet runt. Boendet har 5,51 årsarbetare inklusive förstärkningen.

Det är låg personalomsättning på gruppboenden och sjukfrånvaron för 2012 var 2 procent. Alla tjänster var tillsatta vid granskningstillfället.

All tillsvidareanställd personal har gymnasieutbildning inom vård och omsorg. Personalen på gruppboenden har gått flera olika kompetenshöjande utbildningar, via Carpe⁶. Under 2013 kommer vikarierna att läsa specialpedagogik via Carpe. All tillsvidareanställd personal har kompetensutvecklingsplaner och utbildningsfokus under 2013 kommer att vara på äldre och demens.

Personalen har sedan flera år regelbunden, extern handledning, kring arbetsmetoder, värderingar och kommunikation. All personal som jag samtalat med uttrycker hur viktigt det är att ha regelbunden handledning för att ge anpassat stöd till de boende.

Anhöriga/närstående som intervjuats uttrycker att personalen är erfaren och har engagemang för sitt uppdrag.

1.4.1 Bedömning

Personalkontinuiteten på gruppboenden är hög.

All ordinarie personal har utbildning inom området. De har god kompetens för att arbeta med personerna som bor på gruppboenden.

Personalen har regelbunden extern handledning kring arbetsmetoder, värderingar och kommunikation.

2 Arbetet i verksamheten

Här beskrivs granskning av de processer och arbetssätt som används i verksamheten för att uppfylla målsättningen i uppdraget.

2.1 Självtändighet och inflytande

Genomförandeplanen ska utgå från målsättningen i biståndsbeslutet. Alla boende har en aktuell genomförandeplan med mål och delmål beskrivna. Det framgår vilka som deltagit vid upprättandet av planen. Planerna beskriver de enskildes behov av stöd, önskemål och planering av fritidsaktivitet. Uppföljning av målsättning och innehåll i genomförandeplanen sker en gång per år eller vid

⁶ Carpe är ett kommungemensamt projekt i Stockholms län för verksamhets- och yrkesutveckling inom funktionshinderområdet. www.projektcarpe.se

behov. De boende deltar inte alltid vid uppföljning av genomförandeplanen. En av fyra boende hade vid granskningstillfället uppdaterade biståndsbeslut.

Enhetschefen medverkar alltid vid upprättande av genomförandeplan i samband med inflyttning, men inte vid uppföljningsmöten om det inte finns behov eller önskemål av det. Under året som gått har det varit flera in och utflyttningar på bostadsenheten. På gruppboenden har det dock inte varit någon in eller utflyttning. Det är stödpersonen som kallar till uppföljningsmöten och ansvarar för upprättande av genomförandeplan. Stödpersonen planerar insatserna tillsammans med den enskilde och anhöriga/företrädare. En personal är utsedd till dokumentationsansvarig och ansvarar därmed för att genomförandeplaner och löpande dokumentation för de boende förs in i Treserva. Vid granskning av den löpande dokumentationen var det inte lätt att följa händelser av vikt.

För målgruppen kan det innebära problem att kommunicera och vara tillsammans i grupp, därför är det i dagsläget svårt att arbeta med brukarinflytande via brukarråd och husmöten. För att stärka individens inflytande använder personalen olika metoder och anpassar sitt sätt att kommunicera. Personalen utgår från den enskildes samlade livssituation för att ge anpassat stöd.

Personalen använder så kallade pictogram⁷ eller annat bildstöd som hjälpmedel för att kommunicera. Personalen anpassar, planerar och informerar med hjälp av bilder som beskriver vad som ska ske under dagen.

Personalen har kontakt med sjukgymnaster och arbetsterapeuter från Habilitering Nacka, som erbjuder olika stödinsatser för både boende och personal. De samarbetar också med daglig verksamhet.

Samverkan med en av vårdcentralerna fungerar inte tillfredsställande enligt enhetschefen och personalen på boendet. Personalen berättar att de inte alltid får kontakt med distriktssköterska för råd och vägledning. De upplever att de inte blir tagna på allvar och att personalen på vårdcentralen inte alltid har tillräckliga kunskaper om personer med funktionsnedsättning. Personalen anser att det kan innebära onödiga risker och fördröjning innan de boende kan få adekvat vård. Frågan har lyfts till kommunens medicinskt ansvariga sjuksköterska.

2.1.1 Bedömning

Alla boende har aktuella ändamålsenliga genomförandeplaner med mål och delmål beskrivna.

⁷ Enligt Specialpedagogiska skolmyndigheten definition är Piktogram ett system av bildliknande grafiska symboler tecknade i vitt mot svart bakgrund. Varje symbol står för ett ord eller begrepp.

Den löpande dokumentationen behöver utvecklas, så att händelser som är av vikt kan följas.

Samverkan med en av vårdcentralerna fungerar inte tillfredsställande.

2.2 Stödperson

Vid inflyttning utses en stödperson som ansvarar för övergripande planering. Stödpersonen har ett särskilt ansvar för att den boende får den omsorg den behöver. Stödpersonen deltar/upprättar genomförandeplan och ansvarar för kontakter med anhöriga/närstående och andra personer som är viktiga för den enskilde. Alla anhöriga som intervjuades hade kännedom om vem som var stödperson och dennes uppdrag.

Anhörigstödet sker genom samtal och information med de anhöriga/närstående utifrån den boendes önskemål. Anhöriga/närstående uppger att de känner sig välkomna till boendet.

Boendet har inga planerade anhörigträffar/anhörigfika, men däremot uppger de att det oftast blir spontana fikatillfällen när anhöriga hälsar på eller om det är något som ska firas.

2.2.1 Bedömning

Stödpersonens uppdrag är känt både för anhöriga och boende.

2.3 Meningsfull tillvaro

Enlig definitionen av gruppbostad, LSS 9 § 9, ska personal på gruppboenden i princip kunna täcka den enskildes hela stödbehov, omvårdnad, fritidsverksamhet och kulturella aktiviteter. Två av de boende har regelbundna fritidsaktiviteter utanför gruppboenden.

Alla boende har arbete på daglig verksamhet. Stödpersonerna har regelbunden samverkan och kontakt med respektive boendes daglig verksamhet.

Alla boende har ett individuellt veckoschema för aktiviteter, till exempel sysslor i hemmet som tvätt och matlagning, men också för arbete och fritid. Aktiviteten genomförs alltid på samma dag och tid, eftersom det är viktigt med tydlig struktur för de boende. Det är den enskildes behov som styr schemat. För att den enskilde ska veta vem som ger stödet finns veckoschema, fotografier och namn på personal som ska ge stödet uppsatt i boendes lägenhet.

2.3.1 Bedömning

Alla boende får sitt behov av sysselsättning och aktiviteter på fritiden tillgodosett av boendets personal.

3 Måluppfyllelse och kvalitetsarbete

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.

3.1 Trygg och säker verksamhet

Verksamheten har tydliga rutiner för alla områden inom verksamheten. Rutinerna förvaras i en pärm som är tillgänglig för personalen. Genomgång och uppdatering av rutiner sker på arbetsplatsträffar (APT).

Ny personal får information om gällande rutiner vid anställningstillfället. Information om skyldigheten att rapportera enligt lex Sarah ges en gång per år och den tillfrågade personalen hade kännedom om rapporteringsskyldigheten. Vid förändring går enhetschef igenom gällande lagar och styrdokument. Under 2012 hade verksamheten inga rapporter om missförhållanden eller påtagliga risker för allvarliga missförhållanden enligt lex Sarah.

Personalen rapporterar avvikelser och händelser genom att skriva händelserapporter. Dessa tas upp vid varje verksamhetsmöte där åtgärder diskuteras och rutiner förändras.

Verksamhetens systematiska säkerhetsarbete rapporteras via Marsh plus och säkerhetsombud finns på gruppbestaden. Information om arbetsmiljöarbetet förvaras i pärm och går igenom vid APT. Personalen genomför riskanalyser för samtliga boende och upprättar en individuell plan för var och en.

3.1.1 Bedömning

Den tillfrågade personalen på gruppbestaden har kännedom om rapporteringsskyldigheten enligt lex Sarah.

Personalen har kännedom om verksamhetens rutiner och tillämpar dessa.

3.2 Kvalitetsarbete

Verksamhetens systematiska kvalitetsarbete utgår från socialförvaltningens ledningssystem för kvalitetsarbete. Personalen arbetar med kvalitetsarbetet genom årshjul, enhetsplan och verksamhetsberättelse. Uppföljning av mål och kvalitetsgarantier sker kontinuerligt vid personalmöten och det görs en avstämning några gånger per år.

Personalen på gruppbestaden arbetar strukturerat kring händelser och händelserapportering.

Avvikelsesystemet är välstrukturerat. Händelserapporteringarna analyseras på verksamhetsmöten. Förslag på åtgärder, nya rutiner och metoder diskuteras och återförs på detta sätt till verksamheten. Vid allvarlig händelse kontaktas omgående enhetschef och avdelningschef.

Brukarundersökningen Kvalitetsbarometern gjordes 2011 och omfattade bostäder med särskild service i Tyresö. Resultatet för Kanelgränd 22 var kvalitetsindex på 1,47. Snittet för Tyresö var 1,41. (skala 0 – 2.)

3.2.1 Bedömning

Enhetschef och personal arbetar kontinuerligt med förbättringar i verksamheten. Åtgärder och resultat dokumenteras och återförs till verksamheten.

Verksamheten har en tydlig struktur för planering, genomförande och uppföljning.

4 Referenser

Lagen om särskilt stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS 2012

Socialtjänstlagen, SoL 2012

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

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om bostad med särskild service för vuxna, SOSFS 2002:9

Rätt kompetens hos personal i verksamheter för personer med funktionsnedsättning – Socialstyrelsen

Samverkan, Anböriga och personal i LSS-verksamhet – Susanne Larsson, Lasse Nohrstedt

Äkta omsorg, Bemötande i praktiken – Susanne Larsson Äkta omsorg,

Funktionshinder inspektörerna – Stockholmsstad rapport nr 4

Kommunikativ omvårdnad – Hjälpmedelsinstitutet

Kognitiva hjälpmedel – Hjälpmedelsinstitutet

www.1177.se Råd om vård – Sveriges landsting

Vid vår granskning har vi tagit del av följande dokument:

Enhetsplan för Tyresö bostadsenhet 2012 och 2013

Verksamhetsberättelse för Tyresö bostadsenhet 2011 och 2012

Enhetsplan

Verksamhetsberättelse

Lokala rutiner

Scheman och tjänstgöringslistor

Täthetsschema

Kvalitetsbarometern LSS 2011:1