

Datum 2017-05-02
DNR 2017/KS 0051

Boendestöd Bra Liv Sverige AB

Verksamhetsform: Privat regi

Chef: Livia Rehnman

Kvalitetsgranskningen genomfördes: 20170310 – 20170331

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 2017-05-02






Catrin Ullbrand
Chef kvalitetsenheten

Innehållsförteckning

	Sammanfattning av granskning boendestöd Bra Liv Sverige AB.....	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).....	8
4.1	Inriktning och arbetssätt.....	8
4.2	Bemötande, självbestämmande och inflytande	9
4.3	Social dokumentation.....	9
4.4	Social dokumentation på Bra Liv	9
4.4.1	Bedömning av bemötande, självbestämmande inflytande och social dokumentation.....	10
5	Stödpersonens uppdrag	11
5.1.1	Bedömning stödpersonens uppdrag.....	11
6	Måluppfyllelse och kvalitetsarbete (resultatkvalitet).....	11
6.1	Trygg och säker verksamhet.....	12
6.2	Kvalitetsarbete.....	12
6.2.1	Bedömning av säker verksamhet och kvalitetsarbete	13
7	Referenser	14



Sammanfattning av granskning boendestöd Bra Liv Sverige AB

-  Verksamheten har utarbetade metoder för att kvalitetssäkra den sociala dokumentationen.
-  Bra Liv har ett tydligt och väl utvecklat kvalitets- och ledningssystem som tillämpas i verksamheten.
-  Verksamheten behöver säkerställa att personalen har relevant utbildning.

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

Bra Liv Sverige AB är ett av de största företagen inom boendestöd i Stockholmsområdet och ger boendestöd åt ungefär 400 personer. Bra Liv Sverige AB ingår i en koncern med två bolag. Förutom boendestöd utför företaget även personlig assistans och hemtjänst.

Verksamheten har avtal enligt LOV med Tyresö kommun sedan april 2016. Boendestödsverksamheten är godkänd för samtliga målgrupper. Det finns tillgång till boendestöd både kvällar och helger vid behov.

Verksamheten har under senaste halvåret haft en kraftig ökning av uppdrag från Tyresö, i februari 2017 gav verksamheten stöd till 32 personer från kommunen.

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



Enligt enhetschef och boendestödjare har de ett bra och nära samarbete med biståndshandläggarna i Tyresö kommun. Enhetschefen har besökt Tyresö ungefär en gång i månaden för avstämning.

3.2 Ledning

Företaget har fyra ägare, varav en är verkställande direktör. I ledningen ingår verkställande direktör, marknadschef, biträdande enhetschef/kvalitetschef, kvalitetsansvarig och enhetschef.

Den förra enhetschefen slutade sin anställning under granskningstiden och biträdande enhetschef tillträdde den tjänsten.

Enhetschefen är socionom och har tidigare arbetat på LSS-boende samt varit biståndshandläggare. Hon har som biträdande enhetschef varit ansvarig för samordning, bemanning och för kontakter med Tyresö kommun.

Den nuvarande enhetschefen har arbetat nära verksamheten och har tillsammans med samordnaren varit tillgänglig för personalen i det dagliga arbetet. Personalen tycker att de haft bra uppbackning och stöd från ledning och framförallt från enhetschefen. Personalen uppger att de har stort förtroende för henne och upplever att hon är tillgänglig, närvarande och engagerad i sitt ledarskap.

3.3 Personal

Sex boendestödjare arbetar enbart med uppdrag från Tyresö, samt ytterligare några som även har uppdrag i andra kommuner. Personalen arbetar i huvudsak dagtid men kan även ge boendestöd kvällstid om det finns behov. Personalen har utbildning som undersköterska, behandlingsassistent och socialpedagog. Några personer saknar vård- och omsorgsutbildning, men har lång erfarenhet av arbete inom vård och omsorg.

Vid samtal med personalen ger de intryck av att vara ansvarstagande och engagerade, vilket också bekräftas i intervjuer med de som har boendestöd.

Nyanställd personal får en muntlig genomgång av introduktionspärmen med arbetsbeskrivning, policys och rutiner. Pärmen används sedan som stöd och instruktion i det dagliga arbetet.

Verksamheten har löpande internutbildningar i hur man skriver genomförandeplaner, social dokumentation, kring diagnoser samt psykiska funktionsättningar och bemötande. En del av personalen har även deltagit i Stockholms stads utbildningar för boendestödjare kring vardagsekonomi, hot och våld m.m.

Verksamheten har en handledare anställd på 100 procent som ger handledning i grupp om sju till åtta personal, det finns också möjlighet att boka in enskild handledning vid behov. All personal, även timanställda, deltar i handledningen. Handledaren ansvarar även för internutbildning och ger stöd kring dokumentation och bemötande för personal. Handledaren ger också stöd till chefer och samordnare samt är engagerad i kvalitets och utvecklingsfrågor.

Boendestödjarna uppger att de arbetar ute på fältet hela dagarna men har schemalagd tid för dokumentation en timme per vecka då de ska vara på kontoret. Vid behov kan tiden för dokumentation utökas.

Medarbetarsamtal genomförs en gång per år och ligger till grund för personalens kompetensutveckling.

Korttidsfrånvaron 2016 var låg bland de boendestödjare som arbetar i Tyresö.

Personalomsättningen bland boendestödjare i hela företaget var under 2016 1,98 procent.

3.3.1 Bedömning av ledning och personal

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

Verksamheten behöver säkerställa att all personal har relevant utbildning.

Personalen har i relativt stor utsträckning möjlighet till kompetensutveckling och handledning.

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

Boendestödjarna arbetar strukturerat utifrån mål och delmål i genomförandeplanen. Enhetschefen beskriver att man strävar efter att använda ett salutogent arbetssätt, det vill säga utgå från och lyfta det som fungerar för den enskilde. Enhetschefen ser behov av att arbeta ännu mer strukturerat med planeringsverktyg som scheman och mallar i klientarbetet.

Verksamhetens egen beskrivning av inriktning och arbetssätt

Beskrivning av metoder vi använder på Bra Liv²

På Bra Liv Sverige tillämpar vi ett salutogent synsätt. Enligt detta synsätt är en människa inte bara frisk, eller bara sjuk. Istället pendlar man mellan dessa punkter och kan vid ett givet tillfälle vara mer av det ena eller det andra. Det salutogena synsättet innebär att vi fokuserar på det friska hos individen och det som främjar hälsa.

Vi ser våra omsorgstagare som aktiva, unika individer och lägger därför stor vikt vid individanpassning genom att ta hänsyn till deras samlade situation. Vi besitter bred kompetens om psykiska funktionsnedsättningar och flertalet psykiska diagnoser. Utifrån detta säkerar vi speciell kompetens vid behov. Vi jobbar med aktiva insatser och har ett personligt engagemang kring varje uppdrag. Vi arbetar för att skapa ett nätverk av aktörer, vårdkontakter och myndigheter så att individen får hjälp med sina behov.

Vidare tillämpar vi metoden SMARTA mål. SMARTA mål är ett sätt att tydliggöra arbetet med det salutogena synsättet och stärka målbilden samt förbättra förutsättningarna för att nå våra mål på ett effektivt sätt.

Det salutogena synsättet och metoden med SMARTA mål bidrar tillsammans till att tydliggöra vår företagsvision och skapa förutsättningar för hög kvalitet till våra omsorgstagare. Vi anser att detta främjar företagets vision: ”att ge omsorg så varje individ når sin fulla potential”. Genom dessa förfaringsätt uppnår vi:

² Presentation från verksamhetens hemsida <http://www.bralivsverige.se/>

- *Hög livskvalitet för våra omsorgstagare*
- *Tydliga genomförandeplaner*
- *Mätbarhet av begreppet livskvalitet utifrån omsorgstagare och beställare*

4.2 Bemötande, självbestämmande och inflytande

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

För att begränsa antalet boendestödjare och trygga kontinuiteten för den enskilde har den som beviljats mer än fyra timmar boendestöd i veckan två boendestödjare som delar på uppdraget.

I brukarintervjuerna framkommer att personalen upplevs som närvarande när de är hemma hos den enskilde och har sitt fokus på den personen. De uppger att de är mycket nöjda med bemötandet. Vidare framkommer att den enskilde har varit med och gjort genomförandeplanen samt godkänt den.

4.3 Social dokumentation

Social dokumentation är ett samlingsnamn för genomförandeplaner, journalanteckningar och annat som skrivs inom ramen för Socialtjänstlagen. Den sociala dokumentationen är lagstyrd³ och syftar till att säkerställa den enskildes trygghet och rättssäkerhet samt att möjliggöra uppföljning av genomförda insatser.

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 Bra Liv

En genomgående egenkontroll genomfördes under 2016 utifrån brister kring dokumentationen och en handlingsplan med åtgärder upprättades.

³ SOSFS 2014:5(S) Dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS

Åtgärderna bestod bland annat av utbildning för samtlig personal samt enskild handledning i social dokumentation. Ytterligare en åtgärd var schemaläggning av dokumentationstid på kontoret. Enhetschefen uppger att hon regelbundet går igenom dokumentationen för att kvalitetssäkra och vidta åtgärder vid behov.

Den sociala dokumentationen inom Bra Liv skrivs i egen utarbetad mall vad gäller de kunder som hör till Tyresö. Mallen innehåller en struktur som omfattar mål, delmål och måluppfyllelse men också vad, när och hur insatserna ska genomföras. Samtliga personer har skriftliga genomförandeplaner med konkreta delmål, några enstaka genomförandeplaner behöver dock uppdateras. I de granskade genomförandeplanerna är det tydligt att genomförandet följer beställarens uppdrag.

Enhetschef och personal berättar att samordnaren tidigare har ansvarat för att upprätta genomförandeplanerna. En förändring har genomförts och stödpersonen ska fortsättningsvis upprätta genomförandeplanen tillsammans med den enskilde. All personal som ska vara ansvarig för att upprätta genomförandeplaner ska först få en genomgång vad gäller stödpersonens uppdrag och ansvar samt utbildning i hur man skriver en genomförandeplan.

Den löpande dokumentationen ska enligt Socialstyrelsen innehålla en beskrivning av händelse – åtgärd – resultat.

Det finns beskrivningar av viktiga händelser i akterna, dokumentationen är relevant och det går att följa händelser av vikt i de granskade akterna.

Både chef och personal uttrycker behov av att få möjlighet att dokumentera i Tyresös verksamhetssystem Treserva. Det skulle underlätta att ta emot och säkerställa mottagandet av uppdrag, som idag hämtas, faxas eller skickas per post.

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.

Verksamheten har utarbetade metoder för att kvalitetssäkra den sociala dokumentationen.

Personalen får kontinuerligt stöd i utformandet av genomförandeplaner och social dokumentation.

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

5 Stödpersonens uppdrag

Boendestöd är en stödsats 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 boendestödare för varje enskild person och det ska finnas en skriftlig beskrivning av boendestödarens uppdrag. Inom verksamheten finns en skriftlig beskrivning om vad kontaktsmannen har för uppdrag men den behöver bli tydligare vad gäller innehållet i uppdraget som boendestödare.

5.1.1 Bedömning stödpersonens uppdrag

Den skriftliga beskrivningen behöver kompletteras för att tydliggöra boendestödarens uppdrag.

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 har uppdaterade rutiner inom samtliga relevanta områden.

Information om Lex Sarah ingår i introduktionsutbildningen och är en återkommande punkt på APT-mötena. Den tillfrågade personalen hade vid granskningen tillräckliga kunskaper om rapporteringsskyldigheten enligt Lex Sarah. I verksamhetens kvalitetsberättelse för 2016 framgår att personalen har fått förtydligande beskrivningar av vad de kan och bör rapportera utifrån att återkommande brister i omsorgen sammantaget kan utgöra allvarliga missförhållanden.

6.2 Kvalitetsarbete

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

Bra Liv har ett tydligt och väl utvecklat kvalitets- och ledningssystem för verksamheten.

Som ett led i kvalitetsarbetet har de anställda på Bra Liv uppmanats att inkomma med fler avvikelser och tillbudsrapporter, klagomål och synpunkter.

Verksamheten har APT-möten en gång i månaden för fast anställda boendestödjare och en gång i månaden för timanställda. Avvikelse, synpunkter och rapporteringsskyldigheten är alltid aktuella på dagordningen för APT-mötena. Enligt verksamhetschefen är det inte tillräckligt att journalföra avvikelser utan verksamheten måste också säkerställa att de hanteras.

Enligt personalen är det ett öppet klimat på APT-mötena och förbättringsförslag tas emot välvilligt. Ett aktuellt förslag från personalen som arbetar i Tyresö är ha ett lokalkontor i Tyresö, eftersom antalet personer med boendestöd i Tyresö har ökat kraftigt.

Verksamheten gör en egen brukarundersökning, som pågår under granskningstillfället.

6.2.1 Bedömning av säker verksamhet och kvalitetsarbete

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

Bra Liv har ett tydligt och väl utvecklat kvalitets- och ledningssystem som tillämpas i verksamheten.

7 Referenser

Dokument och information som direkt rör verksamheten:

Kvalitetsberättelse för år 2016
 Kvalitetsledningssystem
 Verksamhetsberättelse för 2016
 Verksamhetsplan 2017
 Personalmanual
 Personalens utbildningsnivå
 Brukarundersökning boendestöd, Stockholms stad

Litteratur:

Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, socialförvaltningen Tyresö kommun
 2013

*Delaktighet och insylande i arbetet med genomförandeplaner, Kunskapsstöd till verksamheter
 för personer med funktionsnedsättning* – Socialstyrelsen 2014

*Det är mitt hem, vägledning om boende och boendestöd för personer med psykiska
 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 personer
 med funktionsnedsättning*, SOSFS 2014:2, Socialstyrelsen 2014.

Boendestöd, FoU Södertörns skriftserie nr 133/15