

Datum 2017-05-10
DNR 2017/KS 0053

Boendestöd i kommunal regi-Stödgruppen

Verksamhetsform: kommunal regi

Chef: Anna Andersson

Kvalitetsgranskningen genomfördes: 2017-03-15 - 2017-04-28

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 2017-05-15



Catrin Ullbrand
Chef kvalitetsenheten

Innehållsförteckning

Sammanfattning av granskning boendestöd i kommunal regi- Stödgruppen	3
1 Syfte	4
2 Metod	4
3 Verksamhetens förutsättningar (strukturkvalitet).....	5
3.1 Om verksamheten.....	5
3.2 Ledning.....	6
3.3 Personal.....	7
3.3.1 Bedömning av ledning och personal	8
4 Arbetet i verksamheten (Processkvalitet).....	8
4.1 Inriktning och arbetssätt.....	8
4.2 Bemötande, självbestämmande och inflytande	9
4.3 Social dokumentation.....	10
4.4 Social dokumentation inom boendestöd kommunal i regi.....	10
4.4.1 Bedömning av bemötande, självbestämmande, inflytande och social dokumentation	11
5 Stödpersonens uppdrag.....	11
5.1.1 Bedömning stödpersonens uppdrag.....	12
6 Måluppfyllelse och kvalitetsarbete (resultatkvalitet)	12
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 i kommunal regi-Stödgruppen

-  Verksamheten behöver säkerställa ett hållbart och långsiktigt ledarskap.
-  Vid granskningstillfället saknade verksamheten dokumenterade rutiner gällande vissa relevanta områden.
-  Det saknas genomförandeplaner i flera akter och den sociala dokumentationen är bristfällig.
-  Det finns ingen skriftlig beskrivning av stödpersonens uppdrag.

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 utför insatser inom ramen för Lagen om valfrihet (LOV) avseende boendestöd.

Förvaltningens överenskommelse med verksamheten inom kommunal regi omfattar samtliga målgrupper:

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

Stödgruppen (boendestödet) är en separat del i Hästkons stöd- och boendeenhet som utför insatser inom socialpsykiatri i kommunal regi.

I april 2016 genomfördes LOV för insatsen boendestöd vilket medförde delvis förändrade villkor för verksamheten i kommunal regi. Bland annat fick verksamheten två nya målgrupper, personer med begåvningsmässig funktionsnedsättning och personer med missbruksproblematik.

Förvaltningen har som krav att den kommunala verksamheten måste kunna ta emot alla målgrupper för att säkerställa att insatsen kan tillgodoses för samtliga brukare, oavsett målgrupp och antal utförare i systemet.

Verksamheten har avtal med Trygghetsjouren² som ansvarar för chefsstöd under obekvämt arbetstid. I nuläget har verksamheten ingen brukare som har beviljats boendestöd under helger, men någon har insatsen under tidig kväll.

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

I april 2017 gav verksamheten boendestöd till cirka 55 personer.

Enligt boendestödjarna har de ett nära och välfungerande samarbete med biståndshandläggarna och träffar dem varannan vecka för avstämning.

3.2 Ledning

Hästkons stöd- och boendeenhet ska ledas av en gemensam enhetschef. Verksamheten har haft flera chefsbyten och har i stort sett varit utan ordinarie chef sedan september 2014. För att lösa situationen för enheten har stödgruppen och stödboendet för närvarande varsin t.f. enhetschef. Den tillförordnade chefen för stödgruppen tillträdde i maj 2016. Rekrytering av ny enhetschef för Hästkons stöd- och boendeenhet pågår under granskningstillfället.

Enhetschefen har ansvar för att planera, leda och följa upp insatserna utifrån verksamhetens riktlinjer. Den tillförordnade enhetschefen har högskoleutbildning med inriktning mot funktionshinder och äldre, samt lång erfarenhet inom vård och omsorg. Enhetschefen ingår i en ledningsgrupp inom verksamheter kommunal regi.

² Stockholms stads jourverksamhet. Trygghetsjourens handläggare kan arbetsleda omvårdnadspersonal i akuta situationer.

Enhetschefen uppger att det är och har varit svårt att få insyn i boendestödsverksamheten. Införandet av LOV innebar ett nytt ersättningssystem och ökade krav på redovisning och fakturering av utförd tid. Verksamhetens arbetsformer behöver förändras för att klara de nya förutsättningarna.

Chefen anser att uppdragen från biståndshandläggarna har blivit bättre och tydligare.

3.3 Personal

Verksamheten består av 4,75 årsarbetare (fem personer). Personalen har utbildning som mentalskötare/undersköterska och en fritidspedagog. Alla har mycket lång erfarenhet av att arbeta med personer med psykisk funktionsnedsättning.

Personalen har genomgått flera påbyggingsutbildningar bland annat Ett självständigt Liv (ESL)³, Motiverande samtal (MI)⁴ och Case Management⁵.

Både chefen och biståndshandläggarna framhåller att personalen har hög kompetens vad gäller arbetet med personer som har svår psykisk sjukdom, till exempel psykosjukdom.

Personalen uppger att det är svårt att leva upp till flera av de krav som ställs på verksamheten i överenskommelsen enligt LOV. Det har till exempel tillkommit nya målgrupper som personer med missbruksproblematik och begåvningsmässig funktionsnedsättning. Personalen ser ett behov av utökad kompetens i personalgruppen vad gäller de nya målgrupperna.

Boendestödjarna har möten en gång i veckan varav ett tillfälle i månaden är APT- möte. De har extern handledning en gång i månaden.

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

⁴ <http://www.socialstyrelsen.se/evidensbaseradpraktik/sokimetodguidenforsocialtarbete/motiverandesamtal>

⁵ <http://www.socialstyrelsen.se/evidensbaseradpraktik/sokimetodguidenforsocialtarbete/casemanagement>

Verksamheten har inte någon personalomsättning. Korttidsfrånvaron är hög (12,48 procent).

3.3.1 Bedömning av ledning och personal

Verksamheten behöver säkerställa ett mer långsiktigt ledarskap.

Verksamhetens ledning och personal behöver skapa samsyn och anpassa arbetsformerna utifrån uppdraget enligt LOV.

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

Verksamhetens egen beskrivning av arbetssätt⁶

Vår profil

Vi ger ett individuellt anpassat stöd både i och utanför hemmet och med de kontakter i samhället som du har.

Kompetens vi garanterar

All vår personal har mångårig erfarenhet inom yrket och utbildning i motiverande samtal MI, grundkurs i kognitiv beteendeterapi, KBT och case management, CM.

Vi ger dig ett boendestöd utifrån dina mål och tillsammans utformar vi delmål som går att följa upp.

Så här garanterar vi:

⁶ Verksamhetens presentation på www.tyreso.se
<http://www.tyreso.se/upload/SocialP%20b6rvaltningen/Broschyrer/LOV%20Boendest%20b6d/Infoblad%20kommunal%20boendestod.pdf>

Kontinuitet – Vi är en liten personalgrupp som har många års erfarenhet i yrket, både män och kvinnor. Vi har låg personalomsättning och arbetar med att kontinuerligt utveckla oss genom att ha handledning och medverka i olika utbildningar.

Trygghet – Vi utser en till två boendestödjare till dig. Vi arbetar efter överenskommelser för att tydliggöra när och av vem som kommer vid ett inplanerat boendestöd. Vid regelbundna uppföljningar tar vi reda på om insatsen leder till att din målsättning för insatsen uppfylls.

Tillgänglighet – Du kan alltid nå din boendestödjare när han/hon är i tjänst. Om din boendestödjare arbetar hos en annan person, lämnar du ett meddelande och blir kontaktad under dagen.

Ledningen anser att klienterna ska ha fasta tider för insatsen så att det ska vara förutsägbart för den enskilde. Vidare anser ledningen att fler än två personal kan behöva utföra insatsen till den enskilde för att använda personalresurserna mer effektivt. Detta skulle enligt chefen också underlätta för den enskilde att få stöd även när de ordinarie boendestödjarna är frånvarande.

Personalen berättar att arbetet oftast planeras utifrån att två boendestödjare ger stödet till den enskilde. Boendestödjarna träffar klienten varannan gång och kan därmed också komplettera varandra. Personalen anser att det tryggar kontinuiteten att det inte är fler än två personer som träffar den enskilde. Boendestödjarna beskriver att det kan ta tid att skapa kontakt med den enskilde och att det är viktigt att vara lyhörd och ha ett respektfullt bemötande.

Relation, kontinuitet, individanpassning och långsiktighet är avgörande för att insatsen ska bli stödjande och verkningsfull. Det finns risk för brist i kontinuitet, trygghet och relationsskapande om ett flertal olika boendestödjare ska ge stöd till den enskilde.

4.2 Bemötande, självbestämmande och inflytande

Ansvarig boendestödjare gör tillsammans med den enskilde en kartläggning av dennes situation och planerar stödets utformning gemensamt.

Vid intervjuer av personer som har boendestöd framkommer att de har möjlighet att påverka stödets utformning och att boendestödjarna är respektfulla och lyhörda för deras behov. De flesta har fasta mötestider med sina boendestödjare och tycker att det fungerar bra. Det framkommer också ett behov av flexibilitet vid speciella tillfällen som till exempel stöd vid läkarbesök.

De intervjuade säger att de har stort förtroende för sina boendestödjare. De flesta anser att förtroendet och personalkontinuiteten är det viktigaste, eftersom det handlar om att släppa in någon i sitt hem och även att släppa någon in på livet.

4.3 Social dokumentation

Social dokumentation är ett samlingsnamn för genomförandeplaner, journalanteckningar och annat som skrivs inom ramen för Socialtjänstlagen. Den sociala dokumentationen är lagstyrd⁷ 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 inom boendestöd kommunal i regi

Personalen har fått utbildning och erbjudits stöd kring genomförandeplaner och social dokumentation. Chefens bedömning är att det finns tillräckligt med tid för dokumentation men att det råder osäkerhet och brist på kunskap om de dokumentationskrav som gäller. Chefen följer regelbundet upp den sociala

⁷ SOSFS 2014:5(S) Dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS

dokumentationen men anser att den fortfarande har stora brister. Verksamheten dokumenterar i socialförvaltningens verksamhetssystem treserva.

Boendestödjarna berättar att de går igenom uppdraget från biståndshandläggaren tillsammans med klienten innan de upprättar en genomförandeplan. De menar att det kan vara svårt att göra genomförandeplanen inom 30 dagar (enligt kravspecifikation) eftersom det behövs en kartläggning av dennes situation innan genomförandeplanen kan upprättas.

De genomförandeplaner som finns är av skiftande kvalitet, många saknar delmål och tydliga beskrivningar av hur insatserna ska genomföras.

Den löpande dokumentationen ska enligt Socialstyrelsen innehålla en beskrivning av händelse – åtgärd – resultat. Detta är inte tydligt i dokumentationen. Det är också svårt att till exempel följa framsteg och måluppfyllelse.

4.4.1 Bedömning av bemötande, självbestämmande, inflytande och social dokumentation

Den höga personalkontinuiteten skapar trygghet för de enskilda.

Det saknas genomförandeplaner i flera akter och den sociala dokumentationen är bristfällig.

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 boendestödare för varje enskild person och det ska finnas en skriftlig beskrivning av boendestödjarens uppdrag.

5.1.1 Bedömning stödpersonens uppdrag

Det finns ingen skriftlig beskrivning av stödpersonens 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 saknade vid granskningstillfället dokumenterade rutiner gällande vissa relevanta områden. Det saknades bland annat dokumenterade rutiner gällande anmälan rörande misstanke om att barn far illa. Det är oklart i vilken omfattning rutinerna är kända i hela personalgruppen.

Personalen blir informerad om rapporteringsskyldigheten enligt Lex Sarah⁸ vid nyanställning och en gång per år enligt verksamhetens rutiner. Den tillfrågade personalen hade kännedom 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).

Enhetschefen har ansvar för att utvärdera och förbättra verksamheten utifrån Socialstyrelsens föreskrifter om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9), Tyresö kommuns eget ledningssystem ligget till grund för verksamhetens kvalitetsarbete.

Verksamheten omfattas av den gemensamma verksamhetsplanen för Verksamheter kommunal regi, socialförvaltningen.

⁸ Socialtjänstlagen 14 kap. 3–6 §§, SOSFS 2011:5, SOSFS 2013:16

Under 2016 gjorde enhetschefen en genomgång av verksamheten och en handlingsplan upprättades. Åtgärderna består bland annat av stöd i arbetet med att upprätta och utveckla den sociala dokumentationen. Det pågår också ett arbete med att skapa rutiner inom flera områden.

6.2.1 Bedömning av säker verksamhet och kvalitetsarbete

Vid granskningstillfället saknade verksamheten dokumenterade rutiner gällande vissa relevanta områden.

7 Referenser

Dokument och information som direkt rör verksamheten:

Ledningssystem

Verksamhetens rutiner

Verksamhetsberättelse och verksamhetsplan 2017

Personalstat

Personalomsättning och sjukfrånvaro

Personalens utbildningsnivå

Litteratur:

Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, socialförvaltningen Tyresö kommun
2013

*Delaktighet och inflytande 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 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 personer
med funktionsnedsättning*, SOSFS 2014:2, Socialstyrelsen 2014.

Boendestöd, FoU Södertörns skriftserie nr 133/15