

Datum 2017-03-28
DNR 2017/KS 0050

Boendestöd Lindalens Hemtjänst, Städ & Hushållsnära tjänster

Verksamhetsform: Privat regi

Chef: Paulina Heinonen

Kvalitetsgranskningen genomfördes: 20170131 – 20170303

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 2017-03-28



Catrin Ullbrand

Chef kvalitetsenheten

Innehållsförteckning

Innehållsförteckning	2
Sammanfattning av granskning boendestöd Lindalen	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).....	7
4.1 Inriktning och arbetssätt.....	7
4.2 Bemötande, självbestämmande och inflytande	9
4.3 Social dokumentation	9
4.4 Social dokumentation på Lindalens Hemtjänst, Städ & Hushållsnära tjänster	10
4.4.1 Bedömning av arbetssätt, bemötande, självbestämmande, inflytande och social dokumentation.....	10
5 Stödpersonens uppdrag	10
5.1.1 Bedömning stödpersonens uppdrag.....	11
6 Måluppfyllelse och kvalitetsarbete (resultatkvalitet)	11
6.1 Trygg och säker verksamhet.....	11
6.2 Kvalitetsarbete.....	11
6.2.1 Bedömning av säker verksamhet och kvalitetsarbete	12
7 Referenser	13

Sammanfattning av granskning boendestöd Lindalen

-  Personalen behöver öka sin kunskap om psykiska funktionsnedsättningar och beprövade arbetsmetoder i verksamheten.
-  Personalen behöver få möjlighet till handledning eller inplanerad reflektion.
-  Personalkontinuiteten behöver säkerställas.
-  Den sociala dokumentationen behöver utvecklas för att det ska vara möjligt att följa måluppfyllelse och händelser av vikt.

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

Lindalen Hemtjänst, Städ & Hushållsnära tjänster har avtal enligt LOV med Tyresö kommun sedan april 2016. Boendestödsverksamheten är godkänd för alla tre målgrupperna.

Företaget utför huvudsakligen tjänster inom hemtjänst och hushållsnära tjänster, boendestödet är en liten del av verksamheten. Personalen arbetar både som hemtjänstpersonal och som boendestödjare, något som riskerar att påverka kontinuiteten inom boendestödet negativt.

Verksamheten kan erbjuda boendestöd både kvällar och helger vid behov.

Under 2016 gav verksamheten boendestöd till 10 personer.

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

3.2 Ledning

Verksamheten leds av VD som också är verksamhetschef och har ansvar för att planera, leda och följa upp insatserna utifrån verksamhetens riktlinjer.

Verksamhetschefen är sjuksköterska och har vidareutbildningar inom bland annat coachning och kontaktskapande kommunikation. Verksamhetschefen har lång erfarenhet av att driva Lindalens Hemtjänst, Städ & Hushållsnärätjänster. Det finns också en person som är vice VD och driftschef.

Gruppledarna har särskilda möten tillsammans med verksamhetschefen, där frågor som rör verksamheten diskuteras. För information till personalen finns bland annat en sluten Facebooksida där ledningen kontinuerligt lägger ut aktuell information.

De två gruppledarna leder det dagliga arbetet i verksamheten. Gruppledarna arbetar nära verksamheten och ger stöd till personalen i det dagliga arbetet. Den tillfrågade personalen upplever att gruppledarna är tillgängliga och närvarande.

3.3 Personal

Tretton anställda arbetar i nuläget med boendestöd. Personalen arbetar antingen dagtid eller kvällstid. Det finns alltid en arbetsledare i tjänst under helgerna. Flertalet av dem som arbetar med boendestöd har utbildning som till exempel undersköterska eller mentalskötare.

Verksamheten har APT- möten en gång i månaden och gruppmöten var tredje vecka med samtlig personal. Verksamhetschefen berättar att de på vissa möten utgår från olika teman. För att stärka kompetensen och utveckla personalgruppen har ledningen börjat arbeta med coachande förhållningssätt.

Vid mötet med ledningen sägs att det finns behov av egna möten för de som arbetar som boendestödare, kring frågor som rör deras specifika arbete. Ledningen ser detta som ett viktigt utvecklingsområde.

I samtal med personalen blir det tydligt att de som arbetar med boendestöd inte har fått någon kompetensutveckling med inriktning på uppdraget. Det framkommer att det finns behov av mer kunskap kring psykiska funktionsnedsättningar.

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

Boendestödjarna har ingen extern handledning eller någon särskild tid avsatt för strukturerad reflektion.

Personalen har 15 minuter inplanerad tid dagligen för dokumentation och kan få mer dokumentationstid om det finns behov.

En medarbetarundersökning genomförs årligen och ligger till grund för personalens kompetensutveckling.

Ingen personal som arbetar med boendestöd slutade under 2016.

3.3.1 Bedömning av ledning och personal

Gruppledarna är närvarande och tillgängliga.

Personalen behöver få möjlighet till handledning eller inplanerad reflektion.

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 arbetssätt²

Kompetens vi garanterar

All personal arbetar utifrån vår värdegrund:

Värme – vi är trevliga, serviceinriktade och empatiska.

Närvaro – vi är med dig när vi arbetar. Vi uppmärksammar dina behov och vad du behöver stöd/hjälp med.

Flexibilitet – vi anpassar oss efter vad som är viktigast just idag.

² Verksamhetens presentation på www.tyreso.se

http://www.tyreso.se/upload/Socialf%c3%b6rvaltningen/Broschyrer/LOV%20Boendest%c3%b6d/infoblad_lin dalens_stad_hemtjanst_ab.pdf

Vår personal pratar, förutom svenska, bland annat finska, spanska, persiska, lankesiska, ryska, estniska och tyska.

Vår personalstyrka består av sjuksköterskor, undersköterskor, mentalvårdare och vårdbiträden. Minst 50 % av vår personalstyrka är utbildade undersköterskor.

Så här garanterar vi:

Kontinuitet – Vi försöker i möjligaste mån att begränsa antalet personer som deltar i ditt stöd. Vi arbetar geografiskt för att finnas nära dig. För att bibehålla kontinuitet arbetar vår personal antingen dagar eller kvällar samt varannan helg.

Trygghet – Din trygghet är viktig för oss. När du väljer oss får du alltid ett uppstartsmöte tillsammans med arbetsledaren. Arbetsledaren presenterar en lämplig kontaktman till dig och följer upp ditt boendestöd kontinuerligt. Det är viktigt att du och din kontaktman trivs med varandra och det finns alltid möjlighet att byta om personkemin inte stämmer.

Tillgänglighet – Du kan alltid nå oss från klockan 07.00 på morgonen till klockan 22.00 på kvällen, alla dagar året om. Vi har arbetsledare i tjänst även på helgerna.

Verksamheten använder inte några gemensamma metoder i arbetet med målgruppen. Personalen söker delvis kunskap själva och hittar strategier i arbetet. De berättar att de arbetar kontaktskapande, stöttande och hjälper till med praktiska saker.

I samtal med ledning och personal framkommer att det saknas tillräcklig kunskap om beprövade arbetsmetoder. Beprövade metoder kan vara till exempel Motiverande samtal (MI)³ eller Ett självständigt liv (ESL)⁴. Det saknas också forum för diskussion om arbetsmetoder och rollen som boendestödare.

Ledningen framhåller att de påbörjat ett arbete med att implementera ”Non violent communication”, som kommunikationsmodell⁵, både i personalgruppen och i arbetet med brukarna.

³ <http://www.socialstyrelsen.se/ebidensbaseradpraktik/sokimctodguidenforsocialtarbete/motiverandesamtal>

⁴ <http://www.socialstyrelsen.se/ebidensbaseradpraktik/sokimctodguidenforsocialtarbete/eslettsjlvstandigtliv>

⁵ Nonviolent communication, även kallat ”giraffspråket” är en kommunikationsmodell som skapades under 1960-talet av den amerikanske psykologen Marshall Rosenberg.

4.2 Bemötande, självbestämmande och inflytande

Ansvarig boendestödare planerar stödets utformning tillsammans med den enskilde. Personalen berättar att de försöker anpassa sitt bemötande utifrån den enskilde personen och dennes dagsform. De beskriver vidare att det kan ta tid att skapa kontakt med den enskilde och att det är viktigt att ha ett respektfullt bemötande.

Vid intervjuer av personer⁶ som har boendestöd framkommer att det har varit vissa brister när det gäller personalkontinuitet. Det har varit flera olika stödpersoner och den enskilde har inte alltid fått information om vem som skall komma istället för den ordinarie personalen. Samtliga intervjuade uppger dock att det har blivit bättre de senaste veckorna. De berättar även att personalen oftast har ett bra bemötande.

Relation, kontinuitet, individanpassning och långsiktighet är avgörande för att insatsen ska bli stödjande och verkningsfull.

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.

⁶ Sex av tio personer som har boendestöd har intervjuats.

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

4.4 Social dokumentation på Lindalens Hemtjänst, Städ & Hushållsnära tjänster

Ledningen uppger att de har arbetat mycket med social dokumentation och avvikelser. Gruppledarna påbörjar utformningen av genomförandeplanen tillsammans med den enskilde, sedan tar kontaktmannen över och färdigställer den. Kontaktmannen skriver löpande arbetsanteckningar och gruppledarna sammanställer och dokumenterar i Treserva⁸.

I samtliga granskade akter finns aktuella genomförandeplaner. Några genomförandeplaner 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 arbetssätt, bemötande, självbestämmande, inflytande och social dokumentation

Personalen behöver öka sin kunskap om psykiska funktionsnedsättningar och beprövade arbetsmetoder i verksamheten.

Personalkontinuiteten behöver säkerställas.

Den sociala dokumentationen behöver utvecklas för att det ska vara möjligt att följa måluppfyllelse och händelser av vikt.

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.

⁸ Treserva är Tyresö kommuns dokumentationssystem.

Enligt kravspecifikationen ska utföraren utse en ansvarig boendestödjare för varje enskild person och det ska finnas en skriftlig beskrivning av boendestödjarens uppdrag.

Inom verksamheten finns en skriftlig beskrivning om vad kontaktmannen har för uppdrag men den behöver bli tydligare vad gäller innehållet i uppdraget som boendestödjare.

5.1.1 Bedömning stödpersonens uppdrag

Den skriftliga beskrivningen behöver kompletteras för att tydliggöra boendestödjarens 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 rutiner för relevanta områden, dessa är också kända av den tillfrågade personalen. Vid granskningstillfället saknades dock dokumenterade rutiner gällande anmälan rörande misstanke om att barn far illa.

Personalen blir informerad om rapporteringsskyldigheten enligt Lex Sarah⁹ 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).

⁹ Socialtjänstlagen 14 kap. 3–6 §§, SOSFS 2011:5, SOSFS 2013:16

Verksamheten har utvecklat ett system för det systematiska kvalitetsarbetet som utgår från Socialstyrelsen SOSFS 2011:9 och det finns en struktur för arbetet i verksamheten. Personalen uppmuntras att vara delaktig i att påverka och förbättra verksamheten.

Verksamheten genomförde en kundundersökning avseende boendestöd 2016. Resultatet av denna används i verksamhetens fortsatta förbättringsarbete.

Medarbetarundersökning som genomförs årligen utgör en grund för verksamhetsutvecklingen och bidrar till att personalen blir delaktig i utvecklingsarbetet.

6.2.1 Bedömning av säker verksamhet och kvalitetsarbete

Vid granskningstillfället saknade verksamheten dokumenterade rutiner gällande anmälan avseende misstanke om att barn far illa, detta åtgärdades innan granskningen avslutades.

Verksamheten använder resultaten från medarbetar- och kundundersökningar i sitt förbättringsarbete.

7 Referenser

Dokument och information som direkt rör verksamheten:

Lindalens ledningssystem

Verksamhetsberättelse och verksamhetsplan 2017

Kundundersökning, boendestöd Lindalen

Personalstat

Personalomsättning och sjukfrånvaro

Personalens utbildningsnivå

Litteratur:

Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, socialförvaltningen Tyresö kommun
2013

*Delaktighet och inflytande i arbetet med genomförandeplaner, Kunskapsstöd tillverksambeter
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 personaer
med funktionsnedsättning*, SOSFS 2014:2, Socialstyrelsen 2014.

Boendestöd, FoU Södertörns skriftserie nr 133/15