

Datum 2018-12-13

Dnr 2018/KS 0389

Stödboendet Källan

Verksamhetsform: Entreprenad, Attendo

Chef: Susanne Cavallius

Kvalitetsgranskningen genomfördes: 2018-11-16-2018 – 2018-12-11

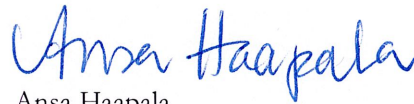
Granskningen genomförd av:



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 2018-12-18



Thomas Halvarsson







Tf chef kvalitetsenheten

tyresö kommun 

Innehållsförteckning

	Sammanfattning av granskning stödboendet Källan	2
1	Syfte	3
2	Metod	3
3	Verksamhetens förutsättningar	4
3.1	Om verksamheten.....	4
3.2	Lokaler och miljö	4
3.3	Ledning.....	5
3.4	Personal	5
3.4.1	Bedömning av ledning och personal	6
4	Verksamhetens innehåll och arbetet i verksamheten	6
4.1	Måltider.....	7
4.2	Kontaktmannaskap, aktiviteter och delaktighet	7
4.3	Processer och arbetsätt.....	7
4.3.1	Bedömning av verksamhetens innehåll och arbetet i verksamheten	9
5	Social dokumentation	9
5.1	Social dokumentation på Källan	9
5.1.1	Bedömning av social dokumentation	10
6	Kvalitetsarbete	10
6.1	Trygg och säker verksamhet.....	10
6.2	Kvalitetsarbete	11
6.2.1	Bedömning av trygg och säker verksamhet samt kvalitetsarbete	11
7	Referenser	12

Sammanfattning av granskning stödboendet Källan

-  Verksamhetschefen arbetar strukturerat och är tydlig och närvarande i sitt ledarskap.
-  Verksamheten bedöms som trygg och säker med skriftliga rutiner inom alla relevanta områden och rutinerna används i verksamheten.
-  Den löpande dokumentationen är relevant och håller hög kvalitet.
-  Det övergripande kvalitets- och ledningssystemet har anpassats lokalt och tillämpas i verksamheten.
-  Verksamhetschefen arbetar systematiskt med planering, uppföljning och utveckling av verksamheten.
-  Verksamheten måste upprätta genomförandeplaner för samtliga boende.

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, samordnare, personal och intervjuer med de boende. Dessutom görs en genomgång av de dokument som rör verksamheten. En genomgång görs också av dokumentationen som rör de enskilda. Förteckning över de dokument som ingår i granskningen 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 om åtgärder behöver vidtas. Den färdiga rapporten anmäls till socialnämnden.

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.
- **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

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

3.1 Om verksamheten

Ett stödboende inom socialtjänsten är, enligt Socialstyrelsen, ett boende som tillhandahåller platser för heldygnsvistelse avsedda för personer som behöver insatser i form av tillsyn och stöd. Ett stödboende erbjuder inte vård eller behandling.

Källan är ett stödboende för personer som är 18 år eller äldre med hemlöshetsproblematik, beroende- och missbruksproblematik.

Verksamheten, som tidigare drevs av Frälsningsarmén, har upphandlats och drivs sedan september 2017 av Attendo.

Samtliga boende har ett biståndsbeslut från Vuxenheten. I uppdraget från vuxenheten framgår vilket stöd personen behöver och målet med insatsen.

Syftet med verksamheten är att erbjuda en trygg och stöttande miljö som bidrar till att de boende kan genomföra sin rehabiliteringsplanering. Planeringen kan, förutom boende på Källan, bestå av regelbundna samtal med socialsekreterare, deltagande i Måsens öppenvårdsprogram, arbetsträning, kontakt med landstingets beroendemottagning. Målet är att individen ska kunna komma ifrån sitt missbruk/beroende samt klara av att sköta ett eget boende. Drogfrihet gäller på Källan.

Vid tidpunkten för granskningen bor fyra kvinnor och elva män i åldern 20-67 år på Källan.

3.2 Lokaler och miljö

Lokalerna på Wättinge gårdsväg 1 ägs och förvaltas av kommunen.

Källan har sammanlagt 20 boendeplatser uppdelade på två byggnader.

På Källan 1 finns 12 boenderum och gemensamma utrymmen som kontor, kök, tvättstuga, tv- och matrum samt ett samtalsrum. De allmänna utrymmena har under året fräschats upp och miljön är ombonad och trivsamt. De boende på

Källan 1 har egna rum men gemensamma toalett- och hygienutrymmen. Även de boendes rum har målats om och vissa möbler har bytts ut. Rummen på Källan 1 är mycket små liksom de gemensamma utrymmena på boendet.

Källan 2 består av åtta minilägenheter med trinettkök och badrum. Källan 2 innebär ett mer självständigt boende där man betalar månadshyra för lägenheten och sköter sin egen mathållning. Det finns även ett gemensamt fullt utrustat kök som kan användas av de boende på Källan 2. Källan 2 ska fungera som ett steg ut mot eget boende.

Av avtalet med Tyresö kommun framgår att verksamheten/utföraren ska begära in egenavgiften från de boende på Källan 1 och hyran från de boende på Källan 2.

3.3 Ledning

Verksamhetschefen är socionom med lång erfarenhet av arbete inom socialtjänstens verksamhetsområde. Hon ansvarar även för ett ungdomsboende som drivs av Attendo. Hon finns på Källan cirka två dagar i veckan.

På boendet finns också en samordnare som arbetar fyra dagar i veckan, måndag till torsdag. Samordnaren har arbetat på Källan i fyra års tid och är utbildad undersköterska med inriktning mot psykiatri. Hennes uppdrag är bland annat viss administration, bemanning och säkerställa att verksamheten utförs enligt rutiner och uppdrag. Hon ska leda arbetet när verksamhetschefen inte är på plats.

3.4 Personal

Verksamheten har 5,4 årsarbetare (sex personer), exklusive verksamhetschef. Det finns även en vikariepool med tio personer som är inskolade i arbetet på Källan.

Flertalet personal har utbildning som till exempel drogterapeut, socialpedagog eller motsvarande. All tillsvidareanställd personal har erfarenhet av arbete inom socialtjänstens verksamhetsområde.

Utifrån risken för hot och våld har personalen bärbara överfallslarm i arbetet. Larmet går till ett lokalt väktarbolag som finns i närheten av Källan. Enligt verksamhetschefen är det sällsynt att det uppstår behov av att larma.

Mellan klockan 9.00 och 22.00 arbetar två personal. Personalen arbetar på schema och en personal har sovande jour. De intervjuade bland personalen uppger att de känner sig trygga med att sova på Källan.

Utanför kontorstid finns chefsberedskap inom Attendo, som bemannas av verksamhetschefer från olika verksamheter inom företaget.

Personalen har handledning en gång i månaden, arbetsplatsträff en gång i månaden samt boendekonferens varannan vecka. På mötena avhandlas bland annat frågor som är viktiga för verksamhetens fortsatta utveckling.

Enligt verksamhetschefen har personalen gjorts mer delaktiga än tidigare genom att de ansvarar för uppföljningsmöten tillsammans med de boende och vuxenenheten. Verksamhetschefen tycker att personalen har god förmåga att arbeta miljöterapeutiskt med de boende, men menar att det finns behov av kompetensutveckling kring samtalsmetodik.

3.4.1 Bedömning av ledning och personal

Verksamhetschefen arbetar strukturerat och är tydlig och närvarande i sitt ledarskap.

Personalens kompetens uppfyller kraven i avtalet mellan kommunen och Attendo.

4 Verksamhetens innehåll och arbetet i verksamheten

Här bedöms de processer och 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 Måltider

I boendet på Källan 1 ingår frukost, lättare lunch samt middag som är dagens huvudmål. Lunchen består oftast av rester från föregående dag som vid behov kompletteras med något för att räcka. De boende som önskar kan också få en matlåda att ta med till arbetet.

De boende på Källan 2 har möjlighet att laga sin egen mat men får mot en mindre kostnad äta på Källan 1.

Huvudmålet lagas från grunden av personalen på Källan. Man utgår från en matsedel för åtta veckor. I intervjuer med de boende framkommer att de är mycket nöjda med maten. Personalen tycker att det ibland tar mycket arbetstid i anspråk att laga maten.

4.2 Kontaktmannaskap, aktiviteter och delaktighet

De boende har en kontaktman i personalen som ska upprätta genomförandeplanen, ha stödsamtal med den boende och delta i uppföljningsmöten med vuxenenheten. Stödsamtalen kan vara både planerade och spontana.

Verksamheten har husmöte cirka en gång i månaden då även de boende på Källan 2 bjuds på middag. De boende har under mötet möjlighet att lyfta frågor och verksamheten ger information och återkoppling kring de funderingar som finns. Man planerar även för eventuella aktiviteter och hur man ska fira kommande högtider. Protokoll skrivs från husmötet och följs upp vid kommande möte.

De boende har tillgång till Källans träningskort på Tyresö simhall och gym. De intervjuade uppger att de känner sig trygga och de flesta tycker att de får det stöd de behöver. De uttrycker att det är lätt att få tid för samtal med personal när de har behov av det.

4.3 Processer och arbetssätt

Verksamhetschefen har under året haft fokus på att tydliggöra Källans uppdrag och ramar, samt skapa struktur och rutiner för verksamheten.

Inför inflyttning på Källan sker ett informationsmöte då man bland annat går igenom vad som gäller för boendet avseende drogkontroller samt andra regler. Sedan har man ett samtal kring den boendes aktuella situation. Om det beslutas att personen ska flytta in har man ett nytt möte och ett kontrakt tecknas mellan den boende och Källan.

Eventuell medicinering går igenom vid inskrivning och om den boende får nya läkemedel utskrivna. Sömnmedel, narkotikaklassade och lugnande läkemedel förvaras i ett låst medicinskåp. Andra läkemedel får den boende ha hand om själv på sitt rum. Personalen har ingen delegering och ansvarar inte för de boendes medicinering.

Varje boende ska lämna urinprov en gång i veckan och alla måste blåsa i alkometer två gånger per dag. Rumskontroll görs av personal varannan vecka för att se hur rummen sköts men också för att se om det till exempel finns vapen, droger eller alkohol i rummet. Enligt verksamhetschefen ska det ingå som en del i genomförandeplanen då syftet med vistelsen på Källan är drogfrihet och att klara av att sköta ett eget boende.

De boende ska vara hemma klockan 23.00 veckans alla dagar om inte annat överenskommit i samråd med vuxenheten. Om den boende inte är hemma före klockan 23 och inte har hört av sig och uppgett giltig anledning blir denne utskriven från Källan och får kontakta vuxenheten dagen därpå.

Det finns närvarolistor där personalen markerar att de sett den boende morgon middag och kväll.

De boende som intervjuades tycker att det är bra med tydliga regler och drogkontroller.

Det finns en samverkansgrupp som består av personal från Källan och från Vuxenheten. Enligt Vuxenheten fungerar samarbetet bra och de tycker att verksamheten på Källan har blivit mer professionell sedan Attendo tog över driften.

Viss samverkan sker även med landstingets beroendevård och med psykiatrin.

4.3.1 Bedömning av verksamhetens innehåll och arbetet i verksamheten

De boende kan vara delaktiga och har möjlighet att påverka verksamheten bland annat via husmöten.

Flertalet av de intervjuade boende tycker att personalen är lyhörd och har ett bra bemötande.

Verksamheten har utarbetat ett tydligt arbetssätt och tydliga ramar för verksamheten.

5 Social dokumentation

Social dokumentation är ett samlingsnamn för genomförandeplaner, journalanteckningar och annat som skrivs om individen inom ramen för Socialtjänstlagen. Den sociala dokumentationen är lagstyrd² och syftar till att säkerställa den enskildes trygghet och rättssäkerhet samt att möjliggöra uppföljning av genomförda insatser.

Genomförandeplanen ska utgå från målsättningen i uppdraget och ha fokus på *hur* de beviljade insatserna ska utföras.

5.1 Social dokumentation på Källan

Verksamheten dokumenterar i Attendos eget dokumentationssystem. Personalen dokumenterar varje dag i den löpande dokumentationen avseende de boende. Enligt personalen finns tillräckligt med tid avsatt för att dokumentera.

Det finns skriftliga rutiner avseende social dokumentation som bland annat tydliggör vad som ska dokumenteras och att information mellan personal ska ske genom den personliga mailen. Dokumentationen är tillräcklig och innehåller ingen ovidkommande information, det går att följa händelser av vikt för den enskilde.

² SOSFS 2014:5(S) Dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS

Vid granskningstillfället fanns *en* upprättad fullständig genomförandeplan. Verksamheten har ett pågående utvecklingsarbete kring genomförandeplaner för att bland annat göra de boende delaktiga. Det individuella arbetet med de boende utgår från det uppdrag som getts från vuxenenheten.

5.1.1 Bedömning av social dokumentation

Verksamheten måste upprätta genomförandeplaner för samtliga boende.

Den löpande dokumentationen är relevant och håller hög kvalitet.

6 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.

6.1 Trygg och säker verksamhet

Det finns tydliga skriftliga rutiner för arbetet i verksamheten. Personalen har varit delaktig i att anpassa rutinerna till verksamhetens behov. Rutinerna revideras kontinuerligt.

Det finns tydliga skriftliga rutiner för introduktion av ny personal. Det finns ett samlat dokument som omfattar rutiner, kontaktuppgifter, dokumentation med mera, som vikarier ska ta del av. Introduktionen består även av tre olika arbetspass.

Uppföljning av introduktionen sker efter att arbetspassen utförts. I uppföljningen ingår bland annat att stämma av om personen förstått innebörden av rapportering enligt Lex Sarah.

Det finns en skriftlig beskrivning av de dagliga arbetsuppgifterna och det finns en rapportmall för överrapportering mellan de olika arbetspassen för att säkerställa informationsöverföring och planering.

Den personal som intervjuades har kännedom om innebörden av rapportering enligt Lex Sarah.

6.2 Kvalitetsarbete

Verksamheten har ett lokalt anpassat kvalitetsledningssystem som är tydligt och väl utvecklat för verksamheten på Källan. Verksamhetschefen arbetar systematiskt med planering, uppföljning och utveckling av verksamheten.

Det finns tydliga mål och aktiviteter för verksamhetsåret. Vid granskningen noteras att flertalet aktiviteter har genomförts.

På arbetsplatsträffarna har personalen möjlighet att vara delaktiga och påverka verksamhetens utveckling.

På planeringsdagen i juni deltog kvalitetsutvecklare från Attendo. Fokus under dagen var bland annat genomgång av kvalitetsledningssystemet, dokumentation och genomförandeplaner, samt vad man ska medverka till som anställd.

Attendo har under oktober 2018 gjort en brukarundersökning på Källan. 12 av 14 boende deltog in undersökningen. De boende är särskilt nöjda med kommunikation och information samt personalens bemötande.

Enligt verksamhetschef och personal kommer resultatet från brukarundersökningen att användas för att utveckla verksamheten.

6.2.1 Bedömning av trygg och säker verksamhet samt kvalitetsarbete

Verksamheten bedöms som trygg och säker med skriftliga rutiner inom alla relevanta områden. Rutinerna är förankrade hos personalen och används i verksamheten.

Det övergripande kvalitets- och ledningssystemet har anpassats lokalt och tillämpas i verksamheten.

Verksamhetschefen arbetar systematiskt med planering, uppföljning och utveckling av verksamheten.

Resultat och synpunkter används i syfte att förbättra verksamheten.

7 Referenser

Socialtjänstlagen

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

Socialstyrelsens föreskrift om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9

Socialstyrelsen (2015); Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten

Dokument och information som direkt rör verksamheten:

Verksamhetsplan

Verksamhetens ledningssystem

Skriftliga rutiner

Avtal med Tyresö kommun

Resultat från brukarundersökning

Uppdrag från vuxenheten

Personalomsättning

Personalens utbildningsnivå

Sjukfrånvaro