

Dnr: 2022/ÄON 0045

# Granskningsrapport

## Stiftelsen Stora Sköndals boendestöd

2022-08-15

Yvonne Lavrell  
Sofia Pérez

tyresö kommun 



## Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Sammanfattning .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Syfte .....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Metod .....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Verksamhetens förutsättningar .....</b>	<b>6</b>
4.1	Allmänt.....	6
4.2	Om verksamheten .....	6
4.4	Personal och bemanning .....	8
4.4.1	Bedömning av verksamhetens förutsättningar.....	8
<b>5</b>	<b>Verksamhetens innehåll och arbetet i verksamheten .....</b>	<b>8</b>
5.1	Kontaktnaskap, delaktighet .....	8
5.2	Verksamhetens rutiner och arbetsmetoder.....	9
5.3	Social dokumentation.....	9
5.3.1	Bedömning av arbetet i verksamheten.....	10
<b>6</b>	<b>Kvalitetsarbete.....</b>	<b>10</b>
6.1	Resultat från enkätundersökning.....	10
6.2	Trygg och säker verksamhet .....	11
6.3	Systematiskt kvalitetsarbete.....	12
6.3.1	Bedömning av kvalitetsarbete.....	12
<b>7</b>	<b>Referenser.....</b>	<b>13</b>

## 1 Sammanfattning

Kvalitetsnivå	Bedömning
Grön	Personalen har tid och forum för reflektion i sitt arbete.
Grön	Egna datorer underlättar för personalen att föra en social dokumentation utan dröjsmål.
Röd	Verksamheten behöver säkerställa att den sociala journalen innehåller händelser av betydelse för insatsens genomförande.
Röd	Verksamheten behöver säkerställa att det finns aktuella genomförandeplaner.
Röd	Verksamheten måste säkerställa att personalen har kännedom om vad rapporteringsskyldigheten enligt lex Sarah innebär.

### Kvalitetsnivåer

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

## 2 Syfte

Syftet med granskningarna är att beskriva kvaliteten i socialtjänstens verksamheter ur ett medborgarperspektiv. Med medborgare menas här de personer som är direkt berörda av den granskade verksamheten. Ansvarig nämnd i Tyresö kommun beslutar årligen om en granskningsplan för privat och kommunal verksamhet som anmäls till kommunstyrelsen. Granskningarna utförs av kvalitetscontrollers från enheten för juridik och utredning.

Syftet med granskningarna är bland annat att belysa arbetssätt ur ett kvalitetsperspektiv samt att tydliggöra förbättringsområden som underlag för åtgärder för att förbättra verksamheten.

## 3 Metod

Granskningen har omfattat intervjuer med verksamhetschef, samordnare och boendestödjare. Den sociala dokumentationen som rör enskilda har granskats. En enkät har lämnats ut till samtliga personer som har boendestödsinsatser genom Stora Sköndals boendestöd.

Vid granskningen har kvalitetscontrollers tagit del av styrdokument som rör verksamheten. Förteckning över dokument som granskats finns under rubriken Referenser.

Kvalitetsgranskningen pågick under maj och juni 2022.

Resultatet av granskningen återkopplas både muntligt och skriftligt till verksamheten som har möjlighet att faktagranska innehållet innan rapporten färdigställs. Rapporten överlämnas sedan till ansvarig förvaltning som avgör vilka åtgärder verksamheten eventuellt behöver vidta. Den färdiga rapporten anmäls till ansvarig nämnd och publiceras på [www.tyreso.se](http://www.tyreso.se)

Bedömning 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 Socialstyrelsens föreskrift om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Socialstyrelsens föreskrift om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9

## 4 Verksamhetens förutsättningar

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

### 4.1 Allmänt

Boendestöd i ett ordinärt boende är ett individuellt behovsprövat stöd enligt 4 kapitlet 1 § socialtjänstlagen. Boendestöd är en motivationsgrundande och pedagogisk insats som utgår från den enskildes behov av 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.

### 4.2 Om verksamheten

Verksamheten är upphandlad enligt lagen om valfrihet (LOV) och drivs av Stiftelsen Stora Sköndal. Stiftelsen Stora Sköndal har varit valbara utförare av boendestöd i Tyresö kommun sedan april 2016.

Verksamheten utför boendestöd enligt avtal till följande målgrupper:

- Personer med psykisk/neuropsykiska funktionsnedsättningar.
- Personer med begåvningsmässiga funktionsnedsättningar (omfattas av definitionen av personkrets 1 och 2 enligt lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade, LSS).
- Personer med samsjuklighet/beroendeproblematik.

Verksamheten utför boendestödsinsatser enligt socialtjänstlagen (SoL) på uppdrag av arbetsmarknads- och socialförvaltningen samt äldre- och omsorgsförvaltningen i Tyresö kommun.

Boendestödsinsatser ska enligt avtal vara tillgängligt kl.07.00 till kl.22.00 alla dagar i veckan.

Vid granskningen har trettiosju personer valt Stiftelsen Stora Sköndals boendestöd som utförare för sina boendestödsinsatser. Verksamheten granskades senast 2017.

Verksamheten har sin verksamhetslokal inom Stora Sköndals område med närhet till Sköndals centrum.

### 4.3 Organisation och ledning

Stiftelsen Stora Sköndal är en idéburen och ickevinstdrivande organisation som företräds av direktionen/styrelsen som består av ordförande, ledamöter och en direktor/VD.

Verksamheterna inom Stiftelsen Stora Sköndal är indelade i följande områden; äldreomsorg, stöd och omsorg, utbildning, sjukvård, fastighet och diakonala enheten som leds av områdeschefer.

Inom området stöd och omsorg ligger boendestödsverksamheten som leds av en verksamhetschef. Vid en omorganisation separerades boendestödsverksamheten från övriga verksamheter. Personalen arbetade tidigare med både boendestöd och boende inom Stora Sköndal. Vid granskningen arbetar personalen bara med boendestöd.

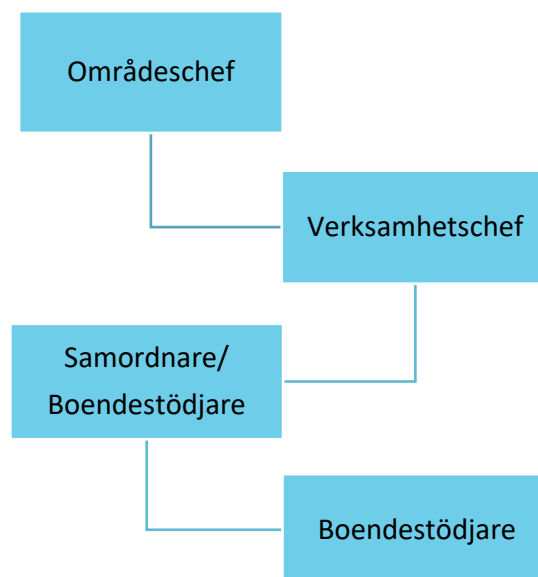
Verksamhetschefen är ansvarig för boendestöd, sysselsättning, stödboende och bostad med särskild service. Vid granskningen framkommer att verksamhetschefen inte ska vara ansvarig för sysselsättningen från hösten 2022.

Verksamhetschefen har ansvar för att planera, leda, kontrollera och följa upp insatserna utifrån Stiftelsen Stora Sköndals riktlinjer och ledningssystem. Verksamhetschefen håller bl.a. i arbetsplatsträffar, (APT), och medarbetarsamtal.

I boendestödsverksamheten finns en samordnare som arbetar femtio procent som samordnare och femtio procent som boendestödjare.

Samordnaren utför administrativa arbetsuppgifter, hanterar schemalaggningen, tar emot uppdrag och håller i kontakten med handläggarna. Samordnaren håller även i introduktionen av nyanställda och i vissa möten med personalen.

### **Stora Sköndals boendestöd i Tyresö inom området stöd och omsorg**



## 4.4 Personal och bemanning

Verksamheten har sex boendestödjare inklusive en samordnare som arbetar vardagar dagtid.

Flertalet av boendestödjarna har adekvata utbildningar inom verksamhetsområdet exempelvis socialpedagog, socionom och mentalskötare. Den övervägande delen av boendestödjarna har lång yrkeserfarenhet från verksamhetsområdet.

I befattningsbeskrivningen är det angivet att kompetenskravet för boendestödjare är att de ska kunna arbeta med MI, motiverade samtal och ESL, ett självständigt liv. Ett fåtal av de intervjuade har gått utbildningar inom motiverande samtal (MI) och lågaffektivt bemötande. Det pågår en behovsanalys av vilka utbildningar som personalen specifikt behöver i rollen som boendestödjare efter omorganisationen.

Nyanställd personal får gå några introduktionspass och det finns rutiner och en mall för introduktionen.

Personalen kan kontakta Stiftelsen Stora Sköndals gemensamma jourtelefon efter kontorstid. Den samlade uppfattningen från personalen är att de får stöd i sitt arbete och upplever att de har lätt att få kontakt med ledningen vid behov. Verksamheten har APT en gång per månad, ärendedragning varannan vecka och personalmöten en gång i veckan. Personalen tycker att de finns tillräckligt med tid och forum för diskussion, reflektion och möjlighet till handledning om de behöver.

### 4.4.1 Bedömning av verksamhetens förutsättningar

Personalen har tid och forum för reflektion i sitt arbete.

## 5 Verksamhetens innehåll och arbetet i verksamheten

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 verksamheten riktar sig till.

### 5.1 Kontaktmannaskap, delaktighet

Det finns en uppdragsbeskrivning för verksamhetens arbete med kontaktmannaskap vilket majoriteten av boendestödjarna inte kände till.

Uppdraget omfattar att upprätta, följa upp och revidera genomförandeplaner, och genomföra riskbedömningar, dokumentera avvikelser samt händelser av vikt i den sociala journalen och vara ett stöd för den enskilde vid kontakter med berörda aktörer.

Av intervjuerna framkom att personalen arbetar med att göra de enskilda delaktiga vid planering och upprättandet av genomförandeplanen genom att bl.a. förtydliga syftet och målen i genomförandeplanen.



## 5.2 Verksamhetens rutiner och arbetsmetoder

Verksamhetens rutiner finns tillgängliga på företagets intranät, rutinerna ska tas upp löpande på APT.

Vid uppstart av en ny boendestödsinsats har kontaktmannen ett uppstartssamtal med den enskilde utifrån en checklista. Syftet med uppstartssamtalet är att etablera en relation mellan kontaktmannen och den enskilde och påbörja arbetet med genomförandeplanen.

Verksamheten arbetar lågaffektivt och coachande med MI, motiverade samtal och ESL, ett självständigt liv.

### Samverkan

De intervjuade tycker att de har ett bra samarbete med handläggarna inom myndighet LSS, socialpsykiatri och vuxenenheten i Tyresö kommun.

## 5.3 Social dokumentation

Social dokumentation är ett samlingsnamn för genomförandeplaner, journalanteckningar och andra dokument som har betydelse för insatsens genomförande. Den sociala dokumentationen är lagstyrd och syftar till att säkerställa den enskildes trygghet och rättssäkerhet samt möjliggöra uppföljning av genomförda insatser. För att möjliggöra en systematisk uppföljning ska den sociala journalen innehålla uppgifter om faktiska omständigheter och händelser av betydelse i insatsens genomförande.

Syftet med genomförandeplanen är att skapa tydlig struktur för genomförandet och uppföljningen av en beslutad insats. Genom planen tydliggörs både för den enskilde och för personalen vad som ska göras, vem som ska göra vad, när och hur.

### Social dokumentation vid Stora Sköndals boendestöd

Den sociala dokumentationen utförs i dokumentationssystemet Treserva. Den sociala journalen har tidigare dokumenterats i efterhand på datorer i verksamhetslokalen. Under granskningen fick personalen egna datorer som gör att de kan dokumentera under sitt arbetspass eller i direkt anslutning.

I verksamheten förs egenkontroller av genomförandeplan och sociala journalanteckningar var tredje månad för att säkerställa dokumentationen.

Kontaktmannen har ansvar för att upprätta, uppdatera och revidera genomförandeplanerna var sjätte månad eller vid förändrat behov. Vid granskningen saknas genomförandeplaner för ett stort antal personer.

I de genomförandeplaner som granskats saknas oftast uppgifter om när boendestödsinsatser ska utföras. När boendestödet ska genomföras finns angivet i verksamhetens gemensamma Outlook kalender.

I de aktuella genomförandeplaner som granskats kan man läsa att den enskilde varit delaktig vid planering och upprättandet av genomförandeplanen.

I den sociala journalen saknas i regel uppgifter om när genomförandeplaner upprättats eller följts upp. I den sociala journalen finns en del ovidkommande uppgifter bl.a.om vardagligt stöd.

### 5.3.1 Bedömning av arbetet i verksamheten

Egna datorer underlättar för personalen att föra en social dokumentation utan dröjsmål.

Verksamheten behöver säkerställa att den sociala journalen innehåller händelser av vikt och betydelse för insatsens genomförande. Verksamheten behöver säkerställa att det finns aktuella genomförandeplaner.

## 6 Kvalitetsarbete

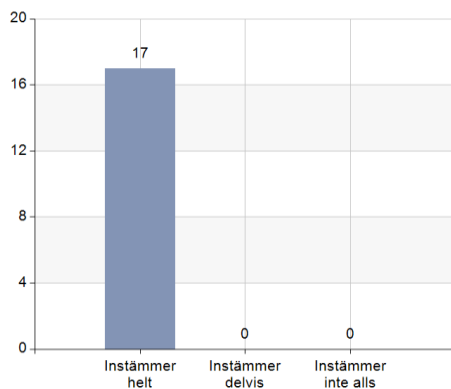
Verksamhetens kvalitet ska enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem (SOSFS 2011:9), kontinuerligt och systematiskt dokumenteras, följas upp, utvärderas och utvecklas.

### 6.1 Resultat från enkätundersökning

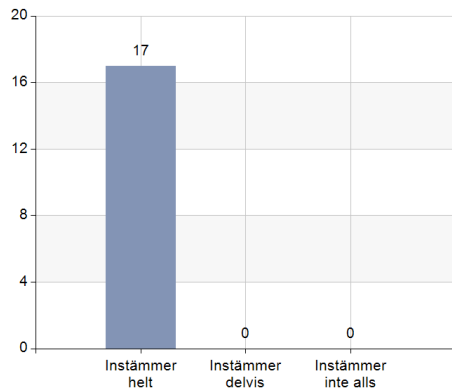
Sjuttionio av trettiosju personer svarade på enkäten vilket motsvarande en svarsfrekvens på fyrtiosex procent. Enkätsvaren visar på positiva svar avseende bemötande, trygghet, förtroende för kontaktman, bli lyssnad på, delaktighet vid planering, information och tillgänglighet.

Nedan redovisas ett urval av de frågor som besvarats i enkäten.

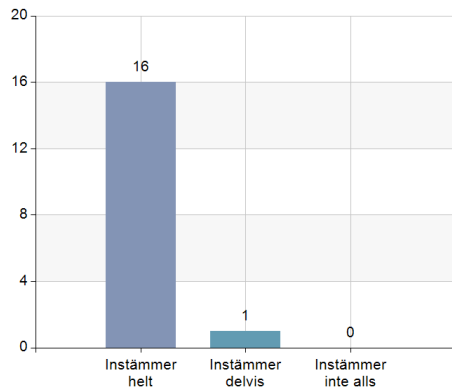
#### Jag får ett bra bemötande från boendestödet.



### Jag känner mig trygg med boendestödet.



### Jag känner förtroende för min kontaktman.



## 6.2 Trygg och säker verksamhet

Under granskningen fick personalen tillgång till egna datorer för att bl.a. kunna dokumentera i anslutning till sitt arbetspass.

Information om lex Sarah ingår i företagets introduktion vid nyanställning och vid ett APT varje år. Flertalet av de intervjuade var osäkra på vad rapporteringsskyldigheten enligt lex Sarah innebär.

Det finns rutiner för anmälningsskyldigheten enligt 14 kap 1§ SoL, vid kännedom om eller misstanke om att ett barn far illa. Den personal som intervjuades hade kännedom om sin anmälningsskyldighet.

En ny mall för riskbedömning utifrån den enskildes behov är under utveckling.

## 6.3 Systematiskt kvalitetsarbete

Stiftelsen Stora Sköndal använder sig av kvalitetsledningssystemet Stratsys<sup>2</sup> för att planera, leda, följa upp och förbättra verksamheter. Företagets processer och rutiner i kvalitetsledningssystemet kan nås via företagets intranät. Personalen har tillgång till intranätet under arbetstid via sina datorer.

Vid granskningen finns en verksamhetsplan som avser alla verksamheter inom socialpsykiatri för 2022. Boendestödsverksamheten ska ha sin egen verksamhetsplan, kvalitets- och verksamhetsberättelse från 2023 utifrån den omorganisation som skett.

Personalen upplever att de har möjlighet att vara delaktiga i verksamhetens förbättringsarbete vid APT och verksamhetsmöten.

### 6.3.1 Bedömning av kvalitetsarbete

Verksamheten måste säkerställa att personalen har kännedom om vad rapporteringskyldigheten enligt lex Sarah innebär.

---

<sup>2</sup> [Ett enklare arbetsliv - Stratsys](#)

## 7 Referenser

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

Socialtjänstlagen

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

Boendestöd – erfarenhetsbaserad praktik och kunskap, FoU Nordost.

Det är mitt hem, vägledning om boende och boendestöd för personer med psykisk funktionsnedsättning - Socialstyrelsen 2010

Upphandling LOV Boendestöd, Dnr 2015-KS0327

### **Dokument från verksamheten**

*Verksamhets- och kvalitetsberättelse 2021*

*Verksamhetsplan 2022*

*Verksamhetens rutiner*

*Personalscheman*

*Personalens utbildningar/yrkeserfarenheter*