

Dnr: 2022/ÄON 0046

Granskningsrapport

Funkisgruppens boendestöd

2022-06-07

Yvonne Lavrell

tyresö kommun 

Innehållsförteckning

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

1 Sammanfattning

Kvalitetsnivå	Bedömning
Grön	Verksamheten arbetar systematiskt för att säkra och utveckla verksamhetens kvalitet.
Gul	Verksamheten behöver se till att personalen har tid och forum för reflektion.
Gul	Genomförandeplanerna behöver visa när stödet ska ges och på vilket sätt den enskilde varit delaktig i planeringen.
Röd	Verksamheten måste säkerställa att den sociala dokumentationen genomförs enligt gällande lagstiftning.
Röd	Verksamheten måste säkerställa att all personal 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, uppdragschef, samordnare och boendestödjare. Den sociala dokumentationen som rör enskilda har granskats. En enkät har lämnats ut till samtliga personer som har boendestödsinsatser genom Funkisgruppens boendestöd.

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

Kvalitetsgranskningen pågick under april och maj 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

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 kvalitetsarbete¹.

¹ 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 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 Funkisgruppen AB. Funkisgruppen AB har varit valbara utförare av boendestöd i Tyresö kommun sedan oktober 2020. Funkisgruppen bedriver även ledsagning, avlösning, daglig verksamhet samt sysselsättning i Tyresö kommun.

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 ett sextiototal personer valt Funkisgruppens boendestöd som utförare för sina boendestödsinsatser. Funkisgruppens boendestöd har inte granskats tidigare.

Verksamheten har sitt kontor centralt i Tyresö med gångavstånd till Tyresö centrum och allmänna kommunikationer. Funkisgruppens lokal i Tyresö delas med andra verksamheter inom ”Hemma hos insatser” som bedrivs i Tyresö, Haninge och Nacka. De verksamheter som ingår i Funkisgruppens så kallade ”Hemma hos insatser” är insatser som utförs i den enskildes hem det vill säga boendestöd, ledsagning och avlösning enligt SoL och LSS. I lokalen finns även

daglig verksamhet enligt LSS, sysselsättning enligt SoL samt personalutrymmen samtalsrum och ett gym.

4.3 Organisation och ledning

Funkisgruppen AB leds av en VD tillsammans med företagets ledningsgrupp.

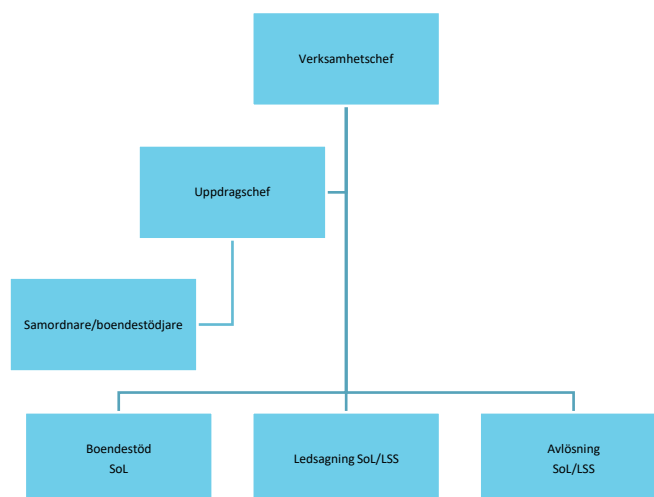
Funkisgruppens boendestöd har en verksamhetschef som har kontinuerliga avstämningar med uppdragschefen. Verksamhetschefen har arbetsmiljöansvar, budgetansvar och ansvar för avtal tillsammans med verksamhetens uppdragschef.

Verksamhetens uppdragschef håller i arbetsplatsträffar, APT, medarbetarsamtal och har den huvudsakliga kontakten med personalen för ”Hemma hos insatser” i Tyresö, Nacka och Haninge. Uppdragschefen deltar vid ett chefsgruppsmöte med övriga uppdragschefer inom företaget en gång per månad.

Samordnaren hanterar schemalaggingen, personalplaneringen och håller i den huvudsakliga kontakten med de personer som har boendestödsinsatser genom Funkisgruppen i Tyresö, Nacka och Haninge.

Under granskningen pågår byten av verksamhetschef, uppdragschef och samordnare.

Funkisgruppens boendestöd Tyresö



4.4 Personal och bemanning

Funkisgruppens boendestöd har femton personal anställda, inklusive en samordnare. Personalen som arbetar med boendestödsinsatser arbetar i regel även med ledsagning och avlösning i olika omfattning.

Boendestödsinsatser ska enligt avtal vara tillgängligt kl.07.00 till kl.22.00 alla dagar i veckan. Det finns en bemanningstelefon utanför kontorstid som bemannas av samordnare med stöd av chefer i organisationen.

Boendestödjarna har varierande grundutbildning, vissa uppfyllde inte företagets kompetenskrav vid anställning när det gäller utbildning och yrkeserfarenhet. Några av de som intervjuades hade gått kompletterande utbildningar på tidigare arbetsplatser bl.a. inom autism, ADHD, lågaffektivt bemötande och motiverande samtal (MI).

Vid nyanställningar är uppdragschefen ansvarig för att personalen ska få den introduktion som behövs. I introduktionen används en Podcast som består av fem delar med efterföljande frågor efter varje avsnitt.

I Funkisgruppens verksamhetsplan för 2022 finns en övergripande kompetensutvecklingsplan som bl.a. innehåller utbildningsinsatser inom social dokumentation och avvikelshantering.

Personalen utgår inte från verksamhetslokalen utan börjar och avslutar sin arbetsdag hos de som har boendestödsinsatser.

Verksamheten har APT en timme en gång per månad för informationsöverföring och reflektion. Vid granskningen framkom att personalen är i behov av mer mötestid för diskussion och reflektion i arbetet. Verksamhetschefen uppgav att det förts en diskussion om hur behovet av stöd mellan kollegor kan förbättras. Vid granskningstillfället har personalen ingen handledning.

4.4.1 Bedömning av verksamhetens förutsättningar

Verksamheten behöver se till att personalen har tid och forum för reflektion.

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

Alla som har boendestödsinsatser har en utsedd kontaktman. Det finns en skriftlig beskrivning på vilka arbetsuppgifter som ingår i uppdraget som kontaktman. Uppdraget omfattar bl.a. ett särskilt ansvar för att; följa upp och revidera

genomförandeplaner, riskbedömningar, samtycken, dokumentera, rapportera avvikelser och förändrade behov, samverka med berörda aktörer enligt inhämtade samtycken.

Enligt uppdragschefen pågår ett arbete med att tydliggöra kontaktmannens roll och ansvar.

Av intervjuerna framkom att personalen arbetar för att göra enskilda delaktiga vid planeringen och genomförandet av boendesinsatserna. I de genomförandeplaner som granskats finns dock inga uppgifter om på vilket sätt den enskilde varit delaktig i planeringen.

5.2 Verksamhetens rutiner och arbetsmetoder

Samordnaren genomför ett uppstartsmöte tillsammans med de personer som valt Funkisgruppen som utförare. Vid mötet upprättas den första genomförandeplanen en så kallad ”personlig genomförandeplan”. Vid mötet upprättas också dokument för riskbedömningar och samtycken om det är aktuellt. Enligt verksamhetschefen ser samordnaren till att riskbedömningarna följs upp minst en gång per år.

Verksamheten har haft digitala arbetsplatsträffar (API) under pandemin.

Verksamheten har inga gemensamma morgonmöten för daglig planering, utan personalen går direkt till de som har boendestöd.

Samverkan

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

Funkisgruppen har en rutin för samverkan där det finns en beskrivning om hur och när kommunikering med kommunen ska ske.

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 Funkisgruppens boendestöd

Den sociala dokumentationen utförs i dokumentationssystemet Treserva. Den sociala journalen dokumenteras i efterhand på datorer i verksamhetslokalen en till två gånger per vecka. Verksamhetschefen uppger att arbetsanteckningar ska skrivas in i den så kallade Funkisapplikation som finns i personalens arbetsmobiler. Vid personalintervjuerna framkommer dock att personalen använder olika sätt för att anteckna och förvara arbetsanteckningar innan journalföring.

Av granskningen framkom att personalen inte har någon tid avsatt för att dokumentera. Dokumentationen ska genomföras när personalen får avbokningar i schemat. Om det inte blir några avbokningar ska personalen kontakta samordnaren som kan frigöra tid.

Det är samordnaren som upprättar den första genomförandeplanen, riskbedömningen och samtyckesblanketten tillsammans med den enskilde. Den enskildes kontaktman har ansvar för att uppdatera och revidera dessa var sjätte månad eller vid förändrat behov. Riskbedömningar och samtyckesblanketter finns inte i dokumentationssystemet utan förvaras i ett arkiv i verksamheten.

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

I de genomförandeplaner som granskats saknas i regel uppgifter om när boendestödsinsatser ska utföras. Det står att boendestödet ska utföras under boendestöd tid och oftast utan någon angivelse när och hur ofta stödet ska ges. Tider när boendestödet ska utföras finns i verksamhetens schemaplaneringssystem Planday.

Det finns inte beskrivet i genomförandeplanen på vilket sätt den enskilde varit delaktig i planeringen.

5.3.1 Bedömning av arbetet i verksamheten

Genomförandeplanerna behöver visa när stödet ska ges och på vilket sätt den enskilde varit delaktig i planeringen.

Verksamheten måste säkerställa att den sociala dokumentationen genomförs enligt gällande lagstiftning.

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

En enkät lämnades till alla (sextiotre personer) som har boendestödinsatser genom Funkisgruppen i Tyresö. Sex personer svarade på enkäten.

Frågorna i enkäten handlade om; bemötande, trygghet, förtroende, kommunikation, delaktighet, information och tillgänglighet. På grund av den låga svarsfrekvensen redovisas inte svaren utifrån att resultatet kan vara missvisande.

6.2 Trygg och säker verksamhet

Informationsöverföringen mellan personalen och arbetspassen sker via telefonsamtal eller genom samordnaren som förmedlar vidare till kollegor. Vid granskningen framkom att personalen inte alltid dokumenterar i den sociala journalen i anslutning till avslutat arbetspass.

Information och diskussion om rutinen för lex Sarah ingår i företagets introduktionsutbildning och sker löpande två gånger per år enligt företagets årshjul. De intervjuade var osäkra på om någon diskussion om lex Sarah förts. Några hade kännedom om sin rapporteringsskyldighet, dock inte alla.

Det finns rutiner för anmälningsskyldigheten enligt 14 kap 1§ SoL, vid kännedom om eller misstanke om att ett barn far illa. Informationen om rutinen ges återkommande vid APT i enlighet med årshjulet. Den personal som intervjuades hade kunskaper om anmälningsskyldigheten.

Verksamheten har rutiner för hot och våld i nära relationer.

6.3 Systematiskt kvalitetsarbete

Företagets processer och rutiner i kvalitetsledningssystemet kan nås via företagets intranät. Enligt ledningen ska personalen ha tillgång till intranätet via sina arbetsmobiler.

Företagets kvalitetsavdelning genomför systematiska uppföljningar av personalens följsamhet till de processer och rutiner som finns för verksamheten. De utför egenkontroller en gång per kvartal bl.a. inom den sociala dokumentationen. Kvalitetsavdelningen hanterar och sammanställer inkomna klagomål, rapporteringar enligt lex Sarah och övriga avvikelser i verksamheten.

Övergripande riskbedömningar på verksamhetsnivå görs två gånger per år.

Av Funkisgruppens kvalitetsberättelse för 2021 framgår att sammanställningen av avvikelser och klagomål och synpunkter inom boendestödet främst handlar om brister inom kommunikation och utförande.

Det sammantagna resultatet från sammanställningar och analyser har lett till att Funkisgruppen under 2022 bl.a. ska fokusera på; medarbetarnas medverkan vid kvalitetsarbetet, utbildning i social dokumentation och avvikelserapportering.

6.3.1 Bedömning av kvalitetsarbete

Verksamheten arbetar systematiskt för att säkra och utveckla verksamhetens kvalitet.

Verksamheten måste säkerställa att all personal har kännedom om vad rapporteringsskyldigheten enligt lex Sarah innebär.

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

Kvalitetsberättelse 2021 för Funkisgruppen AB

Verksamhetsplan 2022 Tyresö

Verksamhetens rutiner

Personalscheman

Personalens utbildningar/yrkeserfarenheter