

Diarienummer: 2024/ÄON 0067

Diarienummer: 2024/ASN 0076

# Granskningsrapport

Boendestöd, Anero

2024

Karin Östensson & Sofia Pérez

tyresö kommun 

## Innehåll

Inledning.....	3
Metod.....	3
Resultat .....	4
Sammanvägd bedömning.....	4
Verksamhetens uppdrag.....	5
Organisation .....	5
Ledning.....	5
Personal.....	5
Ekonomi.....	7
Brukares upplevda kvalitet.....	7
Rutiner och arbetsmetoder .....	8
Social dokumentation .....	8
Systematiskt kvalitetsarbete .....	9
Analys.....	9
Slutsats.....	11
Rekommendationer .....	11
Källförteckning .....	12

## **Inledning**

I samband med den beslutade granskningsplanen 2024 för äldre och omsorgsnämndens verksamhetsområden<sup>1</sup> respektive arbetsmarknad och socialnämndens verksamhetsområden<sup>2</sup>, togs beslut om att Anero, som är utförare av boendestöd, skulle granskas med anledning av att det är en nyavtalad verksamhet.

## **Metod**

Granskningen pågick under april och maj 2024.

Granskningen utgick från gällande lagstiftning, Socialstyrelsens föreskrifter, lokala och nationella riktlinjer samt lokala avtal och överenskommelser. Verksamhetens processer, rutiner och arbetssätt har undersökts, beskrivits och bedömts i förhållande till dess uppdrag.

Granskningen har omfattat:

- Anmälda besök för observationer vid olika tillfällen.
- Dialoger med kommunens myndigheter som beviljar insatsen
- Intervjuer med VD, operativ chef samt personal.
- Dialoger och samtal med personal och brukare.
- Granskning av social dokumentation.
- Genomgång av verksamhetens ledningssystem och styrdokument.
- Övriga dokument av vikt.

Bedömningen utav verksamhetens kvalitet har vägts samman utav verksamhetens förutsättningar, arbetet i verksamheten och verksamhetens måluppfyllelse och kvalitetsarbete.

---

<sup>1</sup> Granskningsplan 2024 för Äldre- och omsorgsnämndens verksamhetsområden, diarienummer 2023/ÄON 0117

<sup>2</sup> Granskningsplan 2024 Arbetsmarknad och socialtjänst, diarienummer 2023/ASN 0104

## Resultat

Resultatet indikerar att utföraren på kort tid har upprättat en organisation där personalen har god kompetens för att utföra uppdraget.

Ledningen och personalen upplevs ha ett gott och framgångsrikt samarbete. Det tillitsbaserade ledarskapet framförs vara en bidragande faktor till personalens höga trivsel på arbetsplatsen.

Personalen har ett stort brukarfokus och engagemang för sitt arbete och brukarna upplevs vara väldigt nöjda med utförandet av insatser.

Verksamheten bedöms därför var välfungerande utifrån undersökta kriterier.

## Sammanvägd bedömning

Kvalitetsnivåer

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

Kvalitetsnivå	Bedömning
Grön	Brukare är nöjda med insatsens utförande och upplevs ha stort inflytande och delaktighet i utförandet av insatser.
Grön	Personalens inflytande över schemalaggningsen medför att utföraren kan erbjuda en större flexibilitet vid planering av insatser.
Grön	Personalen har ett gott bemötande och är lyhörda till brukares behov.
Grön	Ledningen är lättillgänglig och engagerad i arbetet i verksamheten. Det tillitsbaserade ledarskapet framförs som en bidragande faktor till personalens höga trivsel på arbetsplatsen.
Grön	Alla brukare har en aktuell genomförandeplan som innehåller tydliga mål med insatsen och en beskrivning för hur målen ska uppnås.
Grön	Löpande journalanteckningar beskriver hur insatserna fortlöper och ger möjlighet till att följa brukares utveckling och huruvida insatsen ger de effekter som önskas och förväntas uppnå.
Grön	Det finns ett digitalt ledningssystem som innehåller de rutiner som krävs för att säkerställa att arbetet utförs på ett enhetligt, effektivt och säkert sätt. Personalen har god kännedom om rutinerna och dess innehåll.
Gul	Arbetet med hur våld i nära relationer kan uppmärksammas och hur personalen ska agera vid eventuell misstanke behöver utvecklas.

## Verksamhetens uppdrag

Verksamheten utför boendestödsinsatser enligt socialtjänstlagen<sup>3</sup> (SoL) på uppdrag av arbetsmarknads- och socialförvaltningen samt äldre- och omsorgsförvaltningen i Tyresö kommun. Beslut om boendestödsinsatser fattas av biståndshandläggare inom respektive förvaltning. Boendestödsinsatser ska vara tillgängligt från klockan 07:00 till 22:00 alla dagar i veckan och erbjuds 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.

Tyresö kommun tillämpar lagen om valfrihetssystem<sup>4</sup> (LOV) för insatsen vilket innebär att brukaren kan välja utförare bland valbara aktörer. Inom ramen för LOV verkar boendestödet i egen regi och privata utförarna under samma villkor. Aneros har varit en valbar utförare av boendestöd i Tyresö kommun sedan februari 2023 och har därför inte granskats tidigare.

Vid granskningens tidpunkt har 35 brukare valt Aneros boendestöd som utförare för sina boendestödsinsatser.

Verksamheten har sitt huvudkontor i Slussen på Södermalm.

## Organisation

Anero REAF AB startade upp sin verksamhet 2015 och driver ett HVB-hem (hem för vård eller boende), konsulentstöd för jour- och familjehemsvård och en gruppboende enligt LSS<sup>5</sup> utöver utförandet av boendestödsinsatser.

Aneros boendestöd har funnits sedan början av 2022 och är för närvarande valbar utförare i Huddinge, utöver Tyresö.

## Ledning

Verksamheten leds av en verkställande direktör (VD) och en operativ chef, där VD:n är socionom och operativa chefen är beteendevetare. Båda har omfattande erfarenhet inom socialt arbete, inklusive ledande befattningar. VD:n har det övergripande ansvaret för personalfrågor samt för ekonomi och administration, medan operativa chefen ansvarar för placeringar och kvalitetssäkring.

All personal beskriver att de upplever ledningsfunktionerna som lättillgängliga och lyhörda.

## Personal

### Bemanning och kompetens

Arbetsgruppen som utför boendestödsinsatser i Tyresö består av tre medarbetare.

---

<sup>3</sup> [Socialtjänstlag \(2001:453\)](#)

<sup>4</sup> [Lag om valfrihetssystem \(2008:962\)](#)

<sup>5</sup> [Lag \(1993:387\) om stöd och service till vissa funktionshindrade](#)

Personalgruppen rekryterades både internt och externt i samband med att utföraren startade sin verksamhet i Tyresö.

I kommunens förfrågningsunderlag för boendestödsinsatser framgår att minst 70 procent av utförarens personal ska ha tillräcklig med teoretisk kompetens och att minst 20 procent ska ha tillräcklig praktisk erfarenhet. Socialstyrelsens allmänna råd om kunskaper hos personal som ger stöd, service eller omsorg enligt SoL och LSS till personer med funktionsnedsättning<sup>6</sup> ger vägledning om lämplig utbildning och kompetens för uppdraget.

Vid intervjuer framgår att all personal har praktiskt erfarenhet och majoriteten teoretisk kompetens som går i linje med Socialstyrelsens allmänna råd.

Det beskrivs att en del av personalen har gått utbildning i MI (motiverande samtal) och har kunskaper om autismdiagnoser, tydliggörande pedagogik, alternativ kompletterande kommunikation (AKK) samt missbruk.

En gemensam kompetensutvecklingsplan har tagits fram för att bredda och stärka personalens kompetens inom olika områden. Vid intervjuer framgår dock att det inte finns någon planerad utbildning i närtid.

Ledningsfunktioner berättar att kompetensutveckling huvudsakligen sker genom dialoger och fallbeskrivningar som personalen själva lyfter vid gemensamma möten. Personalen upplever att de via gemensamma möten och i dialog med ledningen får tillräckligt med handledning för att kunna möta komplexa situationer.

I förfrågningsunderlaget finns inget krav på att personalen ska kunna behärska andra språk än svenska, men utföraren ska se till att det finns tolk att tillgå vid behov. Ledningen beskriver att de hittills inte har fått uppdrag om att utföra boendestödsinsatser där det behövts tolk.

## **Schemaläggning**

Ledningen beskriver att personalen planerar deras schema självständigt utifrån brukares behov och önskemål. Personalen utgår inte utifrån kontorslokalen utan börjar och avslutar sin arbetsdag hos de som har boendestödsinsatser.

Under intervjuer framhåller personalen att de ser detta som mycket positivt då de har möjlighet att anpassa sin planering efter brukarnas individuella behov. De betonar även fördelen av att kunna vara flexibla och snabbt anpassa sig när brukarna behöver det.

Eftersom viss tjänstgöring under kvällar och helger förekommer kan personalen vid behov av arbetsledning utanför kontorstider vända sig till den operativa chefen i första hand, men även till VD som alternerar ansvaret mellan varandra.

Vid eventuell frånvaro tar den operativa chefen kontakt med brukare som berörs för att omboka besöket eller erbjuda att det ombesörjs av en annan boendestödjare.

Vid längre frånvaro finns det vikarie från en annan verksamhet att tillgå om behovet skulle föreligga.

---

<sup>6</sup> [Socialstyrelsens allmänna råd om kunskaper hos personal som ger stöd, service eller omsorg enligt SoL och LSS till personer med funktionsnedsättning \(SOSFS 2014:2\)](#)

## **Arbetsmiljö**

Hela personalgruppen framhåller att de har en hög trivsel på arbetsplatsen och upplever att det är en trygg och säker arbetsmiljö. De beskriver att det är ansvarig boendestödjare med stöd av operativa chefen som utför riskbedömningar hos brukaren, vilket alltid görs i samband med ett nytt uppdrag. Det framförs av ledningen och personalen att det under gångna året inte förekommit något behov av att upprätta särskilda handlingsplaner för att förebygga hot- och våldssituationer.

## **Ekonomi**

Ersättning utgår från prestationsbaserad ersättning, det vill säga att utförarna ersätts för utförd tid inom ramen för brukarens beviljade tid.

Det finns i dagsläget inget uppsatt mål gällande utförandegrad. Ledningen framhåller att det är av vikt att boendestödjare har utrymme i deras planering för att kunna vara flexibla gentemot brukare.

## **Brukares upplevda kvalitet**

### **Kontaktmannaskap**

Den operativa chefen utser en kontaktman i samråd med personalen innan uppstartsmöte med brukare och handläggare. Det är därefter den operativa chefen och/eller kontaktman som deltar vid mötet.

Det finns en skriftlig beskrivning för kontaktmannens ansvar och uppdrag.

Det beskrivs i intervjuer att kontaktmannen är den som primärt utför boendestödsinsatser, men att vissa besök ombesörjs växelvis av två boendestödjare. Vid eventuellt längre planerad frånvaro beskriver personalen att brukaren får träffa ersättaren med god framförhållning.

### **Brukares uppfattning**

En god kvalitet inom boendestöd innebär att brukarna får stöd utifrån deras individuella behov och önskemål. Insatsen ska främja brukarens självständighet och delaktighet i beslutsprocesser som påverkar deras livssituation.

Under december 2023 utförde verksamheten en egen brukarundersökning för att undersöka hur brukarna upplevde insatsens utförande. Av 28 utdelade enkäter inkom 23 svar (82 procent). Resultatet presenteras i *bilaga 1 – Brukarundersökning, Anero boendestöd*.

Sammanfattningsvis upplever de svarande att de får det stöd de behöver, har inflytande över insatsens utförande och att boendestödet kommer på de bestämda tiderna.

Resultatet kommer delges till de svarande under maj 2024. Ledningen beskriver att de trots en hög nöjdhet bland svaren ser ett utvecklingsområde gällande hur brukarna ska gå tillväga för att framföra synpunkter och klagomål.

I samband med observationer lyfter brukarna att de upplever förtroende för deras boendestödjare och är nöjda med insatsernas utförande.

Personalen berättar att brukarna har fasta mötestider med sina boendestödjare, vilket skapar förutsägbarhet för dem. De beskriver även att det finns utrymme för flexibilitet vid speciella tillfällen som till exempel stöd vid läkarbesök.

## Rutiner och arbetsmetoder

### Rutiner

Personalen har tillgång till verksamhetens ledningssystem via en inköpt plattform. Vid intervjuer framgår att personalen har kännedom om upprättade rutiner och kan hänvisa till dess innehåll. De beskriver bland annat att det finns en tydlig beskrivning och process för inhämtande av samtycke, hur de ska gå tillväga för att rapportera eventuella oönskade händelser och hur de skulle agera vid eventuell oro för barn.

Det framgår vid intervjuer att verksamheten behöver utveckla arbetet med att tydliggöra hur våld i nära relationer kan uppmärksammas och hur personalen ska agera vid eventuell misstanke.

### Mötesstruktur

Varannan vecka träffas personal, VD och operativ chef. Mötet omfattar tid för arbetsplatsträff (APT) och även utrymme för handledning, reflektion och kompetensutveckling.

Ledningen lyfter att de har regelbunden telefonkontakt med personalen och vid behov avstämningar. Personalen framför att nuvarande mötesstruktur är tillräcklig för att möta deras behov av reflektion, diskussion och handledning.

### Digitala arbetssätt

Utföraren använder en digital plattform som erbjuder olika verktyg och funktioner för att underlätta bland annat kommunikation, dokumentation och planering. Det beskrivs av personalen att verktyget används sparsamt och att de använder främst mobiltelefon för att kommunicera med brukare.

### Samverkan

Personal och ledning beskriver att samverkan med handläggarna från de tre myndigheterna som beviljar insatsen är välfungerande. Personalen beskriver att de har direktkontakt med ansvarig handläggare för ärendet och att de oftast är delaktiga i uppföljningen av insatsen.

I dialog med myndighet framförs att utföraren upplevs tillmötesgående och flexibel.

### Social dokumentation

Social dokumentation omfattar genomförandeplaner, journalanteckningar och andra handlingar som är relevanta för insatsens genomförande. Den sociala dokumentationen är lagstyrd och syftar till att säkerställa den enskildes trygghet och rättssäkerhet samt möjliggöra uppföljning av genomförda insatser<sup>7</sup>.

Den sociala dokumentationen förs i Tyresö kommuns verksamhetssystem Treserva. Personalen har tillgång till systemet via mobiltelefon och tjänstedator.

Kontaktmannen är ansvarig för att upprätta en genomförandeplan inom 30 dagar efter uppdraget har inkommit från myndighet.

Personalen upplever att uppdragen är tydliga och utgår från dem när genomförandeplanen ska upprättas.

---

<sup>7</sup> [Socialstyrelsen. Dokumentation – Vad ska dokumenteras i socialtjänsten?](#)



Den enskildes delaktighet i upprättandet av genomförandeplaner är väsentlig för att kunna utföra insatsen utifrån dennes önskemål. Personalen beskriver att genomförandeplanen görs skriftligt tillsammans med brukaren och att de sedan skriver över informationen i verksamhetssystemet. Vid granskning av den sociala dokumentationen konstateras att majoriteten av brukarna har en aktuell genomförandeplan och det framgår huruvida de varit delaktiga i upprättandet och i det fall på vilket sätt. Majoriteten av genomförandeplanerna är detaljerade och innehåller delmål som bidrar till det övergripande målets uppfyllelse. Det finns även beskrivet när och hur ofta stödet ska ges.

Personalen berättar att genomförandeplanen inte används i det dagliga arbetet utan främst vid uppstart och uppföljning av insatser. De beskriver dock att de gör löpande förändringar i denna om behovet hos brukaren förändras.

Det framförs vid intervjuer att boendestödjarna dokumenterar varje besök i brukarens journal. De framhåller att det finns tillräckligt med tid för att dokumentera insatsernas utförande. Vid granskning observeras att journalerna innehåller anteckningar som beskriver hur insatserna fortlöper och hur de bidrar till uppsatta mål i genomförandeplanen.

## **Systematiskt kvalitetsarbete**

### **Lex Sarah**

All tillfrågad personal kan beskriva lex Sarah och dess innebörd.

Det finns en skriftlig rutin som beskriver lex Sarah och dess innebörd samt ger information om hur personalen ska agera vid misstanke om eller risker för missförhållanden.

### **Avvikelser, synpunkter och klagomål**

Det finns skriftliga rutiner för hur personalen ska agera vid en avvikande händelse. Utföraren har ett digitalt avvikelshanteringssystem för rapportering och utredning av avvikelser.

Intervjuad personal beskriver att vid en eventuell händelse skulle de rapportera detta till ledningsfunktioner för att få stöd i en vidare hantering. De har dock inte skrivit någon avvikelse ännu då ingen oönskad händelse har skett sedan uppstarten.

Ledningsfunktioner beskriver att de kontinuerligt diskuterar vilka händelser som skulle kunna vara en avvikelse och lyft vikten av att rapportera dessa.

Sedan uppstarten har ledningen inte tagit emot någon synpunkt eller klagomål gällande utförandet av insatser, vilket annars kan framföras via telefon eller mejl. Utifrån resultatet på utförd brukarundersökning ser de dock ett behov att tydliggöra tillvägagångssättet för brukare.

### **Analys**

Utföraren har sedan uppstarten 2023 tagit emot cirka 35 uppdrag från Tyresö kommun. Utföraren och myndigheterna beskriver att de har en god samverkan sinsemellan vilket underlättar utförandet av individanpassade boendestödsinsatser.

Personalen framhåller att det tillitbaserade ledarskapet är en bidragande faktor till deras höga trivsel på arbetsplatsen. Personal och ledning upplevs engagerad och mån om att utföra insatserna utifrån brukares individuella behov.

Personalen beskriver att det finns en kollegial samhörighet sinsemellan och mellan personal och ledning. De lyfter att de upplever att de får stöd i arbetet samt att det finns utrymme för gemensamma reflektioner och diskussioner.

I en delstudie av FoU Södertörn undersöktes hur personer som beviljats insatsen boendestöd uppfattar den<sup>8</sup>. I studien beskrivs att tre boendestödjare som besöker brukaren anges som en övre gräns för att stödet inte ska få negativa inslag, även om det i vissa fall kan vara tillräckligt med max en boendestödjare för att brukaren ska få ett fungerande stöd.

Utföraren har arbetat fram en struktur där i regel brukaren endast träffar en boendestödjare som är ens kontaktman. Vid kontaktmannens frånvaro, erbjuds brukaren besök från annan boendestödjare eller ett besök vid senare tillfälle.

Både personal och ledning lyfter att det begränsande antalet boendestödjare bidrar till den nära relationen som brukare har med utföraren. De lyfter dock att det medför en viss sårbarhet vid eventuell längre frånvaro.

Resultatet från brukarenkäten tyder på att brukarna är väldigt nöjda med insatsens utförande och känner förtroende för deras boendestödjare, vilket bekräftas av utförda observationer.

Utföraren har ett digitalt ledningssystem som innehåller de rutiner som krävs för att säkerställa att arbetet utförs på ett enhetligt, effektivt och säkert sätt. Rutinerna bedöms vara väl implementerade och personalen har en god följsamhet till dessa. Verksamheten behöver dock utveckla arbetet med hur våld i nära relationer kan uppmärksammas och hur personalen ska agera vid eventuell misstanke.

Alla brukare har en aktuell genomförandeplan och majoriteten har varit delaktiga vid upprättandet. Majoriteten av upprättade genomförandeplaner innehåller delmål och en tydlig beskrivning för hur målen med insatsen ska uppnås, vilket kan skapa värde för brukaren och utförandet ska kännas motiverande<sup>9</sup>.

Vi granskning av brukares sociala journaler noteras att anteckningarna innehåller detaljerad information om insatsernas utförande och hur de bidrar till att uppnå målen i genomförandeplanen. Utförarens arbetssätt gällande social dokumentation bedöms därför ge möjlighet till att följa brukares utveckling och huruvida insatsen ger de effekter som önskas och förväntas uppnå.

All personal har kunskap om lex Sarah och dess innebörd.

---

<sup>8</sup> [Boendestöd - Stockholm Södertörn Gotland - Delrapport: Intervjustudie](#)

<sup>9</sup> [Delaktighet och inflytande i arbetet med genomförandeplaner, kunskapsstöd till verksamheter för personer med funktionsnedsättning, Socialstyrelsen 2014](#)

## **Slutsats**

Resultatet indikerar att utföraren på kort tid har upprättat en organisation där personalen har god kompetens för att utföra uppdraget.

Ledningen och personalen upplevs ha ett gott och framgångsrikt samarbete. Det tillitsbaserade ledarskapet framförs vara en bidragande faktor till personalens höga trivsel på arbetsplatsen.

Personalen har ett stort brukarfokus och engagemang för sitt arbete och brukarna upplevs vara väldigt nöjda med utförandet av insatser.

Verksamheten bedöms därför var välfungerande utifrån undersökta kriterier.

## **Rekommendationer**

Resultaten av granskningen återkopplas muntligt och skriftligt till VD och operativ chef som ges möjlighet att faktagranska innehållet innan rapporten färdigställs. Rapporten överlämnas sedan till ansvariga förvaltningar, som tar beslut om eventuella åtgärder verksamheten behöver vidta. Slutligen sker en återrapportering av granskningen till ansvariga nämnder.

## Källförteckning

- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:5) om lex Sarah
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete
- Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2014:2) om kunskaper hos personal som ger stöd, service eller omsorg enligt SoL och LSS till personer med funktionsnedsättning
- Socialtjänstlagen (2001:453)
- Socialstyrelsen (2024). Delaktighet och inflytande i arbetet med genomförandeplaner Kunskapsstöd till verksamheter för personer med funktionsnedsättning. [<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/kunskapsstod/2014-10-6.pdf>]
- Socialstyrelsen (2024). Det är mitt hem Vägledning om boende och boendestöd för personer med psykisk funktionsnedsättning. [<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/vagledning/2010-12-26.pdf>]
- Andersson, G. (2015). *Boendestöd – Stockholm Södertörn Gotland. Delrapport: intervjustudie*. FoU Södertörns skriftserie nr 133/15. 2015. [<https://su.diva-portal.org/smash/get/diva2:1605791/FULLTEXT01.pdf>]