

Inger Norin
Utvecklingsledare
08 560 397 98
inger.norin@ekero.se

Socialnämnden

Verksamhetsuppföljning boendestöd och resultat av NSPH:s brukarundersökning

Dnr SN13/82-700

Förslag till beslut

- 1) Socialnämnden noterar verksamhetsuppföljningen avseende boendestödet.
- 2) Socialnämnden noterar att nämndkontor social avser att genomföra en översyn av förfrågningsunderlag för tjänsten boendestöd.
- 3) Socialnämnden noterar planerade åtgärder av socialkontoret för utveckling och förbättring av beställarens uppdrag och rutiner till utföraren.
- 4) Socialnämnden noterar planerade åtgärder av Ekerö boendestöd för utveckling och förbättring av utförarens uppdrag och rutiner.
- 5) Socialnämnden ger nämndkontor social och socialkontoret i uppdrag att återkomma till Socialnämnden senast i juni 2015 med redovisning för utvecklingen och resultat av åtgärder enligt ovan.
- 6) Socialnämnden noterar för information resultat och analys av genomförd brukarundersökning av NSPH.

Sammanfattning av ärendet

Nämndkontor social har i september genomfört verksamhetsuppföljning av boendestöd hos de båda utförarna i kommunen, AdeoCare boendestöd och Ekerö boendestöd (Produktion omsorg).

I samband med uppföljningen har handläggare på socialkontoret (beställare) genomfört individuppföljning med brukare. Det framkommer att det finns behov av fortsatt förbättrings- och utvecklingsarbete för Ekerö boendestöd. Vidare finns områden hos beställaren som behöver utvecklas och förbättras.

NSPH (Nationell Samverkan för Psykisk Hälsa) har lämnat rapport med sammanställning av resultat till medverkande kommuner gällande enkäten *Brukarnas upplevelse av kvalitet inom boendestödet* (dnr SN13/82-29).

Sammanfattning av genomförd verksamhetsuppföljning presenteras i detta dokument med avseende på respektive utförare. Efter sammanfattningen görs en analys av nämndkontoret tillsammans med presentation av planerade åtgärder. I övrigt redovisas en kortare sammanfattning av brukarenkäten från NSPH.

Verksamhetsuppföljning av boendestöd

AdeoCare boendestöd

Verksamhetsuppföljning genomfördes av nämndkontoret 23/9 2014. Socialkontoret har i samband med det gjort en individuppföljning genom intervju med brukare.

AdeoCare är utförare av boendestöd sedan november 2013. Antalet brukare är sedan starten fyra personer.

Uppföljningen visar sammanfattningsvis bl.a. att:

- Verksamheten har en tydlig ledningsstruktur. Ingen personalomsättning. Personalen har för uppdraget adekvat utbildning och en gemensam kompetensutvecklingsplan. Det finns dokumenterade rutiner för introduktion av nyanställda.
- Verksamheten har ett dokumenterat ledningssystem och uppdragets innehåll och utförande följs regelbundet upp i syfte att utveckla och förbättra.
- Egna identifierade utvecklings- och förbättringsområden är genomförandeplan och en övergripande samverkan med socialkontoret.

- Individuppföljningen är begränsad till en brukare varför det inte är möjligt att analysera utförandet och brukarnas upplevelse mer ingående. Dock visar den uppföljning som skett att insatsen för brukaren bedöms god.

Nämndkontor social bedömer att brukarunderlagets begränsning inte medger möjlighet att i ett vidare perspektiv analysera hur och på vilket sätt uppfyllandet av innehållet i tjänsten motsvarar brukarnas behov. Dock bedöms det klart att verksamheten uppfyller övriga kvalitetskrav som framgår för hur och på vilket sätt tjänsten boendestöd ska utföras.

Ekerö boendestöd

Verksamhetsuppföljning genomfördes av nämndkontoret 19/9 2014. Socialkontoret har i samband med det gjort individuppföljningar genom intervju med brukare. Ekerö boendestöd hade vid tidpunkten för uppföljningen 63 brukare.

Uppföljningen visar sammanfattningsvis bl.a. att:

- Ekerö boendestöd har en tydlig ledningsorganisation och låg personalomsättning. Personalen har adekvat utbildning för uppdraget. Ny personal introduceras enligt upprättad rutin för ändamålet.
- Verksamheten har ett tydligt ledningssystem för kvalitet och kommer att påbörja ett arbete för Qualis-certifiering under kommande två-årsperiod.
- Verksamheten arbetar aktivt med att involvera brukare och anhöriga för utförandet av insatsen. Brukarundersökningar genomförs regelbundet i syfte att utveckla insatsen.
- Schemaläggning för att säkerställa personalkontinuitet och verkställighet av uppdrag inom fem arbetsdagar är problematiskt.
- Det finns behov av att utveckla innehållet och användandet av genomförandeplanen kopplat till uppdraget.
- Egna identifierade områden för utveckling och förbättring är främst hantering av synpunkter- och klagomål, verkställighet, avvikelserapportering samt genomförandeplaner.
- Individuppföljningen visar att brukarna generellt är nöjda med insatsen. Dock framkommer att några fått vänta på att insatsen ska påbörjas och att kontinuiteten gällande personal och överenskommen tid för utförande av insatsen behöver förbättras.

Nämndkontoret bedömer att det finns förbättrings- och utvecklingsområden vilket bekräftas av verksamheten. Ekerö boendestöd innehar majoriteten av de uppdrag vars brukare beviljats insatsen boendestöd. Det finns upprättade och dokumenterade system och rutiner för utförandet av insatsen dock fungerar inte detta fullt ut vilket påverkar det dagliga arbetet och i vissa fall får konsekvenser för brukarna.

Ekerö boendestöd har, efter nämndkontorets begäran, inkommit med en handlingsplan för hur uppmärksammade brister ska åtgärdas, se bilaga.

Analys av verksamhetsuppföljningen

Boendestöd är en komplex insats som ställer höga krav både vad gäller utförande och innehåll. Antalet brukare som beviljas boendestöd ökar och därmed även flera former av funktionsnedsättningar och problematik som uttrycker sig olika hos olika personer. Vikten av ett korrekt förhållningssätt, bemötande och kompetens är betydande för att utförandet av insatsen ska bli bra.

Som framkommit av individuppföljningen är brukarna generellt nöjda med den insats de beviljats. Boendestöd är för många avgörande för att kunna bo kvar i det egna hemmet. Det är dock viktigt att insatsen fylls med sådant innehåll att det är möjligt för boendestödet att arbeta förändringsinriktat och/eller bistå med stöd för att bevara fungerande funktioner. Insatsen ska inte ses som ett alternativ som beviljas när inget annat finns tillgängligt, det riskerar att urholka betydelsen av insatsen.

Nämndkontoret uppmärksammar i verksamhetsuppföljningen att det finns utvecklingsområden för beställaren att åtgärda för att tjänsten boendestöd ska bli funktionell och välfungerande för brukare och utförare. Områdena avser "skallkraven" verkställighet och upprättande av genomförandeplan i förfrågningsunderlaget samt innehållet i uppdraget från beställare och rutiner vid skickat uppdrag.

Verkställighet

Tiden mellan erhållet uppdrag och verkställighet, fem dagar, bedöms som alltför begränsad. Insatsen boendestöd är i de allra flesta fall inte en akutstyrd insats. Behovet av insats är inte av sådan karaktär att det är avgörande att insatsen startas inom fem dagar.

I de fall tiden för kortare verkställighetstid är avgörande, avser oftast personer som redan har insatsen beviljad och som under en tid vårdats inom slutenvård. I dessa fall är boendestöd redan ”stand by” för att återuppta insatsen med kort varsel när brukaren skrivs ut.

Uppföljningen visar att nya uppdrag får konsekvenser för, i detta fall Ekerö boendestöd, om det ska utföras inom fem arbetsdagar. Behov av byten av boendestödjare hos brukare och avvikelser gällande verkställighet har över tid varit problematisk och har inte kunnat förbättras. En utökad tid för verkställighet skulle innebära bättre möjligheter att planera för bästa utförande av insatsen och minimera behovet av byte av boendestödjare hos brukarna.

Nämndkontor social avser att göra en översyn av nuvarande förfrågningsunderlag vad gäller tid för verkställighet.

Genomförandeplan

Genomförandeplanen är en överenskommelse med brukaren och ska fungera som ett redskap för utföraren i arbetet för hur uppdraget praktiskt ska genomföras tillsammans med brukaren. Brukarens delaktighet i utformandet av genomförandeplanen är avgörande och ger beställaren kvittens på att målsättningen med insatsen uppfattats rätt.

Enligt nuvarande förfrågningsunderlag ska utföraren upprätta en genomförandeplan tillsammans med brukaren och eventuell företrädare inom 14 arbetsdagar.

Nämndkontoret bedömer att det finns anledning att förlänga tiden för när genomförandeplanen ska ha upprättats. För att genomförandeplanen ska vara ett meningsfullt arbetsdokument behöver det först skapas ett förtroende mellan brukare och boendestödjare. För beställaren är det viktigare att den genomförandeplan som inkommer har ett innehåll som överensstämmer och kvitterar uppdragets målsättning.

Nämndkontor social avser att göra en översyn av nuvarande förfrågningsunderlag vad gäller tid för inkommen genomförandeplan.

Uppdrag från beställare och gemensam rutin

Nämndkontoret och socialkontoret har identifierat att det finns utvecklingsbehov för innehållet i beställarens uppdrag och att rutinen

för hur och på vilket sätt kommunikationen med utförare sker vid nya uppdrag, behöver bli en och samma från beställaren.

Beställaren behöver förtydliga *syftet med uppdraget* där det på ett mer konkret sätt beskrivs *varför* det finns behov av insatsen. Ett tydligare uppdrag ger utföraren underlag för hur genomförandeplanen ska utformas på bästa sätt tillsammans med brukaren.

Vidare framkommer vid uppföljningen att styrningen av tiden för när uppdraget ska utföras (dag/-ar i veckan och tidpunkt) är problematisk. En för ingående styrning från beställare försvårar för utförare att kunna trygga personalkontinuitet. Det bör vara upp till brukare och utförare att komma överens om detta i genomförandeplanen som upprättas.

I enskilda fall kan styrning av tid behöva ske om funktionsnedsättningens uttryck/svårighet ställer krav på att insatsen behöver utföras särskilda dagar/tider. Generellt bedöms detta dock inte vara nödvändigt utan bör kunna skötas av utföraren och brukaren tillsammans.

Det finns olika *rutiner* inom socialkontoret för hur och på vilket sätt ett nytt uppdrag initieras hos utförare. Beställningen skickas via verksamhetssystemet men både innan och efter det att uppdraget har kvitterats som mottaget av utföraren, finns olika arbetsgångar inom socialkontoret.

Socialkontoret är *en* beställare av insatser såsom boendestöd och det finns skäl att se över nuvarande rutiner inom socialkontoret och skapa gemensamma rutiner för hur initiering och uppdrag till utföraren ska ske.

Socialkontoret avser att utveckla och förbättra innehållet i uppdrag samt rutiner avseende initiering och kommunikation med utförare i samband med uppdrag.

Brukarundersökning genomförd av NSPH

Ekerö kommun har tillsammans med åtta andra kommuner i och utanför länet deltagit i NSPH:s enkätundersökning till brukare med boendestöd. Undersökningens syfte har varit att mäta om personer med boendestöd upplever att de får stöd med god kvalitet, se bilaga.

Ekerö kommun har deltagit i undersökningen för brukare i ordinärt boende med boendestöd som insats.

Svarsfrekvensen är låg, 245 personer av 484 tillfrågade. Av dessa bodde 173 personer i ordinärt boende med insatsen boendestöd.

Enkäten bygger på skattningar inom områdena: bemötande, delaktighet, stöd, avskild miljö, trygg miljö och boendestödsspecifik kvalitet

Generellt upplever brukarna en hög kvalitet inom de olika områdena dock framgår att de som skattar högst är de som bor i ordinärt boende.

Den presenterade rapporten avser enbart resultatet för alla medverkande kommuner tillsammans. En rapport med resultatet för respektive kommun kommer att sammanställas och delges kommunerna. Det bör från denna ge en tydligare indikation om hur kvaliteten av boendestödet upplevs av brukarna i Ekerö kommun. Nämndkontor social kommer att återkomma till Socialnämnden med resultatet av denna rapport.

Beslutsunderlag

Tjänsteutlåtande 2014-11-13

Uppföljning av utförare – AdeoCare boendestöd

Uppföljning av utförare – Ekerö boendestöd (Produktion omsorg)

Handlingsplan Ekerö boendestöd 2014-11-12

NSPH Brukarnas upplevelse av kvalitet inom boendestödet

Lena Burman Johansson
Chef Nämndkontor social

Inger Norin
Utvecklingsledare

Daniel Liljekvist
Utvecklingsledare

Beslutet expedieras till

Socialkontoret

AdeoCare – boendestöd

Ekerö boendestöd – Produktion omsorg