

Uppföljning av utförare - Boendestöd

Utförare: AdeoCare

Adress: Bryggavägen 100

Verksamhetschef: Hilde Knapasjö, hilde.knapasjo@adeocare.se

Uppföljningen genomförd 2014-09-23: Hilde Knapasjö (verksamhetschef), Annika Lassesson (teamledare), Josephine Nordin (LSS-handläggare), Daniel Liljekvist (utvecklingsledare), Inger Norin (utvecklingsledare).

Antal brukare: 4

Sammanfattande bedömning:

Uppföljningen har skett genom intervjuer med ansvariga för verksamheten med föreliggande dokument som underlag för bedömningen om uppfyllande av tjänsten boendestöd. De dokument som begärts har inkommit och granskats. Handläggare från LSS har genomfört individuppföljning.

Det finns en tydlig ledningsstruktur och verksamheten har inte någon personalomsättning. En teamledare har under året tillkommit med ansvar att bl.a. ta emot uppdrag, schemaläggning. Personalen har adekvat utbildning eller kompetens för uppdraget. Det finns en gemensam kompetensutvecklingsplan och rutin för introduktion av nyanställda.

Verksamheten har ett dokumenterat ledningssystem. Uppdraget följs systematiskt upp och bearbetas vid regelbundna möten i syfte att utveckla boendestödet. Egenkontroll för utförandet av insatsen planeras att genomföras.

Verksamheten har identifierat egna behov av utveckling och förbättring av genomförandeplanen och ökad samverkan på övergripande nivå med socialkontoret.

Individuppföljningens omfattning är begränsad och har enbart skett med en brukare. Den visar dock att insatsen bedöms som god av den enskilde som upplever att det finns möjlighet att tillsammans med boendestödjaren utforma insatsen enligt uppdraget.

Verksamheten bedöms i sin helhet som god och uppfyller i all väsentlighet de kvalitetskrav som framstår i uppdraget för tjänsten boendestöd. Med anledning av det ytterst begränsade brukarunderlaget är det inte möjligt att dra djupare slutsatser kring utförandet av tjänsten hos den enskilde och dennes upplevelse av och hur behovet tillgodoses enligt lagstiftningens intentioner.

Ledning

Uppfyller verksamhetens ledning kompetenskraven enligt avtalet? Ja x Nej

Beskriv ledningsorganisation

Hilde Knapasjö är verksamhetschef för AdeoCare boendestöd och hemtjänst i Ekerö kommun och har det dagliga arbetsmiljö- och personalansvaret, kundkontakt/anhörigkontakt och ansvar för kvalitetsuppföljningar. Vidare är VD:n Patrik Livijn ansvarig för företagets ekonomiska och delvis administrativa uppgifter. Erik Dahlberg arbetar bl.a. med företagets tekniska utvecklingsarbete. Sedan maj har företaget en anställd teamledare, Annika Lassesson som ansvarar för AdeoCares schemaläggningar inom både boendestöd och hemtjänst, tar emot uppdrag, utför stickprover för hur uppdragen utförs hos brukare samt kund/anhörig/personalkontakt.

Har någon förändring skett i ledningen det senaste året? Ja x Nej

Teamledare tillkommit.

Är någon förändring planerad? Ja Nej x

Övriga kommentarer:

Begärda dokument:

- Ledningsorganisation

Personal

Totalt antal anställda

3 anställda som arbetar med boendestöd.

Totalt antal anställda omräknat till helårsarbetare

2

Totalt antal timanställda

1

Kommentar:

Arbetar 3 dagar i veckan med boendestöd och resterande med hemtjänst.

Andel av tillsvidareanställd personal med adekvat utbildning

1 undersköterska med mentalskötarutbildning och 1 undersköterska med akutsjukvårdsutbildning. Akutundersköterskan anges ha lång erfarenhet inom yrket.

Kompetensnivå hos timanställd personal

Undersköterska inriktning mentalskötare. Planerad att gå en särskild utbildning för boendestöd.

Hur stor andel av arbetet utförs av timanställd personal?

Timanställd personal arbetar 3 dagar per vecka med boendestöd och har ansvar för 2 egna brukare.

Annan för uppdraget relevant kompetens i verksamheten.

1 person har utbildning i demens. Vidare har verksamheten god kompetens inom neurologiska tillstånd.

Personalomsättning tillsvidareanställda det senaste året

(andel av helårsarbetare)

Nej

Kommentar:

Finns aktuell kompetensutvecklingsplan

Ja x Nej

Kommentar/beskriv innehållet i planen:

Verksamheten har en samlad kompetensutvecklingsplan där inplanerade aktiviteter såsom utbildning riktad specifikt till personal som arbetar som boendestödare ingår. Den utbildning som timanställda boendestödare ska genomgå planeras även erbjudas övriga boendestödare. Vidare innehåller planen utbildning i förflyttningsteknik, demensutbildning, utbildning i ledningssystem/administration, uppdragsutbildning gällande åldrandets utmaning samt årsåterkommande första-hjälpen utbildning.

Beskriv arbetssätt för att säkerställa att rätt kompetens finns för att bemöta brukarna utifrån deras funktionsnedsättningar.

Det låga antalet brukare har inneburit att efterfrågan efter specifik kompetens för särskild målgrupp inte uppstår. Man uppger att om behov uppstår så anställs personal med rätt kunskap/kompetens utifrån den enskildes behov.

Beskriv arbetssätt för att säkerställa att rätt kompetens finns vid plötsliga förändringar i brukarens behov

Om behoven förändras och inte kan tillgodoses med den personal som finns så planerar AdeoCare att nyanställa personal med rätt kompetens. Verksamheten anger att inga väsentliga förändringar som påverkat brukarnas behov av stöd och insatser skett sen de fick uppdragen.

Finns rutiner för introduktion av nyanställda

Ja x Nej

Har personalen någon form av handledning

Ja x Nej

Kommentar:

Teamledare träffar personalen var för sig varje vecka för diskussion kring svårigheter/möjligheter och förhållningssätt i uppdragen. Personalen har även tillgång till teamledare och verksamhetschef dagligen om behov uppstår. Vidare finns möjlighet att lyfta frågor vid APT-träffar var 14:e dag. I dagsläget erbjuds inte extern handledning då behovet inte uppges finnas.

Hur sker introduktion av nyanställda?

Nyanställd personal tas emot och introduceras av teamledare som går igenom rutinpärmen för verksamheten, underskrift av tystnadsplikt, hur dokumentationen fungerar, telefoni osv. Tid för introduktion varierar från person till person men omfattar minst 2 arbetsdagar och kan vara upp till 1 vecka.

Finns rutin för att informera personalen om tystnadsplikt?

Ja x Nej

Beskriv arbetssätt för personalkontinuitet.

Brukaren har en boendestödare. Med anledning av att antalet brukare är få har det inte blivit aktuellt att introducera fler hos brukaren. Man planerar dock för att samtliga 3 boendestödare ska introduceras hos vardera brukare för att tillförsäkra en god kontinuitet vid oplanerad frånvaro.

Begärda dokument:

- Kompetensutvecklingsplan
- Rutin för nyanställda

Kvalitetsarbete, uppföljning och utvärdering

Finns dokumenterat ledningssystem enligt SOSFS 2011:9? Ja x Nej

Beskriv hur ni arbetar med att systematiskt utveckla kvaliteten i verksamheten

En aktiv diskussion kring uppdraget förs internt inom verksamheten. Vidare arbetas det kontinuerligt med uppföljning hos brukare, ibland tillsammans med anhöriga. Man undersöker nu möjligheten till sk ledsagarkort, som kan möjliggöra för personalen att följa brukaren till olika former av aktiviteter. Ledningen planerar vidare för att påbörja egenkontroll av utförandet av insatsen till brukarna.

Beskriv personalens delaktighet i detta arbete

Verksamheten tillsammans med personalen har en pågående dialog om utvecklingsområden för tjänsten bl.a. genom APT-möten där kvaliteten för brukaren är i fokus.

På vilket sätt är brukare och/eller dennes företrädare delaktiga?

Det finns en aktiv kontakt med brukare och anhöriga med diskussion kring brukarens önskemål i insatserna. Verksamheten strävar efter att ha en god relation till de anhöriga för att insatsen ska kunna genomföras på ett så bra sätt som möjligt.

Beskriv former för brukarundersökningar

Det planeras för hembesök/stickprov hos brukare. Uppföljning ska ske genom frågeformulär där brukaren svarar muntligt på frågor. Liknande metod har genomförts inom hemtjänsten.

Beskriv rutin för hantering av synpunkter och klagomål

I varje brukarpärm finns en blankett för synpunkter och klagomål. Synpunkter och klagomål tas emot och hanteras omgående av verksamhetschef.

Beskriv rutin för anmälan om missförhållanden enligt Lex Sarah

Blankett för anmälan finns i varje brukarpärm. Personal som upptäcker ett missförhållande skriver anmälan och lämnar till verksamhetschef som hanterar den enligt gällande rutin.

Beskriv rutin för anmälan av personskada

Blankett för detta finns och lämnas till verksamhetschef för vidare hantering.

Begärda dokument:

- Ledningssystem enligt SOSFS 2011:9
- Senaste kvalitetsuppföljningen
- Senaste brukarundersökningen

Verkställighet av biståndsbeslut

Beskriv arbetssätt för att garantera verkställighet av uppdrag inom 5 arbetsdagar

Inför uppstarten av tjänsten i november -13 gjordes förfrågningar i befintlig personalgrupp inom hemtjänsten om intresse för att arbeta som boendestödjare och som hade rätt utbildning och kompetens. Personalresurs fanns att tillgå när boendestöd startade. De nuvarande brukarna är desamma som vid uppstarten då de flesta av uppdragen mottogs – därmed har inte frågan om verkställighet inom 5 dagar ännu uppstått. Vid uppdragsstarten genomfördes gemensamma möten mellan handläggare, boendestödjare och brukare.

Beskriv arbetssätt för att garantera verkställighet av uppdrag under kvällar och helger

Ingen av nuvarande brukare har insats kvällar och helger. Om insatser för kvällar och helger skulle bli aktuellt planerar AdeoCare att anställa personal särskilt för de insatserna.

Beskriv planeringen för att i fortsättningen klara verkställighet av uppdrag

Vid fler uppdrag planerar AdeoCare att anställa mer. Vidare planeras det då att anställas en separat teamledare för boendestödspersonalen så att det finns utrymme att klara en ökad personalstyrka.

Hur säkerställs det att uppdraget utförs i enlighet med brukares beställning?

Uppstartsmötet tillsammans med handläggare är viktigt där målen för uppdraget går igenom gemensamt och där det ges möjlighet till förtydliganden i uppdraget. Genom kontinuerlig dialog med brukaren säkras uppdraget.

Beskriv rutin för hur avvikelser från beställning dokumenteras och återrapporteras till beställaren

Teamledare meddelar till ansvarig för inrapportering till beställaren. Om det finns förändrade behov i tidsramen kontaktas handläggaren för information. Månatliga uppföljningar av avvikelser sker, ex att brukaren inte tar emot boendestödet.

Begärda dokument

- Rutiner för verkställighet av uppdrag
- Rutin för avvikelserapportering

Kvalitet för den enskilde

Har alla brukare en kontaktperson?

Ja x Nej

Två personal har vardera 1 brukare. En personal har två brukare.

Beskriv arbetssätt för kontinuitet i stödet till brukare

En personal till varje brukare. Det planeras för introduktion av personalen till alla brukare. Kontinuitet eftersträvas och tanken med att introducera fler personer för brukaren avser inte att kunna byta ut någon dock att det ska finnas en annan känd person för brukaren som kan ersätta vid kortare oplanerade frånvarotillfällen.

Beskriv arbetssätt för att säkerställa brukares självständighet

Verksamheten strävar efter att arbeta med ”händerna på ryggen”. Genom motiverande arbete ska brukaren uppmuntras att ”göra själv” och på så sätt bevara och utveckla det friska och arbeta med det.

Beskriv arbetssätt för att säkerställa brukares integritet

Verksamheten strävar efter att arbeta med ”Inga bilar med logga används när man åker hem till brukare, heller inte arbetskläder. Det är uttalat att det inte pratas om brukare vid informella möten som fikaraster osv.

Beskriv arbetssätt för att säkerställa brukares självbestämmande och delaktighet

Motivation. Man bjuder in till delaktighet och är flexibla i mötet med brukaren. Rutiner och tider kan ibland behöva ändras för att tillgodose brukarens behov just då. Det finns ett genuint intresse av att arbeta med målgruppen.

Beskriv arbetssätt för att kunna bemöta nya målgrupper och förändringar i behovsbilder

Utbildning och handledning för att möta upp behov. Verksamheten eftersöker den kompetens de är i behov av.

Begärda dokument:

- Uppdragsbeskrivning samt rutiner för stöd-/kontaktperson

Genomförandeplan

Hur stor andel av brukarna har aktuell genomförandeplan motsvarande uppdraget?

Tre brukare av fyra har en genomförandeplan. En saknar av särskilda skäl där situationen gör att personalen inte kan upprätta en genomförandeplan.

Beskriv arbetssätt för att säkra att samtliga brukare har en aktuell genomförandeplan

Kontaktperson går igenom genomförandeplanen tillsammans med brukare, den skrivs rent på kontoret i två exemplar och skrivs under av berörda personer. Brukaren erhåller ett ex och ett förvaras på kontoret. Kopia på genomförandeplan skickas till handläggare.

Det framförs önskemål att uppdraget kunde innehålla lite mer bakgrundsinformation om brukaren som, vid behov kan vara bra att ha med sig när bl.a. genomförandeplan ska upprättas.

Har genomförandeplan upprättats tillsammans med den enskilde och/eller dennes företrädare?

Ja Nej

Hur säkerställs det att samtliga genomförandeplaner uppfyller Socialnämndens riktlinjer på innehållet?

Det finns en mall på kontoret vad innehållet ska bestå i. Mallen utgår ifrån Socialnämndens riktlinjer. Det framkommer önskemål att gemensamt med socialkontoret, utveckla genomförandeplanen.

Beskriv arbetssätt för hur genomförandeplanen används i det dagliga arbetet

Insatserna i uppdraget och brukarens önskemål är tillgängliga genom AdeoCares system Mobil Omsorg. Genomförandeplanen finns tillgänglig i pärmen hos brukaren. Planen har främst större mål och AdeoCare är intresserade av att delta i ett eventuellt utvecklingsarbete kring hur planen används.

Beskriv rutin vid brukares förändrade behov

En ny genomförandeplan upprättas vid behov och skickas till handläggare.

Beskriv rutin för uppföljning och revidering av genomförandeplanen

Genomförandeplanen följs upp minst var 6:e månad och revideras om behov finns. Ny plan skickas till handläggare.

Dokumentation**Beskriv rutiner för social/omvårdnadsdokumentation**

All dokumentation sker genom Mobil omsorg och görs efter varje besök. Bara den personal som arbetar med boendestöd har tillgång till dokumentationen. Teamledare går in i dokumentationen och säkerställer att dokumentationen har hamnat rätt och är korrekt framförd.

Får den enskilde eller dess företrädare ta del av dokumentationen? Ja Nej

Beskriv rutiner för informationsöverföring mellan berörda medarbetare och mellan arbetspass

Inte aktuellt då uppdragen utförs måndag-fredag dagtid.

Hur förvaras dokumentationen?

Digitalt i ledningssystem MobilOmsorg som lagras på servrar hos företag i Sverige.

Samverkan**Beskriv arbetssätt för samverkan med socialkontoret vad gäller brukare**

Sker främst genom mail- och telefonkontakt. Det framkommer önskemål om kontinuerlig samverkan med socialkontoret som inte är fokuserad på enskilda brukare utan mer övergripande.

Beskriv arbetssätt för samverkan med hälso- och sjukvården/psykiatrin /beroendevård vad gäller brukare

Boendestödet följer med brukare som stöd om behov finns. Man hjälper även till att boka tider inom bl.a. hälso-sjukvården om brukaren önskar. Inga kontakter med andra vårdgivare sker över huvudet på brukaren, enbart kontakter vid eget önskemål.

Beskriv arbetssätt för samverkan med övriga för brukare viktiga personer och aktörer

Det ingår i det dagliga arbetet att med samtycke ta de kontakter som behövs. Man överenskommer även att möta upp brukaren vid ex daglig verksamhet/sysselsättning.