

2014-09-19

Uppföljning av utförare - Boendestöd

Utförare: Ekerö boendestöd

Adress: Bryggavägen 5

Verksamhetschef: Eva Busch, eva.busch@ekero.se

Uppföljningen genomförd: Carina Fohlin (sektionschef), Eva Busch, Heidi Aronsson (socialsekreterare), Josephine Nordin (LSS-handläggare), Inger Norin (utvecklingsledare), Daniel Liljekvist (utvecklingsledare).

Antal brukare: 63

Sammanfattande bedömning:

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

Det finns en tydlig ledningsstruktur för hur och på vilket sätt verksamheten skall ledas och insatsen utföras. Verksamheten har en mycket låg personalomsättning. Samtlig personal har adekvat utbildning för uppdraget. Det finns en gemensam kompetensutvecklingsplan och rutin för introduktion av nyanställda.

Verksamheten arbetar efter produktionsområdets gemensamma ledningssystem och den egna måltavlan avser att konkretisera och synliggöra verksamheten utifrån kommunens och socialnämndens mål. Regelbundet kvalitets- och värdegrundsarbete sker vid gemensamma möten. Vidare kommer kvalitetssäkring att påbörjas genom Qualis-certifiering under kommande två-årsperiod.

Brucarundersökningar sker varje år för utveckling av det fortsatta arbetet. Under 2014 inväntas kvalitetsmätning genomförd av NSPH.

Verksamheten har identifierat egna områden för fortsatt förbättring och utveckling; hantering av synpunkter och klagomål, verkställighet av uppdrag, avvikelserapportering, upprättande av genomförandeplaner samt förbättra samverkan med socialkontoret.

Individuppföljningen visar att brukarna generellt är nöjda med insatsen men att det finns tydliga utvecklingsområden för ökad personalkontinuitet och utförandet av insatsen på utsatt tid. Vidare visar individuppföljningen att det finns skäl att analysera på vilket sätt den enskildes upplevelse av delaktighet och självbestämmande kan utvecklas utifrån uppdrag och genomförandeplan.

Verksamheten bedöms i stora delar uppfylla krav på fastställda och dokumenterade rutiner och ledningssystem som ska stå som garant för att verksamheten fungerar och för utförandet enligt uppdraget för tjänsten boendestöd. Dock framkommer brister och svårigheter i utförandet som visar på att upprättade system och rutiner inte fungerar vilket får

konsekvenser för uppdraget i sin helhet. Verksamheten har ombetts att upprätta en handlingsplan för på vilket sätt dels de egna identifierade utvecklings- och förbättringsområdena ska åtgärdas men även de områden som nämndkontoret bedömer av särskild vikt, dvs personalkontinuitet och brukarnas möjlighet till delaktighet och självbestämmande (genomförandeplanen).

Ledning

Uppfyller verksamhetens ledning kompetenskraven enligt avtalet?

Ja Nej

Beskriv ledningsorganisation

Carina Fohlin är sektionschef för bl a hemtjänst och boendestöd i intern produktion. Eva Busch är verksamhetschef för boendestöd och Solrosen. Eva Busch har sen våren 2014 en samordnare på ca 20 % i boendestödet som assisterar med bl a schemaläggning, uppdragsfördelning och bemanning.

Har någon förändring skett i ledningen det senaste året?

Ja Nej

Är någon förändring planerad?

Ja Nej

Övriga kommentarer:

Boendestöd har flyttats över från sektionen för funktionsnedsättning till Carinas sektion. Vidare har samordnaren tillkommit under våren.

Inom enheten finns det funderingar om att göra en tydligare uppdelning efter brukares behov. Ekerö boendestöd arbetar idag med brukare som har stora variationer i behov och erfarenheten har varit att en viss uppdelning redan finns gällande vissa typer av funktionsnedsättningar, där viss personal fungerar bättre. Inget har bestämts gällande detta.

Begärda dokument:

- Ledningsorganisation

Personal

Totalt antal anställda

12 st

Samordnare arbetar 80% som boendestödjare och 20% som samordnare. Föräldraledig och sjukskriven personal är ersatt med timvikarier. Enhetschef tillkommer med 50%.

Totalt antal anställda omräknat till helårsarbetare

11,4

Totalt antal timanställda

4 st

Kommentar:

Då arbetet i verksamheten i mångt och mycket kräver hög nivå av förtroende och goda, inarbetade relationer mellan brukare och personal kan det vara svårt att använda vikarier.

Andel av tillsvidareanställd personal med adekvat utbildning

Samtlig personal.

Utöver mentalskötare finns det 2 socionomer och 1 psykiatrisjuksköterska.

Kompetensnivå hos timanställd personal

2 mentalskötare, 1 undersköterska som studerar till beteendevetare och 1 socionom. Socionomen arbetar mycket inom verksamheten och har egna brukare.

Hur stor andel av arbetet utförs av timanställd personal?

Timanställda utför arbete som motsvarar mellan 1-2 heltidstjänster vilket sker på timmar. Delvis för att täcka vid ordinarie personals frånvaro, men även för att täcka faktiskt behov av personal som är utöver ordinarie personalgrupp.

Till viss del går timanställda på löpande schema. Främst används de vid förekommande behov. Det förekommer att timanställda används för att komma igång med nya uppdrag. Detta då det kan vara svårt att friställa ordinarie personal vid nytt uppdrag för att klara verkställighet inom 5 arbetsdagar.

Detta då verksamheten upplever en svår schemaläggning för personalen, där förändringar för enstaka anställda utifrån nya uppdrag ger återverkningar för hela personalgruppen. Detta beror delvis på att uppdragen till verksamheten gällande enskilda brukare av olika anledningar kan vara svåra att passa in i personalens schema. Upplevelsen finns att uppdragen kan se väldigt olika ut beroende på vilken sektion det kommer ifrån. Specificerade klockslag i uppdragen kan försvåra schemaläggning. Vidare upplever verksamheten att detta pusslande måste göras då de inte kan ha luft i anställdas scheman. Till detta ska det tilläggas att samtlig personal ej kan arbeta med samtliga brukare utifrån brukarens behov. I det hela innebär det att den timanställda personalen utför en stor del av arbetet, men då verksamheten upplever snabba förändringar bland brukarens behov samt omfattning av tid i uppdragen innebär det att en permanent utökning av bemanning inte är aktuell utifrån att det från en månad till en annan kan skilja sig 25 % i uppdrag.

Verksamheten arbetar nu med omvärldsbevakning för att hitta nya former för att hantera situationen.

Annan för uppdraget relevant kompetens i verksamheten.

Personal med utbildning inom friskvård samt kost finns. 3 personal i ordinarie personalgrupp har lång erfarenhet inom boendestöd och används för stöd och handledning av resterande personalgrupp.

Personalomsättning tillsvidareanställda det senaste året

(andel av helårsarbetare)

2 personal är föräldralediga, 1 är långtidssjukskriven. I övrigt obefintlig personalomsättning.

Kommentar:

Befintliga timanställda används, dock har vikarier ej kunnat anställas för löpande vikariat p g a tidigare nämnd osäkerhet i uppdragen

Finns aktuell kompetensutvecklingsplan

Ja Nej

Kommentar/beskriv innehållet i planen:

Individuella planer för tillsvidareanställd personal finns liksom aktuell plan för hela enheten. Planen revideras utifrån nya behov.

2 anställda går en 2-årig psykiatriutbildning. Samordnaren går ledarskapsakademien.

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

Samordnaren går på uppstartsmöten med brukare. Där kartläggs kriterier som måste uppfyllas för att en personal ska kunna åta sig uppdraget. Den personal som bäst uppfyller brukarens behov tilldelas uppdraget. Ifall svårigheter i relationen till brukaren inträffar inhämtas stöd från personalgruppen, alternativt åtar sig annan personal uppdraget.

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

Främst används befintlig kompetens inom personalgruppen. Kontakts tas även med socialkontoret och stöd kan sökas via handledning vid behov.

Finns rutiner för introduktion av nyanställda

Ja Nej

Har personalen någon form av handledning

Ja Nej

Kommentar:

Metod- och/eller processhandledning sker med extern handledare var fjärde vecka. I vardagligt arbete används intern kunskap och erfarenhet.

Hur sker introduktion av nyanställda?

Vid nyanställning går personalen bredvid ordinarie under 2 arbetsdagar, med besök främst hos brukare som kan ta emot okänd personal. Vidare görs genomgång av verksamhetens rutiner gällande uppdragets krav i LOV-underlaget, uppdrag, genomförandeplaner, vårdplan m m.

Finns rutin för att informera personalen om tystnadsplikt?

Ja Nej

Beskriv arbetssätt för personalkontinuitet.

Personalkontinuiteten fungerar tillfredsställande under rådande förutsättningar och planeringen sker helatiden för att ge så god kontinuitet som möjligt. Varje brukare har 2 ordinarie boendestödare, dock har vissa uppdrag varit så pass tidskrävande att uppemot 5 boendestödare kan haft kontakt per vecka. Detta gäller främst brukare med boendestöd enligt LSS. Personalgruppen var tidigare uppdelade i 3 mindre grupper, men har nyligen återförts till 1 stor grupp. Detta skedde då förändringar hos 1 brukare gav återverkningar i hela personalstyrkan.

Övriga kommentarer:

Ersättningslös restid upplevs som ett bekymmer, då mycket resande sker i arbetet.

Vidare upplever verksamheten att det finns brukare som beviljats boendestöd, men som egentligen har behov av en annan sorts insats än boendestöd i egen lägenhet, möjligtvis någon annan boendeform.

Verksamheten har gjort bedömningen att många brukare har reella behov som överstiger de maximala 20 timmar/vecka och/eller har behov av tätare tillsyn och av att tillhöra ett sammanhang för att känna sig trygg.

Begärda dokument:

- Kompetensutvecklingsplan för enheten
- Rutin för nyanställda

Kvalitetsarbete, uppföljning och utvärdering**Finns dokumenterat ledningssystem enligt SOSFS 2011:9?**Ja Nej **Beskriv hur ni arbetar med att systematiskt utveckla kvaliteten i brukaret**

Verksamheten arbetar aktivt med intern produktions mål och sektionens måltavla. Måltavlan är en konkretisering av kommunens och socialnämndens mål som används för att synliggöra verksamhetens förflyttning och av ledningen för en aktiv uppföljning av verksamheten.

Verksamheten planerar för att bli Qualis-certifierade under 2015-2016.

Beskriv personalens delaktighet i detta arbete

Kvalitet och värdegrundsarbete är en stående punkt vid varje APT. I det dagliga arbetet sker en aktiv dialog i personalgruppen kring kvalitet för brukarna.

Måltavlan ska nu bearbetas och ytterligare konkretiseras av personalen.

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

Brukare ska främst vara delaktiga, dock kan en anhörig istället bli involverad i kvalitetsarbetet när en brukare så godkänner. Detta beror på brukaren och dennes behov och är en avvägning.

I det planerade Qualis-arbetet kommer brukare och om brukare så önskar deras anhöriga att involveras genom bl a enkäter.

Kommunens anhörigkonsulent har en aktiv kontakt med anhöriga till utförarens brukare.

Beskriv former för brukarundersökningar

Brukarundersökning genomförs årligen. För innevarande år har ingen gjorts då NSPH har genomfört en kvalitetsmätning. Nästa år kommer en mätning göras genom Qualis. Brukarundersökningen analyseras gemensamt i verksamheten och används för att finna indikatorer för fortsatt utvecklingsarbete. Dock är upplevelsen att svarsfrekvensen är låg, ca 1/3 svarar.

Beskriv rutin för hantering av synpunkter och klagomål

Skär enligt intern produktions riktlinjer. De skrivs ner och återkopplas till berörd brukare. Vidare upprättas en åtgärdsplan. Ibland kan socialkontoret medverka för att indirekt framföra synpunkter eller klagomål, vilket då berott på att brukaren ej velat vända sig direkt till sin personal.

Det framkommer att det finns en otydlighet eller missuppfattning gällande när handläggare vidarebefordrar synpunkter eller klagomål från brukare – verksamheten har inte uppfattat att detta ska hanteras på samma sätt som när brukare/anhörig själv lämnar synpunkter eller klagomål. Vidare ska handläggare informera brukaren som vill ha hjälp med att framföra synpunkter eller klagomål att det kommer att dokumenteras och lämnas till ansvarig chef som i sin tur ska hantera detta enligt befintliga rutiner. Här finns behov av förbättring från både beställare och utförare.

Beskriv rutin för anmälan om missförhållanden enligt Lex Sarah

Rutin finns i rutinpärm, vilket samtlig personal ska känna till. Vid anmälan skickas den vidare till produktionschef för fortsatt behandling.

Beskriv rutin för anmälan av personskada

Ny rutin för anmälan finns i det nya systemet SMART, där personalen fyller i avvikelser och systemet omhändertar den för fortsatt arbete.

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

Gemensamma uppstartsmöten mellan brukaren, Ekerö boendestöd och handläggaren på socialkontoret genomförs för verkställighet av uppdrag. Detta för att ge en god kontinuitet till brukaren från handläggarens kontakt och beslut till beställt uppdrag.

Det anges som en bidragande orsak till att verkställighet kan vara svårt att klara, då samtliga parter måste finna en gemensam tid för mötet. Vidare kan det ytterligare försvåras då brukare ibland tackar nej till de första kontakterna, vilket drabbar möjlig verkställighet. Det upplevs att uppdrag utfört inom tidgällande ramar för verkställighet då behöver ställas mot kvalitet.

Former för start och verkställighet av uppdrag är ett utvecklingsområde som både verksamheten och handläggare kvitterar.

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

Brukare med insatser under kvällar och helger är idag ovanliga. Verksamheten beordrar in ordinarie personal på övertid för att klara verkställighet och utförande av uppdrag.

Beskriv planeringen för att i fortsättningen klara verkställighet av uppdrag

Verksamheten anger det som ett föreliggande förbättringsområde. Uppstarten av ett uppdrag är ytterst viktigt för att kunna bedriva ett bra arbete. Som tidigare nämnts används idag timanställda för att avhjälpa situationen. Vidare används schemaläggning för att försöka lösa det optimalt, dock kan det innebära att andra brukare behöver bortprioriteras. Detta skapar en motsättning mellan kvalitet för brukare kontra utfört uppdrag.

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

För uppdragets inledande fas görs en plan för genomförande. Sedan upprättas en genomförandeplan kring det fortsatta arbetet. Kommunikation mellan boendestödjarna sker vid gemensamma möten och löpande vid behov. Nuvarande datorsystem är ej optimalt för att säkerställa genomförandet. Verksamheten tar emot och kvitterar uppdrag i Pulsen Combine men inväntar fortfarande inträde i dokumentationsdelen.

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

Rutin finns, där boendestödjaren ska kontakta handläggare vid socialkontoret. Detta fungerar inte optimalt idag och anges som ett förbättringsområde.

Begärda dokument

- Rutiner för verkställighet av uppdrag
- Rutin för avvikelserapportering

Kvalitet för den enskilde**Har alla brukare en kontaktperson?**Ja Nej**Beskriv arbetssätt för kontinuitet i stödet till brukare**

Kontaktpersonen är ansvarig för uppdragets löpande genomförande, vilket innefattar kontakt med brukaren och säkerställande av att genomförandeplan upprättas samt revideras. Verksamhetens nuvarande situation och/eller brukarens behov innebär att oavsedda byten av kontaktpersoner kan ske.

Beskriv arbetssätt för att säkerställa brukares självständighet

Rätt bemötande och en förtroendefull relation mellan brukare och personal anges som det viktigaste för självständighet. Vidare är genomförandeplanen ett verktyg.

Beskriv arbetssätt för att säkerställa brukares integritet

Brukarens behov, tillsammans med relationen till personal och aktuell dagsform, styr. Att bemöta varje enskild brukare på ett sådant sätt att brukaren upplever att dennes integritet värnas i enlighet med önskemålen är en fingertoppskänsla.

Beskriv arbetssätt för att säkerställa brukares självbestämmande och delaktighet

Likt de andra områdena är relationen till brukaren av största vikt. Vidare behöver personalen ha en god kännedom om brukarens funktionsnedsättning, för att på så sätt ständigt sätta behoven i fokus.

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

Verksamheten strävar efter att vara flexibla och anpassa sig efter individen. Bemötande ges bäst förutsättningar genom att möta brukaren och då vara beredd att ompröva arbetssättet för att ge bäst möjligheter för uppdragets genomförande.

Begärda dokument:

- Uppdragsbeskrivning samt rutiner för stöd-/kontaktperson

Genomförandeplan**Hur stor andel av brukarna har aktuell genomförandeplan motsvarande uppdraget?**

Samtliga brukare.

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

Vid nya uppdrag beskriver verksamheten att det är mycket svårt att upprätta en genomförandeplan inom utsatt tidsgräns. Detta delvis beroende på tidigare nämnda svårigheter med verkställighet, men även då 14 dagar är för kort tid för att hinna skapa en grundläggande relation mellan personal och brukare. Denna relation är väsentlig för att det ska bli en bra planering. Andra former för skapande av genomförandeplaner är därför något att arbeta vidare med.

Verksamheten anger även att beställarens målsättning med insatsen och dess koppling till genomförandeplaner ej är fullständigt förankrat och att det är ett föreliggande förbättringsområde för både socialkontor och utförare.

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

Ja Nej

Som regel ja, men det är inte alla brukare som vill medverka. Är ett förbättringsområde.

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

I verksamhetens rutiner anges det hur genomförandeplanen ska upprättas.

Beskriv arbetssätt för hur genomförandeplanen används i det dagliga arbetet

Genomförandeplanen anges som ett verktyg för personalen i det dagliga arbetet. Ekerö boendestöd beskriver att genomförandeplanen ska fungera som vägledning i uppdragen men att det ger bäst effekter i nya uppdrag. Dock anger verksamheten att de anser att genomförandeplaner kan utvecklas inom insatsen.

Produktionens egen verksamhetsutvecklare planeras att vara verksamheten behjälplig i att hitta rutiner och verktyg för att implementera ett smidigt och tillförlitligt sätt att arbeta med genomförandeplaner inom verksamheten.

Beskriv rutin vid brukares förändrade behov

Kontakt tas med handläggare om behoven förändras. Om det resulterar i ett nytt uppdrag görs en ny genomförandeplan. Mindre förändringar dokumenteras löpande i social dokumentation och kommuniceras mellan berörd personal.

Beskriv rutin för uppföljning och revidering av genomförandeplanen

För varje brukare förs en löpande dokumentation avseende varje månad, där samtliga genomförda eller avböjda insatser dokumenteras. I denna dokumentation noteras det när genomförandeplanen ska revideras och synliggörs på sådant sätt när det börjar bli aktuellt.

Dokumentation

Beskriv rutiner för social dokumentation

Efter varje besök dokumenteras insatsen som genomförts. Avbokningar dokumenteras löpande, likaså avbokningar som påverkar ersättningen. God kontakt finns generellt med socialkontoret gällande uppdragen, dock anger verksamheten en upplevelse att hur väl kontakten fortlöper kan skilja sig åt mellan socialkontorets olika sektioner.

Får den enskilde eller dess företrädare ta del av dokumentationen?

Ja Nej

Beskriv rutiner för informationsöverföring mellan berörda medarbetare och mellan arbetspass

Medarbetare går igenom information med berörda kollegor vid varje morgonmöte. Sker även via telefon vid behov.

Hur förvaras dokumentationen?

Inlåst i brandsäkert dokumentaskåp.

Samverkan

Beskriv arbetssätt för samverkan med socialkontoret vad gäller brukare

Kontakten mellan verksamheten och socialkontoret fungerar väl, särskilt vid akuta skeenden. Ekerö boendestöd önskar dock att komplettera nuvarande kontakt med former för mer ordnad samverkan

mellan boendestödjarna och handläggarna på socialkontoret. Önskemålet finns att göra denna samverkan till en nyckeldel av det fortsatta utvecklingsarbetet inom insatsen boendestöd.

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

Verksamheten stöttar brukare i kontakten med landstinget och vid behov hjälper personal brukaren att ta sig till sin vård. Dock finns upplevelsen att verksamheten inte alltid når fram till landstinget vad gäller brukares behov. Vidare har det hänt att boendestöd inte blivit inbjudna eller inte kunnat medverka vid väsentliga planeringstillfällen kring brukare, exempelvis vid upprättande av Samordnad Individuell Plan (SIP) mellan psykiatri och socialtjänst eller vid vårdplaneringsmöten. Svårigheter att medverka vid SIP kan bero på att datum bokas långt i förväg och att det under tiden skett väsentliga förändringar i uppdraget eller kontakten, vilket har gjort att boendestödet ej kunnat delta.

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

Verksamheten har i fokus att stötta vid nödvändiga kontakter med myndigheter eller andra aktörer. När det kommer till personliga relationer har boendestöd målsättning att ha en så liten roll som möjligt. Detta då det riskerar att ge negativa effekter för brukaren om boendestödet blandar sig i.