

Inger Norin  
Utvecklingsledare  
Tel. 08 560 39 213  
inger.norin@ekero.se

Socialnämnden

## **Redovisning av verksamhetsuppföljning gällande insatsen boendestöd**

Dnr SN13/82

### **Förslag till beslut**

1. Socialnämnden noterar informationen.
2. Socialnämnden ger socialkontoret i uppdrag att återkomma med förnyad redovisning senast februari 2016.

### **Sammanfattning av ärendet**

Socialkontoret genomförde 2014 en verksamhetsuppföljning av boendestöd. Av denna framkom att det fanns behov av utveckling och förbättring både från beställare och Produktionsområde omsorg i syfte att optimera hur och på vilket sätt insatsen beviljas och ges till brukarna.

Från beställarens sida fanns behov av översyn och revidering av förfrågningsunderlag gällande tid för verkställighet och tid för när genomförandeplan ska ha inkommit från utförare till beställare, utveckling och förbättring av innehållet i uppdraget samt initiering och kommunikation med utförare i samband med uppdrag.

Förbättringsområden hos utföraren avsåg hantering av synpunkter och klagomål, verkställighet av uppdrag, avvikelserapportering samt upprättande av genomförandeplaner. Ekerö boendestöd hade utifrån dessa förbättringsområden utarbetat en handlingsplan.

Lägesrapport med redovisning av pågående aktiviteter lämnades till Socialnämnden i februari 2015. Socialnämnden har givit kontoret i uppdrag att senast november 2015 återkomma med förnyad redovisning vilken föreligger.

### **Beslutsunderlag**

Tjänsteutlåtande 2015-11-11

Ekerö boendestöd – resultat av handlingsplan/vidtagna åtgärder, 2015-10-02

**Ärendet***Vidtagna åtgärder - socialkontoret*

Socialkontoret har i enlighet med nämndens beslut 2014-12-11 reviderat förfrågningsunderlaget och förlängt tiden för verkställighet från 5 dagar till 14 dagar samt utökat tidsgränsen för när genomförandeplan ska ha inkommit till beställaren från 14 dagar till 30 dagar. Revideringen bedömdes väsentligt ha förbättrat förutsättningarna för utföraren att uppfylla uppdragets krav på verkställighet och upprättandet av fullgoda genomförandeplaner. Vidare bedömdes förändringen ge utföraren ökade möjligheter att skapa genomförandeplaner av hög kvalitet, där det tydligt beskrivs vad, hur och varför insatsen genomförs.

Socialkontoret har vidare arbetat med att förtydliga uppdraget för insatsen, dvs den beställning som skickas till utföraren. Innehållet i uppdraget har tillförts tydliga delmål och mål med insatsen. Behov finns att fortsätta med denna utveckling, varav arbetet med uppdrag och tillhörande beställningar från socialkontoret kommer att fortsätta.

*Vidtagna åtgärder – Ekerö boendestöd*

I Ekerö boendestöds uppföljning av handlingsplanen anges att utföraren arbetar med inkomna synpunkter och klagomål och att det återkommande behandlas vid APT. Utföraren anger att antalet inkomna klagomål och synpunkter ökat under året.

Gällande verkställighet av uppdrag anges att de förändrade kraven förbättrat förutsättningarna för verkställighet. Utföraren arbetar vidare med kompetens- och specialiseringsfrågan internt.

Avseende avvikelserapportering sammanställer utföraren statistik och implementerar nya rutiner gällande avvikelser.

Slutligen anger Ekerö boendestöd att en sammanställning över genomförandeplaner upprättats och att ett arbete genomförts för utveckling av innehållet samt utbildning i att göra planerna i Pulsen Combine.

*Internkontroll 2015*

Internkontrollen avseende rättssäker myndighetsutövning och dokumentation genomfördes i oktober av socialkontoret. Gällande boendestöd undersöktes bl a på individnivå utformning och innehåll av enskildas uppdrag och tillhörande beställning till utförare. I granskningen gjordes en stickprovskontroll av 10 % av befintliga ärenden. Granskaren bedömer att delmål och mål med insatsen tydligt framgår och att innehållet uppfyller kraven på uppdrag och beställning.

Internkontrollen visade även att 64 % av brukarna med utföraren Ekerö boendestöd hade en aktuell genomförandeplan, motsvarande 29 av 45 personer. Socialkontoret har begärt Ekerö boendestöd kommentera uppgiften, varvid ett antal genomförandeplaner inkommit till beställaren. Det är dock oklart om dessa har kvalitetssäkrats då vissa planer avser personer som inte längre är aktuella för insatsen.

### *Bedömning*

Socialnämnden har sedan LOV infördes för insatsen boendestöd följt upp och granskat kvalitet och innehåll för insatsen. Olika genomgångar har visat att det funnits brister i kvaliteten för vad som förväntas i utförandet jämfört med de ställda kvalitetskraven.

Trots förtydligade uppdrag och förändrade förutsättningar har innehållet i de genomförandeplaner som Ekerö boendestöd upprättat till beställaren inte i önskvärd uträkning förbättrats och uppfyller inte de krav som kan ställas på en genomförandeplan. Till detta tillkommer resultatet i årets internkontroll som antyder att det fortsatt finns betydande brister i upprättandet av genomförandeplaner.

Genomförandeplanen ska beskriva hur insatsen kommer utföras och ska säkerställa beställarens intention med uppdraget. För att kunna göra detta förutsätts tydliga beställningar och uppdrag från socialkontoret. Socialkontoret har sedan uppföljningen genomfördes arbetat med att tydliggöra och förbättra beställningarna. Med utgångspunkt från dessa och tillsammans med de reviderade kraven i förfrågningsunderlaget bedömer kontoret att det finns tydlighet i uppdraget och därmed tillräckliga förutsättningar för att genomföra en leverans av god kvalitet. Dock kvarstår faktumet att en betydande andel av genomförandeplanerna brister.

Vidare finns det fortsatt vissa brister i Ekerö boendestöds avvikelserapportering, där avvikelser som påverkar leveransen av uppdraget och utbetalning av ersättning ej meddelats till socialkontoret. Bland annat har det kommit till kontorets kännedom att beviljade insatser till vissa brukare ej verkställts under delar av sommaren, med hänvisning från utföraren till att brukarna ej önskat vikarier. Detta utgör en avvikelse från beställt uppdrag, vilket ska hanteras och rapporteras enligt gällande rutiner. Detta påverkar även utförarens ersättning.

Konstateras kan att vid denna slutgranskning av identifierade utvecklings- och förbättringsområden kvarstår brister som påverkar den övergripande kvaliteten i det boendestöd som levereras av Ekerö boendestöd.

Socialkontoret har meddelat Ekerö boendestöd och Produktion omsorg att resultaten inte kan godtas och att ytterligare åtgärder måste till för att komma till rätta med de uppmärksammade kvalitetsbristerna. Socialkontoret kommer nu träffa Produktion omsorg för att begära insatser gällande kvantiteten och kvaliteten på upprättade genomförandeplaner. Senast 10 december ska Ekerö boendestöd återkomma kring hur de ska omhänderta uppmärksammade brister.

Om dessa insatser ej kommer till och ej får avsett resultat behöver Socialnämnden överväga en förnyad översyn av boendestödets uppdrag och förutsättningar. Socialkontoret föreslår därmed att en återrapportering av det pågående arbetet ska ske senast februari 2016.

**Beslutet expedieras till**  
Socialkontoret  
Produktion Omsorg

Lena Burman Johansson  
Socialchef

Inger Norin  
Utvecklingsledare

Daniel Liljeqvist  
Utvecklingsledare