

Kvalitetsuppföljning boendestöd 2021 - Ekerö boendestöd

Dnr SN21/53

Boendestöd enligt socialtjänstlagen (SoL) är ett bistånd som ges stöd i den dagliga livsföringen riktat till personer i ordinärt boende.

Syftet med insatsen är att ge den enskilde stöd i att planera och strukturera sin vardag. Insatsen kan omfatta olika former av pedagogisk handledning i hemmet och i närmiljön och bygger på att den enskilde själv är aktiv. Insatsen ska utfå ifrån den enskildes egna behov och resurser samt bidra till att skapa normalisering i vardagen och möjliggöra ett självständigt liv.

Socialförvaltningen har genomfört kvalitetsuppföljning utifrån krav i avtal riktat mot verksamma boendestödsutförare i Ekerö kommun. Vid tidpunkt för uppföljning 2021-02-28 var 92 brukare beviljade insatsen boendestöd med Ekerö boendestöd som utförare.

Metod

Socialförvaltningen har skickat ut enkätfrågor, och begäran om handlingar till verksamhetsansvarig hos utföraren. Därtill har uppföljande möte med enhetschef för Ekerö boendestöd 2021-04-09 genomförts för dialog om inkomna enkätsvar.

Vidare har socialförvaltningen även genomfört stickprovskontroll om 10% av upprättade/presenterade genomförandeplaner i verksamhetssystemet Pulsen Combine.

Coronapandemin

Under rådande pandemi har utföraren upplevt vissa utmaningar till exempel att få brukarna att förstå att de ska stanna hemma vid uppvisade symtom för covid-19 samt att de ska testa sig för pågående infektion. Utföraren lyfter dock att pandemin bidragit till att kunskapen och användandet av skyddsutrustning har ökat och utföraren tar med sig lärdomarna gällande användande av munskydd och basal hygien till framtiden. Utföraren har i samband med covid-19 uppdaterat sin rutin gällande basal hygien för att tydliggöra vilka utbildningar samtliga medarbetare ska genomföra.

Organisation och personal

Hos utföraren arbetar tolv medarbetare där samtliga uppfyller krav i avtal om relevant utbildning eller adekvat praktisk erfarenhet för att arbeta med målgruppen. Lämplig utbildning för den som arbetar med boendestöd är lägst yrkesförberedande utbildning d.v.s. genomgången utbildning till mentalskötare, vårdlinje, social servicelinje, lämplig pedagogisk utbildning eller omvårdnadsprogram i gymnasieskolan. Med adekvat praktisk erfarenhet innebär minst tolv månaders dokumenterad erfarenhet av arbete med den målgrupp som den enskilde boendestödjaren ska arbeta med.

I början av pandemin våren 2020 hjälpte medarbetarna till med vissa serviceinsatser som städ och inköp inom Ekerö hemtjänst (egen regi) med anledning av personalbortfall. Under

normala omständigheter samt för att begränsa smittspridningen arbetar enbart boendestödjarna mot brukare med insatsen boendestöd.

Under året som varit har det förekommit organisatoriska förändringar i form av att tidigare produktionsområde omsorg i maj 2020 övergick från kommunstyrelsen till socialnämnden. Organisationsförändringen innebar att boendestödet som tidigare var kopplad till Ekerö hemtjänst nu tillhör verksamhetsområdet funktionsnedsättning.

Kvalitetsarbete

Utföraren ska arbeta systematiskt med kvalitet i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete, SOSFS 2011:9. Ledningssystemet ska säkerställa att insatserna utförs på ett sådant sätt att avtalad kvalitet uppnås och upprätthålls. Utföraren involverar medarbetarna i det systematiska kvalitetsarbetet vid arbetsplatsträffar varje månad då synpunkter, klagomål, andra avvikelser och samverkan diskuteras. Därtill uppdateras mallar och vid behov även rutiner vid förändringar, riskbedömningar, webutbildningar med mera.

Vidare involveras brukarna i det systematiska kvalitetsarbetet genom att de görs uppmärksammade på utförarens olika mallar och rutiner, men framförallt utförarens värdegrund. Medarbetarna uppmuntrar, förklarar och förbereder brukarna att delta i brukarundersökningar. I arbetsgruppen har även kvalitetsombud och hälsoombud införts. Ombuden ska arbeta för att engagera, fånga upp och komma med olika förslag på aktiviteter med mera. Utföraren kommer delta i SKR:s årliga brukarundersökning för vuxna med boendestöd enligt SoL under hösten 2021. Inför undersökningen får brukarna information om hur den ska genomföras och resultaten kommer analyseras och därefter kommer en handlingsplan arbetas fram för hur utföraren ska arbeta vidare med förbättringar utifrån resultaten.

Det framkommer av utförarens rutin för kontaktperson att samtliga brukare har en utsedd kontaktperson i arbetsgruppen. Kontaktpersonen ansvarar bland annat för att brukaren är delaktig i upprättande av genomförandeplanen, samt att planen utgår från handläggarnas beställning. Därtill är kontaktpersonen stöd i kontakten med närstående, företrädare och myndigheter.

Utförarens rutin vid nya beställningar är att enhetschef bokar ett uppstartsmöte tillsammans med brukaren och handläggaren. Målgruppen behöver framförhållning och planering och tid för uppstartsmöte ska passa samtliga involverade parter. Därav påbörjas nya insatser ibland efter fem dagar från det att utföraren tagit emot beställningen.

Under 2020 inkom en synpunkt till verksamheten som avsåg beröm. Vid tidpunkt för uppföljning informerar utföraren att det i verksamheten saknas skriftligt informationsmaterial till brukare och anhöriga om möjligheten att kunna lämna synpunkter och klagomål. Utföraren påtalar att det är ett område som arbetas med under våren, vilket även är ett arbete som pågår förvaltningsövergripande på socialförvaltningen.

Hos utföraren saknas lokala rutiner för hantering av enskildas/brukares privata medel med anledning av att medarbetarna inte hanterar brukares privata medel. Det åligger brukaren, närstående eller företrädare att hantera. Med anledning av organisationsförändringen arbetar socialförvaltningen med att ta fram riktlinje för hantering av privata medel för samtliga verksamheter inom förvaltningen.

Social dokumentation

Samtliga brukare har en individuell aktuell genomförandeplan som upprättas inom en månad från det att beställningen har mottagits. Medarbetarna har dialog med brukarna om när, vad och hur insatsen och målen ska uppnås. Genomförandeplanen upprättas i verksamhetssystemet Pulsen Combine och innan den klarmarkeras läser brukaren igenom planen som sedan skickas till handläggarna på socialförvaltningen.

Socialförvaltningen har genomfört stickprov om 10% av upprättade/presenterade genomförandeplaner i verksamhetssystemet Pulsen Combine där kontrollen visar att utföraren upprättar/presenterar genomförandeplaner i verksamhetssystemet vilket är i enlighet med avtalet.

Medarbetarna dokumenterar i social journal i verksamhetssystemet Pulsen Combine. På socialförvaltningen pågår planering för kompetenssatsning gällande social dokumentation (genomförandeplan och social journal) och därtill planerar utföraren inom kort att genomföra separata satsningar gällande dokumentation för att ytterligare höja kompetensen hos medarbetarna.

Samverkan

Samverkan med biståndshandläggarna/socialsekreterarna på socialförvaltningen upplevs som bra och vid komplicerade uppdrag har utföraren och handläggarna tätare kontakt. Med anledning av pandemin är de kontinuerliga mötena med handläggarna pausade, men har istället ersatts med kontinuerlig telefonkontakt.

Utföraren stödjer brukarna att följa med på diverse läkarbesök, samt påminner brukare om medicin. Det förekommer att medarbetarna följer med brukarna till apoteket för att hämta medicin, samt stödjer dem i kontakten med primärvården om det finns beskrivet i uppdraget.

Sammanfattning

Den sammantagna bedömningen efter genomförd kvalitetsuppföljning är att Ekerö boendestöd bedriver en god omsorg och följer krav i avtal.

Under året som varit har det förekommit organisatoriska förändringar i form av att tidigare produktionsområde omsorg i maj 2020 övergick från kommunstyrelsen till socialnämnden. Organisationsförändringen innebar att boendestödet som tidigare var kopplad till Ekerö hemtjänst nu tillhör verksamhetsområdet funktionsnedsättning.

Medarbetarna hos utföraren uppfyller krav i avtal om lämplig utbildning eller adekvat praktisk erfarenhet för att arbeta med målgruppen.

Vidare kommer utföraren till hösten delta i SKR:s årliga brukarundersökning för vuxna med boendestöd enligt SoL. Inför undersökningen kommer brukarna få information om hur undersökningen ska genomföras och resultaten kommer sedan analyseras och därefter ska en handlingsplan arbetas fram för hur utföraren ska arbeta vidare med förbättringar utifrån resultaten.

Vid tidpunkt för uppföljning informerar utföraren att det i verksamheten saknas skriftligt informationsmaterial till brukare och anhöriga om möjligheten att kunna lämna synpunkter och klagomål till verksamheten. Utföraren påtalar att det är ett område som arbetas med under våren, vilket också är ett arbete som pågår förvaltningsövergripande på socialförvaltningen