

Kvalitetsuppföljning boendestöd 2021 - Revida omsorg AB

Dnr SN21/53

Boendestöd enligt socialtjänstlagen (SoL) är ett bistånd som ger 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 tio brukare beviljade insatsen boendestöd med Revida Omsorg AB som utförare.

Metod

Socialförvaltningen har skickat ut enkätfrågor, och begäran om handlingar till verksamhetsansvarig hos utföraren. Därtill har uppföljande möte med enhetschef och verksamhetschef för Revida Omsorg AB 2021-03-26 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 att rekrytering av nya medarbetare har tagit längre tid än under normala omständigheter. Det har också förekommit svårigheter gällande bemanning under pandemin. Utföraren lyfter dock att pandemin bidragit till tyngd på hygienfrågor och utbildning i ämnet. Samtliga medarbetare har även genomförts utbildning i basal hygien via Socialstyrelsen. Vidare upplever utföraren en närmare sammanhållning i organisationen och med anledning av pandemin arbetar utföraren nu tätare med intern uppföljning, riskbedömningar och handlingsplaner, samt ökad kommunikationen med brukarna.

Organisation och personal

Hos utföraren arbetar sju medarbetare som samtliga uppfyller krav i avtal om relevant lämplig 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.

Under året som varit har det inte förekommit några organisatoriska förändringar hos utföraren som t.ex. byte av verksamhetsansvarig chef. Utöver Ekerö kommun är Revida Omsorg godkända som utförare i Stockholm stad och Täby kommun.

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. Genom ett nära ledarskap har utföraren möjlighet att involvera medarbetarna i kvalitetsarbetet. Revida Omsorg har regelbundna kvalitetsmöten främst för chefer och samordnare en gång per vecka där bland annat avvikelser, synpunkter och klagomål och planering för kompetenshöjande insatser tas upp. Utföraren skickar ut allmän information, nya rutiner eller särskilda händelser genom deras system för dokumentation och tidsrapportering Carefox till medarbetarna.

Brukarna ska också involveras i det systematiska kvalitetsarbetet vilket görs genom regelbundna uppföljningar och avstämningar gällande insatser samt information om vad som händer i verksamheten. Brukarna får information om förändringar av betydelse per post, mejl eller telefon. Utföraren har inte påbörjat brukarundersökningar på Ekerö med anledning av att utföraren upplever att de inte haft tillräckligt med brukare för att kunna genomföra undersökningen. Utföraren har istället haft regelbunden kontakt med brukarna, men planerar att genomföra brukarundersökningen hösten 2021.

Det framkommer av utförarens rutin för kontaktperson att samtliga brukare har två utsedda kontaktpersoner i arbetsgruppen, en huvudkontaktperson samt en vice kontaktperson som stöttar upp om huvudkontaktpersonen skulle vara frånvarande. Kontaktpersonerna utses alltid i samråd med brukaren och närstående och de är ansvariga för kontakter med anhöriga och företrädare samt ansvariga för att rapportera till verksamhetschef om brukarens hälsotillstånd eller behov av insatser förändras.

Under 2020 inkom två synpunkter och klagomål till verksamheten som avsåg personalbemanning. På utförarens hemsida finns information om hur brukare och/anhöriga kan lämna synpunkter och klagomål till verksamheten. Vid uppstart av insats överlämnas även blankett för synpunkter och klagomål till brukaren.

Utföraren säkerställer att nya insatser kan påbörjas inom fem arbetsdagar från det att dem tagit emot uppdraget genom att löpande rekrytera och kartlägga hur ordinarie medarbetares schema ser ut.

I utförarens policy för hantering av enskildas privata medel framkommer att brukaren själv ska hantera och ansvarar för sina privata medel, men medarbetarna kan stödja i hanteringen om det skulle behövas. Det finns inget krav på att föra en fullständig redovisning eftersom brukaren/behörig företrädare fortfarande har huvudansvaret för sina privata medel. Om medarbetarna stödjer brukaren i hantering av privata medel skriver utföraren alltid en överenskommelse med brukaren.

Social dokumentation

Samtliga brukare har en individuell aktuell genomförandeplan som i första hand skapas tillsammans med boendestödjaren, men det förekommer också att enhetschefen upprättar genomförandeplanen tillsammans med brukaren. Genomförandeplanen upprättas i utförarens verksamhetssystem Carefox som sedan laddas upp i Pulsen Combine. Planen upprättas inom 14 dagar från det att utföraren tagit emot beställning och revideras var sjätte månad eller vid behov. Vidare genomför utföraren två gånger per år stickprovskontroll av genomförandeplaner.

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

Rutin för dokumentation är att medarbetarna dokumenterar efter varje arbetspass eller i samband med särskild händelse. Medarbetarna har genomgått utbildning gällande social dokumentation eftersom det har funnits behov att stärka upp kompetensen i medarbetargruppen. Vidare finns en utvecklingsplan för dokumentationssatsningar eftersom arbetet med social dokumentation är ett ständigt arbete.

Samverkan

Samverkan med biståndshandläggande/socialsekreterarna på socialförvaltningen upplever utföraren som fungerande och att de är lätt att få kontakt med handläggarna.

Utföraren stödjer inte brukarna i läkemedelshantering, men vid behov stödjer medarbetarna brukarna i kontakten med sjukvården eller följer med på bokade möten som stöd. Vid behov stödjer utföraren brukarna att ta sina mediciner samt påminner att hämta ut dessa i tid.

Sammanfattning

Den sammantagna bedömningen efter genomförd kvalitetsuppföljning är att Revida Omsorg AB bedriver en god omsorg och följer krav i avtal.

Revida omsorg har under pandemin upplevt det svårigheter gällande bemanning i vissa perioder, men upplever att pandemin bidragit till ökad förståelse och kunskap i hygienfrågor.

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

Utföraren har inte tidigare genomfört SKR:s nationella brukarundersökning på Ekerö. Anledningen är att utföraren upplever att de haft för få brukare att genomföra den, dock planeras undersökningen att genomföras hösten 2021.

Utföraren har tydliga rutiner för hantering av brukares privata medel, och huvudregeln är att brukaren själv ska hantera sina medel, men att medarbetarna kan stödja om behov finns.

Hos utföraren har samtliga brukare en individuell aktuell genomförandeplan, vilket även stickprovskontrollen om 10% av upprättade/presenterade genomförandeplaner i verksamhetssystemet Pulsen Combine som socialförvaltningen genomfört visar.