TJÄNSTESKRIVELSE
2018-02-15
Social- och omsorgskontoret

Omsorgsnämnden

Uppföljning 2017 bostad med särskild service LSS 9 § 9 p

Dnr: OMS 18/007

Sammanfattning av ärendet

Kommunen är ansvarig för att följa upp kvalitet i både verksamhet i egen regi och verksamhet som bedrivs av privata utförare. Enligt Socialstyrelsens föreskrift SOSFS 2011:9 är alla utförare av socialtjänst dock skyldiga att ha ett ledningssystem för kvalitet. Detta innebär att utföraren har ett eget ansvar för att säkra och utveckla kvalitet i sin verksamhet.

Resultatet av uppföljningsarbetet är ett verktyg för såväl nämnden som utförarna för att arbeta med ständiga förbättringar.

Uppföljningen har skett under perioden november - december 2017. Informationsbrev med angivna fördjupningsområden skickades till respektive verksamhet i oktober och därefter bokades tid för uppföljning hos varje verksamhet. Uppföljningarna gjordes per verksamhetschef/föreståndare, vilket innebär att uppföljning av verksamheter som har flera boendeenheter skedde vid ett och samma tillfälle med ansvarig chef/föreståndare. Totalt har 17 verksamhetschefer intervjuats, varav 15 från externa verksamheter och två från kommunens verksamheter (en chef som representerade samtliga kommunala gruppboenden och en som representerade samtliga serviceboenden). Intervjuformulär, se bilaga 1. Uppföljningen har omfattat tre fördjupningsområden: inflytande, delaktighet och kommunikation, samt granskning av individuella genomförandeplaner (två exempel per verksamhet har samlats in).

Alla som blivit intervjuade har varit engagerade, öppna och visat ett stort intresse att ge sina brukare en god omsorg. Frågorna om inflytande och delaktighet upplevs som viktiga och intressanta att arbeta med, liksom att utveckla kommunikationen med alla brukare oavsett funktionsnivå. Övergripande bedömning är att verksamheterna, såväl interna som externa, håller en god kvalitet och har fokus på brukarnas behov. Vad som skiljer verksamheterna åt är hur man väljer att utforma verksamheten beroende på ideologi (t.ex. socialterapi) och värdegrund.

Alla verksamheter kommer att få en kortare skriftlig återkoppling utifrån denna uppföljning. Under året kommer kontoret att anordna utförarmöte där både kommunens egen verksamhet och externa boendeverksamheter bjuds in. Flera av de externa verksamheterna har efterfrågat en diskussion om genomförandeplaner och exempel på bra mallar som kan användas i arbetet, vilket kommer att tas upp på årets utförarmöte.

Beslutsunderlag
Social- och omsorgskontorets tjänsteskrivelse daterad den 15 februari 2018

Rapport Bostad med särskild service LSS 9 § 9 p uppföljning 2017

Bilaga 1 Frågeformulär

Ekonomiska konsekvenser och finansiering
Ärendet om uppföljning på boende med särskild service medför inga ekonomiska konsekvenser.

Kontorets/förvaltningens förslag till nämnden:
1. Nämnden beslutar att godkänna rapporten om uppföljning av boende med särskild service 2017.

Lenita Granlund
Socialdirektör

Ann-Christine Mohlin
Verksamhetsstrateg

Handläggare: Ann-Christine Mohlin
Verksamhetsstrateg
Kvalitets- och uppdragsenheten
Telefon (direkt): 08-523 027 45
E-post: ann-christine.molin@sodertalje.se

Beslutet skickas till

Akten
OMS

Södertälje kommun

Rapport | 2018-02-09

Bostad med särskild service LSS 9 § 9 p

Uppföljning 2017

Ann-Christine Mohlin
Verksamhetsstrateg
Kvalitet- och uppdragsenheten
Telefon (direkt): 08-523 027 45
E-post: ann-christine.molin@sodertalje.se

Innehållsförteckning

1. Sammanfattning 3
2. Bakgrund 3
3. Metod 3
4. Övergripande observationer 4
5. Uppföljning – resultat 4

Bilaga 1: Frågeformulär

1. Sammanfattning

Uppföljningen har skett under perioden november - december 2017. Informationsbrev med angivna fördjupningsområden skickades till respektive verksamhet i oktober och därefter bokades tid för uppföljning hos varje verksamhet. Uppföljningarna gjordes per verksamhetschef/föreståndare, vilket innebär att uppföljning av verksamheter som har flera boendeenheter skedde vid ett och samma tillfälle med ansvarig chef/föreståndare. Totalt har 17 verksamhetschefer intervjuats, varav 15 från externa verksamheter och två från kommunens verksamheter (en chef som representerade samtliga kommunala gruppboenden och en som representerade samtliga serviceboenden). Intervjuformulär, se bilaga 1. Uppföljningen har omfattat tre fördjupningsområden: inflytande, delaktighet och kommunikation, samt granskning av individuella genomförandeplaner (två exempel per verksamhet har samlats in).

Alla som blivit intervjuade har varit engagerade, öppna och visat ett stort intresse att ge sina brukare en god omsorg. Frågorna om inflytande och delaktighet upplevs som viktiga och intressanta att arbeta med, liksom att utveckla kommunikationen med alla brukare oavsett funktionsnivå. Övergripande bedömning är att verksamheterna, såväl interna som externa, håller en god kvalitet och har fokus på brukarnas behov. Vad som skiljer verksamheterna åt är hur man väljer att utforma verksamheten beroende på ideologi (t.ex. socialterapi) och värdegrund.

Alla verksamheter kommer att få en kortare skriftlig återkoppling utifrån denna uppföljning. Under året kommer kontoret att anordna utförarmöte där både kommunens egen verksamhet och externa boendeverksamheter bjuds in. Flera av de externa verksamheterna har efterfrågat en diskussion om genomförandeplaner och exempel på bra mallar som kan användas i arbetet, vilket kommer att tas upp på årets utförarmöte.

2. Bakgrund

Social- och omsorgskontoret har tecknat ramavtal med olika externa verksamheter för att bedriva bostad med särskild service, d.v.s. gruppbostad och servicebostad för vuxna enligt LSS 9 § 9 p. Genom avtalet med externa verksamheter samt lagstiftning och övriga regelverk regleras formerna för kommunens insyn och hur verksamheterna ska bedrivas. I nämndens plan för uppföljning finns en rullande planering för varje enskilt insatsområde. Fördjupade uppföljningar ska ske vartannat år. Kommunal verksamhet och extern verksamhet följs upp på samma sätt.

3. Metod

Uppföljningen har skett under perioden november - december 2017 och har utförts av verksamhetsstrateger och kvalitetsutvecklare från staben för social- och omsorgskontoret. Informationsbrev med angivna fördjupningsområden skickades till respektive verksamhet i oktober och därefter bokades tid för uppföljning hos varje verksamhet. Samtliga verksamheter har besökts och strukturerade intervjuer har skett med boendets verksamhetschef/föreståndare. I några verksamheter har samordnare/kvalitetsansvarig personal varit med. Uppföljningarna gjordes per chef/föreståndare, vilket innebär att uppföljning av verksamheter som har flera boendeenheter skedde vid ett och samma tillfälle med ansvarig föreståndare. Totalt har 17 verksamhetschefer intervjuats, varav 15 från externa verksamheter och två från kommunens verksamheter (en chef som representerade samtliga kommunala gruppboenden och en som representerade samtliga serviceboenden). (Bilaga 1 frågeformulär intervju)

Uppföljningen har i år omfattat tre fördjupningsområden: inflytande, delaktighet och kommunikation, samt granskning av individuella genomförandeplaner (två exempel per verksamhet har samlats in).

4. Övergripande observationer

Alla som blivit intervjuade har varit engagerade, öppna och visat ett stort intresse att ge sina brukare en god omsorg. Frågorna om inflytande och delaktighet upplevs som viktiga och intressanta att arbeta med, liksom att utveckla kommunikationen med alla brukare oavsett funktionsnivå. Övergripande bedömning är att verksamheterna, såväl interna som externa, håller en god kvalitet och har fokus på brukarnas behov. Vad som skiljer verksamheterna åt är hur man väljer att utforma verksamheten beroende på ideologi (t.ex. socialterapi) och värdegrund.

I den kommunala verksamheten görs all planering individuellt och man betonar individens egna val när det gäller alla fritidsaktiviteter och måltider, t.ex. vad man ska äta, när och med vem. I den socialterapeutiska verksamheten gör man oftare aktiviteter tillsammans med andra i boendet, dock oftast med några (inte alla) brukare tillsammans. I de socialterapeutiska verksamheterna äter man minst en måltid tillsammans i gruppbostaden, men man betonar också att individen har ett eget val om man vill delta i det gemensamma eller inte.

Alla verksamheter arbetar med kommunikation utifrån varje brukares förmåga och använder både befintliga metoder/hjälpmedel och försöker skapa individanpassade lösningar när så behövs.

Vad gäller den skriftliga genomförandeplanen skiljer sig verksamheterna åt väsentligt. Vissa genomförandeplaner är mer övergripande och andra mycket konkreta och detaljerade i hur insatsen ska utföras. Resultat av granskningen förtydligas i texten nedan.

5. Uppföljning – resultat

Det övergripande syftet med uppföljning är att säkerställa att avtal och gällande regelverk följs, samt att verksamheterna håller en god kvalitet. Uppföljningen har skett på samma sätt gentemot alla verksamheter med gruppbostad/servicebostad enligt LSS, oavsett driftsform.
Under 2017 har uppföljningen fokuserat på brukarens möjlighet till delaktighet och inflytande, samt hur personalen arbetar med kommunikation med brukarna. Den enskilde som har en insats ska kunna vara delaktig och ha inflytande över hur insatsen genomförs. Personer med funktionsnedsättning har olika förmåga och förutsättningar att tala om när de vill att personalen ska ge stöd och på vilket sätt. Personalen behöver ha kunskap om och förmåga att fånga upp den enskildes behov och önskemål oavsett på vilket sätt den enskilde uttrycker sin vilja.

Delaktighet

Alla verksamheter har någon form av regelbundna gemensamma möten på boendena. Då finns möjlighet till information och diskussion om kommande aktiviteter och händelser på boendet, t ex planera aktiviteter och resor, gemensamma matsedlar etc.

På boendena genomförs aktiviteter både i grupp och enskilt. Brukarna väljer själva om de vill delta på de gemensamma aktiviteterna eller inte. De enskilda aktiviteterna planeras ofta med brukarens kontaktperson i personalgruppen. Behöver brukaren personalstöd under aktiviteterna ser verksamheterna till att resurser finns.

Brukarna kan ha aktiviteter som slutar senare än kl 21, men det måste föregås av en viss anpassning av personalens schema om brukaren har behov av personalstöd under aktiviteten.

I alla verksamheter har brukarna möjlighet att ta emot besök efter kl 21. På vissa boenden upplever man att det kan vara problem med övernattning för att lägenheterna bedöms vara för små och att annan övernattningsmöjlighet inte finns, men om brukarna vill ha nattgäster går det naturligtvis bra. Generellt uppmuntras besök av anhöriga och vänner och personal kan hjälpa till med förberedelser, t.ex. fika, mat om brukaren så vill. Om den enskilde brukaren inte vill ha besök av anhöriga eller andra personer i sin lägenhet är det en uppgift för personal att stödja brukaren att framföra sin vilja och tala med de anhöriga eller besökarna på plats.

Möjlighet till resor finns både i grupp och individuellt. I det förstnämnda fallet väljer brukarna själva om de vill delta eller inte.

Inflytande

I de kommunala boendena är utgångspunkten att alla mål tillagas och äts i den egna lägenheten, vilket innebär att måltiden tidsmässigt är lättare att styra utifrån eventuella aktiviteter. Brukaren bestämmer själv matsedel och deltar aktivt i inköp, matlagning etc utifrån förmåga. Vill några brukare äta tillsammans har de givetvis möjlighet att göra det. Gemensamma måltider kan anordnas vid t ex jul, påsk etc.

I de externa (socialterapeutiska) verksamheterna betonas i de flesta fallen den gemensamma måltiden som ett sätt att bl a träna den sociala förmågan. Frukosten äts i den egna lägenheten, lunchen på daglig verksamhet (oftast gemensam), middagen är oftast gemensam. Meny bestäms antingen på gemensamma möten alternativt av den/de som ansvarar för matlagning den dagen/helgen/veckan. Alla verksamheter påtalar dock att individen själv väljer att delta eller inte. Brukarna deltar aktivt i inköp, matlagning etc utifrån förmåga. Gemensamma måltider gör det svårare att kombinera med brukares eventuella aktiviteter. Verksamheterna löser dock detta på olika sätt genom att sätta undan mat från den gemensamma måltiden. Brukaren kan också laga egen mat de dagar de har aktiviteter etc.

Kommunikation

Information till brukare lämnas på regelbundna möten på boendena, om det gäller hela verksamheten. Kontaktperson/er ansvarar också för information anpassas till den enskilde brukaren. En del boenden har anslagtavlor, lämnar skriftlig information till brukarna etc.

Alla verksamheter arbetar med kommunikation utifrån varje brukares förmåga och använder både befintliga metoder och hjälpmedel och försöker skapa individanpassade lösningar när så behövs. Man använder sig av t ex datorer, mobiler, paddor, bilder och tidsaxel med aktiviteter.

Information till anhöriga/gode män ansvarar oftast kontaktpersonen till den enskilde brukaren för. Några boenden anordnar träffar ett par gånger per år för anhöriga/gode män alternativt lägger ut information på egen webbsida eller skickar ut månadsbrev.

Genomförandeplaner

Respektive verksamhet har lämnat två avidentifierade genomförandeplaner för granskning. Varje verksamhet har sin egen mall för genomförandeplan och de uppvisar stor variation i innehåll och upplägg.

Enligt de allmänna råden i Socialstyrelsens föreskrifter för dokumentation ska genomförandeplanen innehålla mål och delmål för den enskilde brukarens insats samt ge svar på frågor som **när** och **hur** olika aktiviteter ska genomföras samt **vem** som utför olika aktiviteter. Genomförandeplanen ska innehålla datum för upprättande, vilka som har varit med vid upprättandet, om och på vilket sätt brukaren varit delaktig, samt datum för planerad uppföljning. Det ska också framgå hur samverkan ska ske med andra utförare eller huvudmän kring den enskilde. Genomförandeplanen bör skrivas så att den enskilde känner igen den som sin egen. Målen och delmålen ska ha värde för den enskilde och bör vara motiverande och gärna utmanande i positiv bemärkelse.

Granskningen visade att vissa verksamheter har tydliga och konkreta genomförandeplaner med mål och aktiviteter som beskriver på vilket sätt insatsen ska genomföras för brukaren, medan andra har brister som exempelvis att målen är väldigt allmänna och övergripande vilket gör att de inte går att följa upp. Det saknas ibland uppgifter om hur och när aktiviteter ska utföras, vad brukaren klarar att göra själv och vad personal behöver hjälpa till med. I vissa genomförandeplaner framgår inte heller om brukaren eller eventuell legal företrädare har varit delaktig, och på vilket sätt.

Följande kriterier har granskats:

- ✓ Datum för upprättande av plan
- ✓ Om planen har följts upp inom de senaste 12 månaderna
- ✓ Om ändringar i planen: Finns datum, namn, befattning på den som ändrat i planen?
- ✓ Vilka som deltog i planeringen
- ✓ Framgår brukarens delaktighet i planen
- ✓ Vad brukaren behöver hjälp med
- ✓ Hur hjälpen/stödet ska ges
- ✓ När insatsen/hjälpen ska ges
- ✓ Vem utför vad (om brukaren gör delar av insatsen)
- ✓ Mål för insatsen/-rna eller delar av en insats?
- ✓ Är målen konkreta och uppföljningsbara?

Sammanfattat resultat

- ➢ Åtta verksamheter har endast ett fåtal brister = Bra
- ➢ Fyra verksamheter har vissa brister = Ok
- ➢ Fem verksamheter har stora brister= Behöver förbättras

Återkoppling till verksamheterna

Alla verksamheter kommer att få en kortare skriftlig återkoppling utifrån denna uppföljning. Under året kommer kontoret att anordna utförarmöte där både kommunens egen verksamhet och externa boendeverksamheter bjuds in. De externa verksamheterna har efterfrågat en diskussion om genomförandeplaner och exempel på bra mallar som kan användas i arbetet, vilket kommer att tas upp på årets utförarmöte.

Bilaga 1

Bostad med särskild service

LSS 9 § 9 p, interna och externa utförare

– Uppföljning 2017

Datum:

Leverantör:

Närvarande:

Granskare:

Delaktighet

Hur väljer brukaren vad den vill göra för aktiviteter?
Uttrycker man önskemål själv, finns det lista på anslagstavla, bestämmer legal företrädare.

Kan brukare välja att delta i aktiviteter efter klockan 21?
Tidsgräns, finns det?

Hur genomförs detta?

Kan brukare ha besök efter klockan 21?
Tidsgräns, finns det?

Hur genomförs detta?

Hur tillgodoses brukarens önskemål om resor och semester?
Grupp eller individuellt. Hur gör man med tanke på kostnader för personal, traktamente etc.

Inflytande

Var tillagas brukarens måltider?
Hemma hos brukaren eller i gemensamt kök. Är brukaren delaktig i matlagningen.

Kan brukaren påverka vad som ska ätas?
Hur då? Röstning på veckomöte eller liknande?

Kan brukaren påverka när man ska äta?
Hur tillgodoser man t.ex. nattmacka.

Kan brukaren påverka var man ska äta?
Hemma eller i gemensamhetsutrymme.

Kan brukaren välja vem man ska äta med?

Kommunicering

Tillgänglighet – information.

Hur kommuniceras information? Vilka alternativ finns? Är de anpassade för målgruppen?

Har era brukare behov av hjälp/stöd med kommunikation med andra?

Hur arbetar man med det? Metoder, tekniska hjälpmedel etc.

På vilket sätt ger man löpande information om verksamheten till brukaren/legal företrädare?

Vilka alternativa kommunikationsvägar finns det.