



Kvalitets- och verksamhetsuppföljning boendestöd

enligt socialtjänstlagen

Bakgrund

I beställaravdelningens uppdrag och ansvar ingår uppföljning av de verksamheter som utför beslutade biståndsinsatser. Uppföljningen genomförs enligt SOSFS 2011:9 "Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS.". Dessa föreskrifter ska tillämpas i all verksamhet enligt Socialtjänstlagen (SoL), som avser omsorg om äldre och personer med funktionsnedsättning samt inom verksamheter med särskilda insatser enligt 9 § 2-10 lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Till grund för uppföljning av verksamheten är 3 kap 3 § Socialtjänstlagen samt 6 § Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade. Kravet på god kvalitet gäller såväl för privat som offentlig verksamhet.

Syfte

Systematisk kvalitetsuppföljning har två syften.

Dels att säkerställa att stöd, service och omvårdnad som bedrivs inom Socialförvaltningen svarar upp mot fastställda mål och förväntad kvalitet. Dels att försäkra sig om att verksamheten följer gällande lagar, förordningar, föreskrifter, riktlinjer och rutiner.

En väsentlig del av den systematiska kvalitetsuppföljningen är att säkerställa allmänhetens insyn vilket sker genom redovisning av resultat på kommunens hemsida.

Planering

Uppföljningarna sker på årsbasis med genomförs med olika fokusområden från år till år beroende på behov. Vilka fokusområden som beställaren har valt för 2023 års uppföljning är

- Samverkan
- Systematiskt kvalitetsarbete inkl. avvikelshantering
- Dokumentation

Handlingsplan

Om den granskade verksamheten inte blir godkänd i en eller flera av områdena kommer en handlingsplan upprättas som ska beskriva hur verksamheten ska arbeta mot de uppsatta krav utifrån verksamhetsuppföljningen som inte blivit godkända.

Samlad bedömning och identifierade utvecklingsområden

Av kvalitets- och verksamhetsuppföljningen framkommer det att verksamheten får tillräcklig information om nya brukare för att kunna genomföra uppdraget. Samverkan med beställaren fungerar bra, upplevelsen är att kommunikationen har förbättrats sedan biståndshandläggarnas telefontider togs bort. I dagsläget har verksamheten endast regelbunden samverkan med beställarenheten trots att det finns ett behov av samverkan med andra avdelningar inom förvaltningen. Vid behov samverkar boendestöd med försörjningsstöd i enskilda individärenden.

Verksamheten har ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete i verksamheten enligt SOSFS 2011:9. De har ett system för att regelbundet revidera sina rutiner och rutinerna är kända och tillgängliga för samtliga medarbetare. Verksamheten bedömer att de har en tydlig struktur för att bedöma risk för händelse som kan medföra brister i verksamhetens kvalitet. De har en skriftlig rutin för rapportering av avvikelser och missförhållanden och medarbetarna känner till rutinen, däremot framkommer det att rutinen inte följs och att verksamheten upprättar för få avvikelser. Under 2023 har totalt 2 avvikelser upprättats, båda kopplade till schemaläggning. Under den senaste verksamhetsuppföljningen som ägde rum i oktober 2021 framkom det att avvikelser var ett utvecklingsområde. Verksamheten medger att det fortfarande är ett utvecklingsområde och planerar att börja arbeta med det till hösten i år.

Samtliga medarbetare dokumenterar löpande i verksamhetssystemet, vilket systematiskt säkerställs av enhetschef. Vid tidpunkten för beställarens uppföljning saknade 4 brukare en aktuell genomförandeplan, vilket motsvarar en upprättandegrad om 98 procent. Majoriteten av genomförandeplanerna upprättas inom tre veckor efter verkställande av insats. Senaste brukarundersökningen genomfördes 2021, anledningen till varför det inte genomförts någon brukarundersökning sedan dess är att verksamheten upplever att det tar för mycket tid.

Ersättning utgår i enlighet med aktuell prislista för utförd och avböjd tid. Avböjd tid innebär att brukaren tackat nej till ett besök senare än 48 timmar innan besöket ska äga rum. Antal avböjda besök per månad har varit många under årets första tertial men minskat successivt under perioden. Enhetschef för boendestöd menar att det pågår ett stort motivationsarbete i verksamheten i syfte att minska antalet avböjda besök. Stor del av boendestödjarnas arbetstid utgörs av förebyggande arbete, men upplever att de har för lite utrymme att vara flexibla i deras uppdrag eftersom det styrs av den beställning som skickas av beställaren som innefattar antal beviljade timmar samt vad som ska utföras under denna tid.

Den samlade bedömningen är att verksamheten blir godkända i 2023 års kvalitets- och verksamhetsuppföljning. Beställaren ser att verksamheten vidtar vissa åtgärder under 2023 enligt nedan

- Upprättar ett fungerande system för avvikelshantering (*krav*).
- Fortsätter att arbeta motiverande och förebyggande i syfte att minska antalet avböjda besök (*krav*).

Beställaren kommer att följa upp åtgärderna under året.

Förvaltningen gör bedömningen att kvalitets- och verksamhetsuppföljningen av boendestöd i egen regi kommer att leda till förbättringar för såväl brukare som medarbetare genom de utvecklingsbehov som uppmärksammats.